

Bilancio di sostenibilità

2022



MUNICIPIO DI REGGIO NELL' EMILIA

Farmacia comunale.

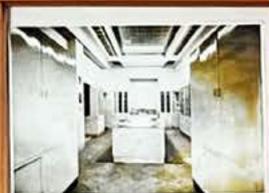
Col giorno di giovedì - 13 del corrente ottobre - la Farmacia comunale estende anche al Pubblico, in via di esperimento, la vendita di tutti i medicinali, delle specialità farmaceutiche, delle acque minerali, dei sieri terapeutici, degli oggetti di gomma, ecc.

Presso la Farmacia è istituito altresì un deposito di ossigeno purissimo, compresso, della Ditta - Garuti e Pompili - di Tivoli, con impianto completo per il riempimento dei cilindri a bassa pressione.

La vendita è fatta esclusivamente per contanti.

Reggio nell' Emilia, dal Palazzo di Città, addì 13 ottobre 1903.

IL SINDACO
L. ROVERSI.



INDICE

Lettera agli stakeholder	6
Dati sintesi	8
Nota metodologica	10
Presentazione del Bilancio di sostenibilità e criteri di rendicontazione	10
Perimetro di rendicontazione	11
Il processo di redazione, approvazione e pubblicazione	11

1

FCR	12
1.1 FCR in sintesi	13
1.2 I valori e il ruolo di FCR: per il bene pubblico	16

2

A favore dei cittadini, per il bene pubblico	18
2.1 Quadro normativo	19
2.2 Settori di attività e mercati	22
2.3 I clienti	37
2.4 I dipendenti	38
2.5 Altri lavoratori	40
2.6 La supply chain	41
2.7 I processi di gestione della logistica: il magazzino centrale automatizzato	42
2.8 Innovazione nei servizi - Ricerca & sviluppo	45
2.9 Stakeholder	50

3

Il governo dell'Azienda	52
3.1 Organi societari e governance	53
3.2 Struttura organizzativa e deleghe	57

4

La condotta responsabile del business	58
4.1 Il modello organizzativo e di controllo	59
4.2 Il sistema di gestione della qualità	62
4.3 La governance ICT: privacy e sicurezza dati	64
4.4 Il rispetto delle norme - Compliance	65
4.5 Membership	66

5

I temi materiali	68
5.1 Impatti e temi materiali	69
5.2 Il processo di identificazione - valutazione e prioritizzazione delle tematiche	70
5.3 I temi materiali	72
5.4 I temi materiali e l'impegno di FCR per lo sviluppo sostenibile	76

6	Qualità del servizio, salute dei cittadini e impegno per il territorio	80
	6.1 La cura della salute della comunità e dei cittadini	81
	6.2 I fornitori nella catena del valore della salute	83
	6.3 Integrità nella condotta del business	84
	6.4 L'impegno verso il territorio e la comunità	85
7	I servizi socio-assistenziali e l'impatto sulla comunità	90
	7.1 Servizi sociali e assistenza - politiche di gestione	91
	7.2 Partnership e collaborazioni per l'erogazione dei servizi	93
	7.3 I risultati e l'impatto sul territorio	99
8	Lavoro e persone di FCR	104
	8.1 La gestione delle risorse umane	105
	8.2 Le persone di FCR	106
	8.3 Formazione	110
	8.4 Salute e sicurezza sul lavoro	111
9	Ambiente	114
	9.1 Gli impatti ambientali	115
	9.2 Energia	115
	9.3 Emissioni e cambiamenti climatici	116
	9.4 La gestione dei rifiuti	118

10	Performance economica ed equilibrio finanziario	120
	10.1 Valore economico generato e distribuito	121
	GRI Content Index	122
	GRI Standards - Informativa generale	123
	GRI Standards - Informativa Temi materiali / Indicatori specifici	126

Lettera agli stakeholder

GRI STANDARD: 2-22

Cari Lettori,

il nostro primo Bilancio di Sostenibilità ci permette di rendicontare i fondamentali temi ESG (Environmental, Social and Governance - Ambiente, Sociale e Governance) e di fare un primo importante resoconto delle azioni che abbiamo portato avanti e a condividerle con tutti Voi.

Il rafforzamento del nostro percorso di sviluppo sostenibile (iniziato nel 1903 con l'inaugurazione della prima farmacia pubblica italiana, la Farmacia Comunale di Reggio Emilia) si inserisce in un contesto sociale ormai soggetto a rapidi e continui mutamenti, caratterizzato da una sempre crescente sensibilità verso le tematiche di sostenibilità. In tale contesto, siamo fieri di presentarvi, attraverso il presente Bilancio di sostenibilità, gli importanti progetti sviluppati, consapevoli degli ulteriori passi in avanti che dovremo intraprendere per rispondere, in maniera sempre più puntuale, alle esigenze dei nostri stakeholder e dei cittadini, che abbiamo il dovere di ascoltare e di accogliere con innovative azioni di benessere.

Insieme alla crescita e al sostegno degli obiettivi economici e finanziari dell'Azienda, continuiamo infatti ad impegnarci a perseguire e a diffondere sempre più una cultura sensibile ai temi sociali e ambientali facendo crescere la consapevolezza che un necessario contributo alla società e un crescente rapporto di condivisione accrescono la motivazione e la consapevolezza che una crescita sostenibile è un aspetto imprescindibile per la creazione di valore durevole nel tempo.

Il Piano Strategico che continua a guidare le nostre azioni mette al centro il servizio di "farmacia territoriale" che prende a cuore gli interessi dei cittadini e dei nostri clienti a vantaggio della loro salute, del loro benessere, accrescendo il valore centrale nella distribuzione del farmaco e parallelamente l'importante funzione in qualità di interfaccia tra cittadini e sistema sanitario, migliorando l'accesso a determinate prestazioni ma anche a servizi a valore aggiunto che prevedano consigli per la prevenzione, screening e monitoraggio dei fattori di rischio.

La fidelizzazione dei clienti in farmacia è guidata da un approccio socialmente responsabile che si fa carico delle istanze della collettività. I servizi aggiuntivi sviluppati e cresciuti, grazie ad acquisite professionalità del personale, rappresentano una grande opportunità per i cittadini e per il servizio sanitario e arricchiscono il ruolo centrale della farmacia quale primario servizio di prossimità.

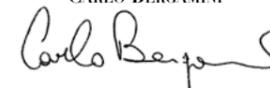
Siamo sempre più consapevoli che la sostenibilità rappresenta un tema di assoluta rilevanza anche all'interno della complessa dimensione della nostra divisione di Distribuzione Intermedia. Essere sostenibili riguarda ogni aspetto della nostra quotidianità: semplici gesti, anche quelli più scontati, possono diventare occasioni per accrescere la consapevolezza e migliorare il modo di essere "Azienda". Ridurre le emissioni e utilizzare materiali rispettosi dell'ambiente è utile; come indispensabile è la consapevolezza che adottare le necessarie scelte strategiche di tipo industriale, finanziarie e comportamentali ci sosterranno nel seguire con coerenza i nostri obiettivi di miglioramento.

Siamo inoltre orgogliosi dei progetti che abbiamo avviato a supporto delle fragilità sociali attraverso le nostre azioni a sostegno del Welfare Culturale che hanno arricchito di nuovi contenuti e valore quanto l'Area servizi alla persona, da ormai 25 anni, progetta ed organizza negli ambiti del welfare cittadino. Siamo realmente convinti che il coinvolgimento di molteplici attori a vocazione diversa nei sistemi di welfare, la partecipazione ad attività culturali e l'espressione creativa influiscano sul miglioramento della salute e del benessere delle persone in tutto l'arco della loro vita. Continueremo pertanto ad individuare le migliori modalità per sostenere sempre nuovi progetti di integrazione tra sociale e benessere.

Abbiamo l'ambizione di far crescere un'Azienda che si confronta con l'esterno, aperta alle evoluzioni tecnologiche e a sviluppare nuove collaborazioni anche sui temi della sostenibilità e del welfare culturale. Siamo convinti di aver intrapreso un percorso virtuoso e vogliamo impegnarci a portarlo avanti ponendo la persona, con tutte le sue fragilità ma anche con tutte le opportunità, al centro in tutti i nostri processi aziendali. Attraverso un coinvolgimento sempre maggiore di tutti gli stakeholder siamo determinati a contribuire ad accrescere il valore della nostra Azienda portando beneficio alla nostra comunità e al territorio in cui operiamo.

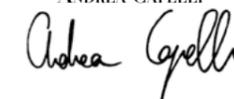
Il Direttore di Farmacie Comunali Riunite

CARLO BERGAMINI



Il Presidente di Farmacie Comunali Riunite

ANDREA CAPELLI



Dati sintesi

160,4

MLN €
FATTURATO

21,2

MLN €
VALORE AGGIUNTO
DISTRIBUITO

1

MAGAZZINO DI DISTRIBUZIONE

26

FARMACIE DI PROPRIETÀ

265

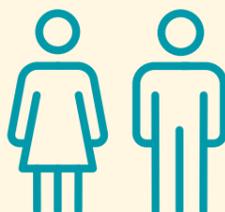
LAVORATORI

77,4%

DI CUI QUOTA
LAVORATRICI

71%

DONNE IN RUOLI
APICALI



2

FARMACIE IN CONCESSIONE

11

FARMACIE IN GESTIONE



1776

UTENTI SERVIZI PER LA DISABILITÀ

2476

UTENTI SERVIZI ANZIANI

1,7+

MLN

TRANSAZIONI
IN FARMACIA

558,3+

K

SPEDIZIONI
B2B

46,7+

K

SPEDIZIONI
B2C

731

UTENTI SERVIZI MINORENNI E FAMIGLIE

9009

ACCESSI ALLO SPORTELLO SOCIALE

100%

ENERGIA
ELETTRICA
DA FONTI
RINNOVABILI

46%

INCIDENZA FONTI
RINNOVABILI
SUI CONSUMI
DI ENERGIA

92%

INCIDENZA
RIFIUTI
RECUPERATI



8,85

MLN €

ONERE NETTO
SERVIZI SOCIALI



Nota metodologica

GRI STANDARD: 2-1, 2-2, 2-3, 3-1

PRESENTAZIONE DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ E CRITERI DI RENDICONTAZIONE

Il Bilancio di sostenibilità 2022 dell'Azienda Speciale Farmacie Comunali Riunite (di seguito anche **FCR Reggio Emilia, FCR**) è il primo pubblicato da FCR. Il documento è pubblicato con cadenza annuale e ha l'obiettivo di fornire agli stakeholder un quadro completo degli impatti più significativi di FCR sull'economia, sull'ambiente e sulle persone, inclusi quelli sui diritti umani, e su come FCR gestisca tali impatti.

Le informazioni relative ai temi ambientali, sociali, economici e sulla governance riportate nel Bilancio di Sostenibilità consentono di assicurare una migliore comprensione delle attività svolte da FCR, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto prodotto dalle stesse. Questo permette a chi ha accesso a tali dati di poter fare valutazioni e prendere decisioni informate in merito agli impatti di FCR e sul suo contributo allo sviluppo sostenibile.



Il Bilancio di sostenibilità 2022 è stato redatto secondo le metodologie ed i principi previsti dai GRI Sustainability Reporting Standards, definiti dal Global Reporting Initiative (*GRI Standards*). Quale primo anno di pubblicazione, il documento è stato redatto secondo l'opzione di rendicontazione *with reference to the GRI Standards* (con

riferimento ai GRI Standards), rendicontando quei GRI Standards selezionati, o parti del loro contenuto, indicati nei diversi capitoli del Bilancio di sostenibilità e riepilogati nel GRI Content Index, parte integrante del presente documento.

Allo scopo di garantire un livello di qualità elevato della rendicontazione, Il Bilancio di sostenibilità è redatto secondo i principi generali stabiliti dai GRI Standards (GRI 1 Foundation 2021 – Reporting principles): accuratezza, equilibrio, chiarezza, comparabilità, completezza, contesto di sostenibilità, tempestività e verificabilità.

I GRI Standards e i relativi indicatori di performance selezionati e rendicontati sono quelli rappresentativi delle tematiche di sostenibilità rilevanti (temi materiali) analizzate, coerenti con l'attività di FCR e relativi impatti. Il processo di analisi, identificazione, valutazione e prioritizzazione dei temi materiali, come descritto nel capitolo 5 I temi materiali / paragrafo Il processo di identificazione – valutazione e prioritizzazione delle tematiche, è stato condotto secondo quanto richiesto dai GRI Standards. Tale processo verrà aggiornato e progressivamente sviluppato nel corso dei successivi periodi, quale parte del percorso di rendicontazione di sostenibilità (*accountability*) di FCR.

PERIMETRO DI RENDICONTAZIONE

Il perimetro di rendicontazione dei dati e delle informazioni qualitative e quantitative si riferisce alle performance di FCR per l'intero esercizio di riferimento (per il periodo dal 1° gennaio 2022 al 31 dicembre 2022).

Al fine di permettere il confronto dei dati nel tempo e la valutazione dell'andamento delle attività di FCR vengono presentati i dati comparativi relativi agli esercizi precedenti. Le informazioni quantitative per le quali è stato fatto ricorso a stime sono direttamente richiamate nei diversi capitoli e paragrafi del Bilancio di sostenibilità.

IL PROCESSO DI REDAZIONE, APPROVAZIONE E PUBBLICAZIONE

Il processo di redazione del Bilancio di sostenibilità ha coinvolto i responsabili e relativi staff delle diverse funzioni di FCR. Il Bilancio di sostenibilità è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di FCR in data 19 giugno 2023 e non è stato sottoposto a revisione esterna indipendente.

Il Bilancio di sostenibilità è pubblicato nel sito istituzionale di FCR all'indirizzo <https://www.fcr.re.it/bilanci>. Per richiedere maggiori informazioni in merito è possibile rivolgersi al seguente indirizzo mail: bilanciadisostenibilita@fcr.re.it.

FCR ha notificato a GRI (Global Reporting Initiative) l'utilizzo dei GRI Standards e la relativa dichiarazione d'uso (*Statement of use*).

1 FCR

1.1 FCR in sintesi

GRI STANDARD: 2-1, 2-6

Farmacie Comunali Riunite (FCR) è Azienda Speciale poliservizi del Comune di Reggio Emilia, dotata di personalità giuridica, di autonomia statutaria e di autonomia imprenditoriale. Ha sede a Reggio nell'Emilia, in Via Doberdò, 9, dove si trovano non soltanto gli uffici, ma anche il sito operativo dei magazzini di distribuzione intermedia.

L'Azienda è interamente partecipata dal Comune di Reggio Emilia.

AREE DI ATTIVITÀ



Al 31 dicembre 2022, FCR gestisce 28 farmacie, di cui 26 nel territorio del Comune di Reggio Emilia (su un totale di 46 farmacie aperte al pubblico), 2 aperte nel territorio di altri comuni della Provincia di Reggio Emilia a seguito di assegnazione di contratto di concessione; amministra inoltre 11 farmacie per conto di altri comuni della provincia di Reggio Emilia e limitrofe.

Nell'esercizio 2022, FCR ha realizzato ricavi per Euro 160,4 milioni, con un patrimonio netto di Euro 12,6 milioni ed un totale dell'attivo patrimoniale di Euro 71,7 milioni. I dipendenti, al 31 dicembre 2022, erano 265.

La distribuzione intermedia alle farmacie comprende sia le attività di fornitura alle farmacie pubbliche e private dell'Emilia-Romagna e regioni limitrofe che la distribuzione ospedaliera (fornitura di specialità medicinali in confezioni ospedaliere e di presidi sanitari ad ospedali, case di cura, case per anziani, poliambulatori e strutture sanitarie).

La forte e consolidata sinergia tra il servizio farmacie-retail e il magazzino di distribuzione intermedia hanno permesso di sviluppare negli anni la vendita diretta al consumatore finale di parafarmaci e farmaci senza obbligo di ricetta, attraverso la piattaforma online SANINFORMA.IT.

LA STORIA DI FCR - UN PERCORSO DI 120 ANNI

FCR ha origine dalla passione civica degli amministratori di Reggio Emilia, che nel 1903 inaugurarono, come servizio al pubblico, la **prima Farmacia Comunale italiana**, addetta alla distribuzione gratuita dei medicinali ai poveri assistiti dal Comune, che diventa 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, estendere il servizio a pagamento anche a tutta la cittadinanza, avviare un magazzino per la rivendita all'ingrosso ed aprire un laboratorio per la creazione di preparati galenici a prezzi fortemente calmierati.



Nel 1947 l'Azienda Municipalizzata confluisce in Farmacie Comunali Riunite - Azienda commerciale ed industriale municipalizzata (FCR). Grazie alla graduale crescita delle attività e delle competenze, l'Azienda è presto in grado di realizzare oltre 400 farmaci, garantendo qualità, sicurezza e igiene dei prodotti. La fase di produzione dei farmaci ha termine nel 1977.

Contestualmente, FCR rinnova i servizi nell'interesse generale della collettività e delle relazioni con le Aziende Ospedaliere. 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 pluri-servizi**, trasferendole funzioni complementari come: i servizi alle persone con disabilità adulte e agli anziani.

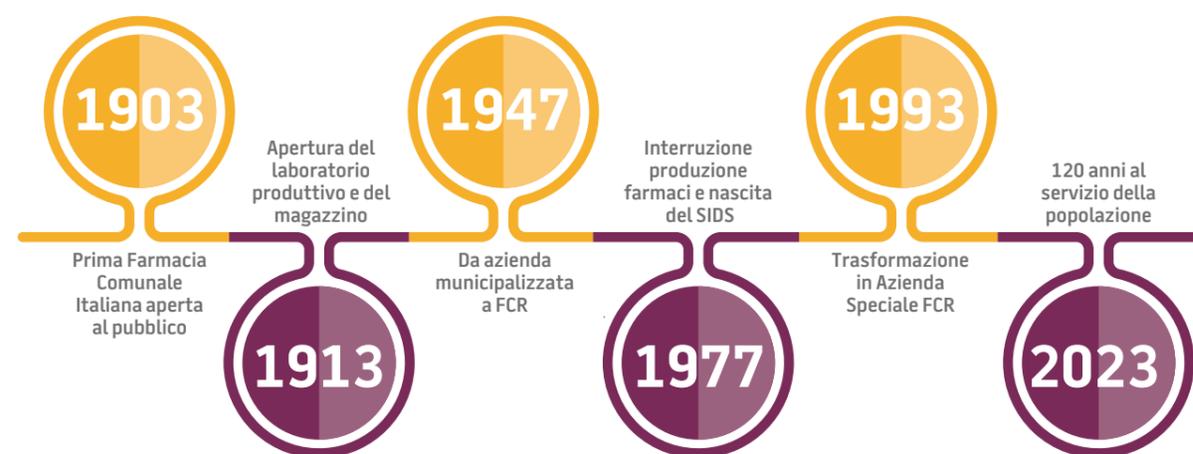
L'Azienda è chiamata ad integrare il servizio farmaceutico con la fornitura alla comunità di servizi socio-assistenziali complessi, confermando come il versante scientifico e quello della pubblica utilità continuano ad essere elementi ampiamente rappresentati dai servizi in atto.

Nel 2000, l'Azienda Speciale FCR attiva il sito di **e-commerce** rivolto ai consumatori Saninforma, a cui se ne aggiungerà uno rivolto alle strutture sanitarie, Futurfarma, ed uno specializzato nell'informazione medico-scientifica, Informazioni sui farmaci.



Nel 2013 FCR ha ottenuto la certificazione di qualità ISO 9001:2008.

Negli ultimi anni l'Azienda Speciale FCR ha avviato un processo di rinnovamento orientato all'**innovazione**, all'ottimizzazione ed ampliamento dei servizi offerti ai propri clienti, tramite un significativo intervento relativo al magazzino di distribuzione, per automatizzare la gestione dello stesso, l'introduzione di due Locker, punti di consegna automatizzati dei farmaci precedentemente ordinati dalla clientela, all'automatizzazione del magazzino della farmacia H24, e alla consegna dei farmaci a domicilio; solo alcuni dei rinnovamenti che permettono al consumatore di poter acquistare comodamente beni di prima necessità, come i medicinali, in qualsiasi momento della giornata, e all'Azienda di svolgere il servizio pubblico di distribuzione dei farmaci in totale sicurezza. Potendo così rispondere alle esigenze della clientela 24 ore su 24. Segnale di una strategia aziendale a dichiarata ambizione verso l'innovazione, intesa non soltanto quale ammodernamento tecnologico ma anche quale innovazione di mercato, accettando nuove sfide per cogliere al massimo le opportunità.



Le tappe analitiche del percorso di FCR sono ricordate sul sito web, al quale si rinvia per approfondimenti. Profilo Storico - Farmacie Comunali Riunite (fer.re.it)

1.2 I valori e il ruolo di FCR: per il bene pubblico

GRI STANDARD: 2-6

FCR svolge le proprie attività a favore dei cittadini, per il bene pubblico, ruolo dal quale deriva una particolare responsabilità, nell'offerta di un servizio farmaceutico adeguato alla popolazione.

Operando in un mercato concorrenziale, le attività gestite devono avere anche come obiettivo il mantenimento di adeguati livelli di efficienza, di prestigio e di equilibrio economico-finanziario e patrimoniale.

Lo Statuto di FCR prevede, tra gli scopi dell'Azienda, la funzione di **promuovere la salute e il benessere dei cittadini**, non solo tramite l'attività professionale di dispensazione di farmaci e parafarmaci, tramite il consiglio, il servizio scientifico e divulgativo sull'uso e le proprietà dei farmaci per medici e cittadini, ma anche tramite l'erogazione di servizi alla persona e al sostegno del welfare culturale.



I VALORI AZIENDALI

Credibilità e reputazione rappresentano i due principi alla base del Codice etico (Codice Etico - FCR v1.1), che identifica i valori aziendali:

Principi etici ed eccellenza dei servizi offerti

Conformità alla legge

Rapporti con la Pubblica Amministrazione e Autorità Giudiziaria: integrità e correttezza

Correttezza nei rapporti esterni

Attivazione e mantenimento relazione commerciali: professionalità, competenza, disponibilità, rispetto, correttezza

Correttezza nell'amministrazione

Tutela della persona e della personalità individuale

Rapporti con gli utenti

Tutela delle risorse umane, Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro e Ambiente

Utilizzo e salvaguardia dei beni di proprietà dell'Azienda



FCR è una azienda con doppia anima... alla vocazione sanitaria si affianca da sempre la mission di riversare gli utili creati dall'attività caratteristica in progetti di welfare



2

A favore dei cittadini, per il bene pubblico



2.1 Quadro normativo

GRI STANDARD: 2-6

LA FIGURA GIURIDICA DI AZIENDA SPECIALE

FCR, come Azienda Speciale, è stata costituita nel 1993, con deliberazione consigliare del Comune di Reggio Emilia del 05 novembre 1993, P.G. nr. 31161/324 ai sensi degli artt. 22 e 23 della L. 142/1990, quale effetto della trasformazione da Municipalizzata FCR in Azienda Speciale pluriservizi.

In base alla qualifica di Azienda Speciale, FCR assume una duplice veste:

- **Operatore economico** dotato di personalità giuridica, autonomia statutaria ed autonomia imprenditoriale, disciplinato dal Testo Unico degli Enti Locali (Art 114);
- **Ente pubblico**, che deve attenersi agli obblighi di trasparenza previsti dal D.Lgs 33/2013.

L'Azienda Speciale viene definita come **ente strumentale dell'Ente Locale** che detiene l'Azienda stessa. Il Comune di Reggio Emilia definisce gli **indirizzi e le linee guida** da seguire per lo svolgimento delle attività dell'Azienda.

Il Comune di Reggio Emilia si avvale dell'Azienda Speciale FCR per lo svolgimento di servizi, e quindi, per soddisfare un'esigenza della collettività. L'attribuzione della personalità giuridica, ai sensi dell'articolo 114 del TUEL, rende l'Azienda un soggetto distinto dal Comune, con una propria autonomia decisionale. FCR è quindi un soggetto istituzionalmente dipendente dal Comune di Reggio Emilia ed è legato a questo da stretti vincoli per il conseguimento dei fini sociali dell'ente titolare.

LA NORMATIVA DI SETTORE

FCR, che svolge un servizio pubblico per conto del Comune di Reggio Emilia alla comunità, opera nella distribuzione del farmaco, all'interno di un mercato altamente regolamentato e concorrenziale.

In generale, il settore farmaceutico è regolato da un complesso ordinamento normativo nazionale, di cui l'Agenzia Italiana del Farmaco (AIFA) è titolare, che integra il quadro regolatorio europeo, che ha l'European Medicines Agency come punto di riferimento per il ruolo di proteggere e promuovere la salute dei cittadini e degli animali, valutando e monitorando i medicinali all'interno dell'Unione europea (UE) e dello Spazio economico europeo (SEE).

In Italia, la vendita di farmaci è regolata dalla Legge n. 94 del 1998, che ha introdotto il Sistema Informativo dei Farmaci (SIF) e affidato ad AIFA il compito di regolamentare il settore. La legge italiana prevede che la vendita dei farmaci avvenga esclusivamente in farmacia, parafarmacia o erboristeria autorizzate, dove è presente un farmacista abilitato che può fornire informazioni e consigli sui prodotti venduti.

I farmaci in Italia sono suddivisi in tre categorie:



La normativa prevede inoltre una serie di controlli sulla produzione, l'importazione e la distribuzione dei farmaci, per garantire la sicurezza e la qualità dei prodotti.

AGENZIA ITALIANA DEL FARMACO (AIFA)

L'Agenzia Italiana del farmaco AIFA è un ente di diritto pubblico che contribuisce a garantire la tutela del diritto alla salute, previsto dall'articolo 32 della Costituzione, attraverso la regolazione e la vigilanza in materia di prodotti farmaceutici, l'ottimizzazione dell'utilizzo delle risorse pubbliche destinate alla rimborsabilità dei farmaci e la promozione dell'informazione e della ricerca scientifica indipendente nel settore farmaceutico.

L'AIFA opera in autonomia, trasparenza ed efficienza, sotto l'indirizzo e vigilanza del Ministero della Salute e del Ministero dell'Economia e Finanze, in raccordo con le Regioni – in particolare attraverso la Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le Regioni e le Province autonome – e l'Istituto Superiore di Sanità, gli Istituti di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico, le Associazioni dei pazienti, i Medici e le Società Scientifiche, il mondo produttivo e distributivo.

I principali compiti dell'agenzia sono:

- **Governo della spesa farmaceutica**
- **Autorizzazione all'Immissione in Commercio dei farmaci**
- **Ricerca Clinica**
- **Promozione della ricerca applicata nel Servizio Sanitario Nazionale**
- **Farmacovigilanza e sorveglianza vaccini**
- **Informazione indipendente sull'uso ottimale dei farmaci**
- **Ispezioni**
- **Emergenze sanitarie**

STRATEGIA FARMACEUTICA PER L'EUROPA

La strategia farmaceutica per l'Europa, adottata a novembre 2020 dalla Commissione Europea, mira a creare un quadro normativo *adatto al futuro* e a sostenere l'industria nella promozione della ricerca e delle tecnologie, affinché raggiungano effettivamente i pazienti al fine di soddisfare le esigenze terapeutiche, affrontando allo stesso tempo le carenze del mercato. La strategia definita dalla Commissione Europea dovrà inoltre conto delle carenze evidenziate dalla pandemia di coronavirus e adotterà misure adeguate per rafforzare il sistema.

La strategia è basata su 4 pilastri:

- **garantire ai pazienti l'accesso a medicinali a buon mercato e rispondere alle esigenze mediche non soddisfatte (per esempio per quanto riguarda la resistenza antimicrobica, il cancro e le malattie rare)**
- **favorire la competitività, la capacità di innovazione e la sostenibilità del comparto farmaceutico dell'UE e la produzione di medicinali di alta qualità, sicuri, efficaci e più ecologici**
- **migliorare i meccanismi di preparazione e risposta alle crisi, predisporre catene di approvvigionamento diversificate e sicure, affrontare le carenze di medicinali**
- **assicurare una posizione solida dell'UE sulla scena mondiale, promuovendo standard elevati in termini di qualità, efficacia e sicurezza.**

Questo progetto è in linea con la nuova strategia industriale per l'Europa e con le priorità delineate nel Green Deal europeo, nel piano europeo di lotta contro il cancro e nella strategia digitale europea. Nella lotta contro il cancro e nella strategia digitale europea.

IL RUOLO DI FCR - LA LEGISLAZIONE PER IL FARMACISTA

Il complesso quadro normativo del settore farmaceutico – riguardante anche e soprattutto la vendita e distribuzione di farmaci – richiede un fondamentale processo di aggiornamento sulle continue e frequenti novità del settore, quali nuovi prodotti o nuovi servizi.

Azienda Speciale FCR mette a disposizione sul proprio sito una sezione dedicata alla Legislazione per il Farmacista. Lo scopo è pubblicare gli aggiornamenti inerenti all'esercizio della professione del farmacista.

Tale sezione è utilizzata anche dagli studenti e dai tirocinanti del corso di laurea in Farmacia come contributo informativo aggiuntivo alla loro formazione professionale; spesso sono esposte problematiche derivanti dall'esperienza di chi opera quotidianamente nel settore.

Inoltre, questa sezione può essere liberamente consultabile dai cittadini, diventando per loro fonte di divulgazione scientifica in ambito farmaceutico.

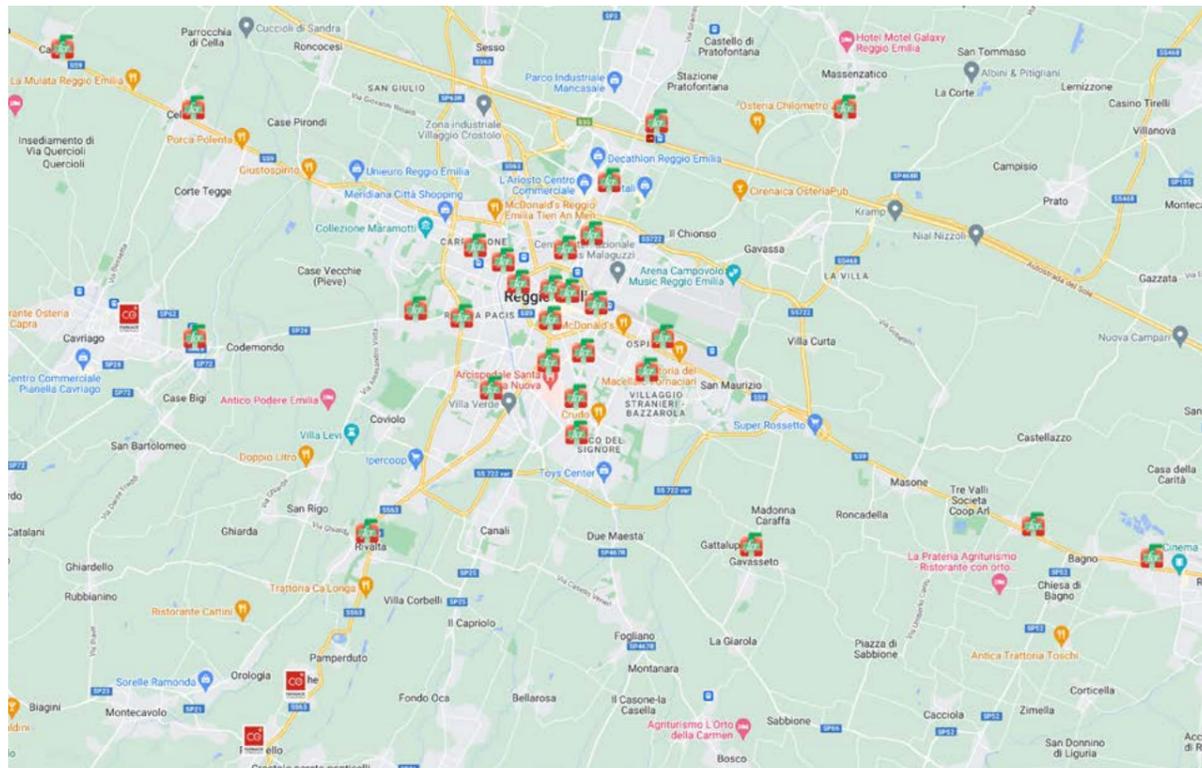
2.2 Settori di attività e mercati

GRI STANDARD: 2-6

FARMACIE

GESTIONE FARMACIE

L'area è relativa alla gestione delle farmacie comunali del Comune di Reggio Emilia, attività per la quale l'Azienda Speciale FCR è stata originariamente costituita, oltre a farmacie di altri comuni. Al 31 dicembre 2022, FCR gestisce 28 farmacie, di cui 26 nel territorio del Comune di Reggio Emilia (su un totale di 46 farmacie aperte al pubblico), 2 aperte nel territorio di altri comuni della provincia di Reggio Emilia a seguito di assegnazione di contratto di concessione; amministra inoltre 11 farmacie per conto di altri comuni della provincia di Reggio Emilia e provincie limitrofe.



I SERVIZI – L'EVOLUZIONE DEL MODELLO DI OFFERTA

L'Azienda Speciale Farmacie Comunali Riunite offre quei servizi necessari a garantire un'assistenza completa e personalizzata ai propri clienti, per la salute e il benessere delle persone.



Le farmacie sono oggi luoghi che si caratterizzano per l'offerta di una pluralità di servizi e prodotti, anche di carattere commerciale. L'evoluzione del modello di offerta ha reso necessaria la presenza di personale con diverse specializzazioni e competenze, in grado di comunicare con i clienti. Nello stesso tempo sono stati realizzati processi di ristrutturazione e riorganizzazione dei punti vendita e di soluzioni logistiche ottimali con l'obiettivo di creare una vera e propria brand identity valorizzando il modo in cui l'Azienda si presenta ai consumatori attraverso elementi come logo, layout, mission, know-how, prodotti, prezzi, pubblicità e rapporto con gli stakeholder.

Le singole farmacie si specializzano anche nell'offerta di alcune linee particolari di prodotti e per i diversi servizi che erogano all'utenza.

E' continuato negli anni lo sviluppo del servizio di vendita diretta al consumatore finale di parafarmaci e farmaci senza obbligo di ricetta, attraverso la piattaforma online Saninforma. Il servizio ha registrato una rilevante espansione nel corso della crisi pandemica Covid-19.

L'azienda Speciale FCR ha ampliato la gamma di servizi digitali offerti alla popolazione. Tra questi rientrano:



Video Consulenza

INQUADRA IL QR CODE CON IL TUO SMARTPHONE

Vuoi vederci chiaro? Chiamaci!

Risolvì ogni tua esigenza di Benessere con il **nuovo servizio di video consulenza online** delle tue Farmacie Comunali Riunite!

Inquadra il QRcode e contatta la Farmacia FCR di tuo interesse per fissare una **video consulenza** dal tuo smartphone o tablet su **WhatsApp**.

Servizi FCR

Il servizio è gratuito e gli utenti di tutte le fasce di età della FCR. Per maggiori informazioni rivolgiti al farmacista o al personale di riferimento della Farmacia di tuo interesse.

www.fcr.re.it

Attraverso il quale il cliente può contattare dalla propria abitazione la farmacia FCR di interesse e ottenere una consulenza immediata. Il servizio può essere prenotato anche da smartphone o tablet utilizzando l'applicazione WhatsApp.



Vaccinazione in farmacia

"La scelta giusta per te, per tutti!"
Prenota il tuo vaccino anti covid-19!

Il servizio di vaccinazione in farmacia, già attivo dallo scorso anno, ha visto, nel corso del 2022 un'evoluzione e un consolidamento in quanto sono proseguite le somministrazioni delle dosi booster Covid e del vaccino antinfluenzale. Quest'ultimo, in particolare, è stato somministrato anche a favore dei cittadini aventi diritto alla vaccinazione gratuita, rinforzando quindi il ruolo della farmacia, e del farmacista, quale presidio di salute del SSN.



Carta Benessere

Continua il lavoro di fidelizzazione grazie al programma fedeltà "Carta Benessere": mettiamo il cliente al centro delle nostre attenzioni! Nel corso del 2022 sono state distribuite oltre 5.000 "Carte Benessere", raggiungendo un volume di circa 65.000 carte emesse dall'avvio del progetto iniziato a fine 2017. La Carta è divenuta un importante veicolo di iniziative commerciali per i prodotti di extra-farmaco, con sconti erogati per oltre 300 mila euro. L'utilizzo della carta fedeltà, così come è stata strutturata, ha l'obiettivo principale di conoscere i nostri clienti e le loro abitudini di acquisto, costruendo opportunità di acquisto personalizzate e su misura.



Consegna a domicilio

Consegna a domicilio:
ordina in FCR, te lo portiamo noi!



In collaborazione con Pharmap.it l'Azienda Speciale FCR ha istituito presso cinque Farmacie, dislocate in zone strategiche di Reggio Emilia, il servizio di consegna a domicilio dei prodotti. Sono due le modalità di consegna previste: entro 60 minuti o in fasce orarie predefinite. Per i farmaci con obbligo di prescrizione, Pharmap si occupa anche del ritiro della ricetta, sempre su delega del paziente.



Locker FCR

Locker FCR:
Ritira quando vuoi, h24!



L'Azienda Speciale FCR ha istituito due armadietti del benessere presso il territorio di Reggio Emilia, dove i cittadini possono, contattando una delle due Farmacie designate, ordinare i prodotti desiderati e andare a ritirarli in qualsiasi momento della giornata, scansionando il QR Code o inserendo il codice ottenuto tramite sms. Tramite questo servizio l'Azienda Speciale FCR mette a disposizione i propri servizi H24, andando incontro alle esigenze della popolazione.



Agenda dei servizi FCR

Agenda servizi online:
Prenota i servizi di FCR, dal divano!



È una nuova soluzione per risparmiare tempo prenotando on-line i servizi nella farmacia più vicino scegliendo giorno e orario preferiti.

I servizi possono essere consultati presso l'apposita sezione sul sito web, al quale si rimanda per approfondimenti.

Servizi



CONSEGNA A DOMICILIO



VIDEO CONSULENZA ONLINE



LOCKER FCR



INFORMAZIONI SANITARIE SU TEMI DI SALUTE



ORIZZONTE SALUTE TEVA



PRENOTAZIONI CUP



ELETTROCARDIOGRAMMA



AUTOANALISI DEL SANGUE



HOLTER PRESSORIO



PRESTAZIONI SANITARIE A DOMICILIO



SPID



ANALISI DELLE ACQUE



AMBULATORIO INFERMIERISTICO



FORATURA LOBI



HOLTER CARDIACO



RACCOLTA FARMACI SCADUTI



PODOLOGO IN FARMACIA



SPAZIO ALLATTAMENTO



NUTRIZIONISTA IN FARMACIA



DISTRIBUTORI DI PROFILATTICI



MISURAZIONE DELLA PRESSIONE ARTERIOSA



SPAZIO PER IL CAMBIO E LA PESATURA DEL NEONATO



SPAZIO PER IL GIOCO E PER L'ATTESA



NOLEGGIO APPARECCHI ELETTRONICI E MATERIALE SANITARIO

Servizi

DISTRIBUZIONE INGROSSO FARMACI (distribuzione intermedia)

DISTRIBUZIONE ALL'INGROSSO DI SPECIALITÀ MEDICINALI, PRODOTTI FARMACEUTICI, PRODOTTI PER LA SALUTE

L'area distribuzione intermedia ricomprende l'attività di distribuzione all'ingrosso di specialità medicinali, prodotti parafarmaceutici e prodotti per la salute e si sviluppa secondo due segmenti di mercato / tipologia di clienti e servizi.



L'attività di distribuzione all'ingrosso di specialità medicinali, prodotti parafarmaceutici e prodotti per la salute è stata progressivamente sviluppata ed estesa, partendo dal servizio di approvvigionamento e consegna dei prodotti alle farmacie aziendali e alle farmacie clienti, accogliendo poi successivamente la nascita della divisione ospedaliera.

Il servizio, che rappresenta il segmento di mercato che genera la **quota più rilevante del totale dei ricavi** di FCR, è caratterizzato da una **costante innovazione tecnologica** applicata alle **procedure di gestione del magazzino e di tutta la catena logistica** (dal fornitore al cliente) per garantire un servizio accurato e tempestivo.

Il magazzino di distribuzione è dotato di apposite autorizzazioni e rispetta i requisiti di idoneità dei locali, corretta conservazione dei prodotti, presenza di responsabili con specifici requisiti professionali. È un servizio essenziale che garantisce consegne pluri-giornaliere e che opera con grande competenza rispettando gli standard di efficienza e qualità grazie alla dotazione di sistemi di sicurezza e trasmissione dei dati.

L'integrazione di questo servizio all'interno di una azienda che gestisce farmacie e produce informazione sul farmaco per gli operatori e informazione sanitaria per il pubblico offre ai clienti un **significativo valore aggiunto** in termini di conoscenza del mercato, nel marketing, gestione e informazione.



FCR INFORMA - DIVULGAZIONE SCIENTIFICA IN MATERIA FARMACEUTICA (SIDS)

Il Servizio di Informazione e Documentazione Scientifica (SIDS) è **attivo dal 1975**, in quanto FCR ha sempre considerato l'**informazione parte della propria mission aziendale**. Da oltre 40 anni il fulcro dell'attività è quello di mettere a disposizione di tutti gli *stakeholder* informazioni per un uso corretto dei farmaci, anche grazie alla pubblicazione di una rivista che da sempre ha caratterizzato il panorama dell'informazione medica indipendente in Italia. **Home Page - Area Farmacisti - Farmacie Comunali Riunite (fer.re.it)**.

Il servizio nel tempo ha rafforzato e ampliato le proprie attività, grazie alle nuove tecnologie disponibili dando vita a strumenti diversificati e diretti a due tipologie di utenti:



I servizi destinati ai farmacisti vedono la farmacia non soltanto come punto di dispensazione dei medicinali, ma un autentico presidio di servizio per la popolazione. I servizi rivolti al cittadino, diffusi attraverso la rete propria di farmacie, rispondono alla domanda di informazione qualificata ed indipendente dei cittadini, per aiutarli ad orientarsi nel mercato della salute.

Le informazioni contenute nel sito sono selezionate e validate da professionisti sanitari. Sono finalizzate a migliorare la conoscenza del lettore, ma viene sempre precisato che non devono sostituire il consiglio del proprio medico o del farmacista di fiducia.

SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI

L'Azienda Speciale FCR gestisce, a partire dal 1998, diversi servizi sociali conferiti dal Comune attraverso contratto di servizio, acquisendo sempre più nel tempo le caratteristiche di agenzia tecnica con funzioni amministrative, organizzative, gestionali e progettuali, oltre che di supporto alla programmazione dei servizi.

Questa organizzazione ha permesso al Comune di consegnare nel tempo la gestione di una significativa quota dei servizi socio-assistenziali all'Azienda Speciale, pur mantenendo un imprescindibile ruolo per la programmazione e lo sviluppo delle politiche sul welfare locale.

Le attività nei servizi sociali sono da ritenere complementari alle altre attività di FCR ed hanno peraltro consentito di realizzare non soltanto una diversificazione organizzativa, ma anche culturale e contribuito al posizionamento marcatamente territoriale dell'Azienda.

I principali servizi erogati sono:

SERVIZI TERRITORIALI PER GLI ANZIANI

Le direttrici fondamentali del sistema di ambito dal punto di vista del contenuto e della modalità di erogazione dei servizi sono la valorizzazione della domiciliarità e della territorialità allo scopo di mantenere le persone anziane in un contesto il più possibile in linea con il loro vissuto, garantendo appropriatezza degli interventi e valorizzando luoghi e abitudini dentro i quali la vita continua a mantenere senso e qualità e la qualificazione dei servizi residenziali come luoghi di vita e di mantenimento delle autonomie residue, garantendo accoglienza e assistenza adeguata e assumendo la dimensione dell'umanizzazione dei luoghi residenziali anche attraverso lo sviluppo di relazioni con il contesto esterno e la partecipazione dei familiari e/o dei caregivers.

Attualmente i servizi gestiti dall'Azienda per conto del Comune sono:

- Servizio di assistenza domiciliare e teleassistenza
- Pasti a domicilio

- Interventi integrati di conciliazione, cura e sollievo ai sistemi familiari
- Servizi territoriali per le demenze
- Supporti alla domiciliarità delle persone anziane
- Centri diurni
- Accompagnamento e trasporto anziani ai centri diurni



SERVIZI PER LE PERSONE CON DISABILITÀ (sia adulte che minorenni)

L'ambito si connota come un sistema integrato socio-sanitario distrettuale, sia nei termini di assunzione di competenze definite e normate, sia quale esito di un sistema di relazioni che fa di FCR e dell'AUSL due partner di progetto fortemente coinvolti in tutti gli aspetti programmatici, di committenza e gestionali, a fianco del Comune di Reggio Emilia e delle due Unioni del Distretto. I soggetti che compongono il sistema locale dei servizi socio-sanitari integrati a favore delle persone con disabilità assumono la cultura dell'azione sociale a fondamento e paradigma del proprio operare, condividendo presupposti, culturali e metodologici, che caratterizzano il sistema e sono orientamento per ogni servizio:

- *La natura relazionale dei servizi alla persona, che interpreta ogni "servizio assistenziale" come atto relazionale;*
- *La tensione all'autonomia e allo sviluppo delle risorse individuali, riconoscendo un protagonismo attivo e una capacità di autodeterminazione dell'utente nelle diverse scelte progettuali,*

secondo le sue competenze, interessi e potenzialità, utilizzando e sperimentando forme comunicative e strumenti diversificati che favoriscano la reciproca interazione;

- *Il paradigma di lavoro socio-educativo che intende la co-progettazione come un processo dialogico in cui ci si accompagna reciprocamente (utenti, famiglie, contesti comunitari e servizi), ricalibrando attese, risorse e aspettative in un'ottica progettuale;*
- *La natura pubblica del welfare di comunità, che individua nel sistema dell'offerta pubblico-privato l'asse di cooperazione e partnership (ma anche di competizione sulla qualità), tra attori diversi, in un processo generativo di risorse.*

Attualmente i servizi gestiti dall'Azienda per conto del Comune e dei Comuni del Distretto sono:

- **Centri residenziali socio-riabilitativi e Gruppi appartamento**
- **Centri diurni socio-riabilitativi**
- **Servizio di Assistenza Domiciliare**
- **Servizi socio occupazionali e per il Tempo Libero**
- **Servizi di accompagnamento e di Trasporto speciale**

SERVIZI A MINORENNI, MADRI E FAMIGLIE FRAGILI

Il lavoro con la genitorialità fragile è prioritario in un'ottica di orientamento alla prevenzione per affrontare le sfide educative contemporanee. L'attenzione ai diritti si declina con modalità e forme diversificate a seconda delle condizioni e delle età orientando le pratiche dei servizi verso la riduzione di quegli ostacoli (materiali/relazionali/educativi, di contesto) che inficiano il percorso evolutivo e partecipativo, avendo attenzione a promuovere le risorse personali, familiari e sociali, includendo il più possibile la voce dei minorenni, dei giovani, dei genitori, degli altri adulti nei contesti di vita. Per i servizi sociali ed educativi la tutela e la promozione dei diritti è volta ad accompagnare con maggior efficacia le traiettorie di vita e i percorsi evolutivi si sviluppano principalmente attraverso:

- *La costruzione di tutele sociali ed educative che abbiano al centro l'interesse dei minorenni, orientando le risorse in modo elettivo verso la prevenzione e la protezione, in congruenza ai loro bisogni evolutivi, favorendo la permanenza presso la famiglia e il contesto di appartenenza quando possibile, attivando però anche forme di allontanamento appropriato laddove necessario.*
- *Una costante attenzione ai contesti di vita, alla circolarità e alla corresponsabilità tra servizi pubblici e privati, ma anche tra privati stessi e nelle diverse forme in cui la comunità si esprime.*

Attualmente i servizi gestiti dall'Azienda per conto del Comune sono:

- **Strutture residenziali per minorenni soli e neomaggiorenni**



- **Strutture residenziali per l'accoglienza prevalente di MSNA (minorenni stranieri non accompagnati)**
- **Appartamenti di semiautonomia donne sole e genitori con figli e per nuclei familiari con figli**
- **Interventi di educativa familiare e di sostegno alla relazione genitori figli**
- **Centri educativi e centri semi-residenziali**

SERVIZI TRASVERSALI

FCR gestisce inoltre per conto del comune di Reggio Emilia servizi per loro natura trasversali, perché afferenti a più ambiti o perché l'impatto degli interventi stessi si riferisce ad una pluralità di soggetti.

Attualmente le prevalenti tematiche presidiate nei servizi trasversali sono:

- **Sportello sociale con gestione dati, rendicontazioni e flussi informativi**
- **Il progetto "reggio emilia città senza barriere"**
- **Servizio di accompagnamento a percettori reddito di cittadinanza**
- **Funzione di supporto a nuove progettualità**

Reggio Emilia città delle persone

FARMACIE COMUNALI RIUNITE

CITTÀ SENZA BARRIERE REGGIO EMILIA

FARMACIA - DELLE PAROLE

L'IMPORTANZA DI ASCOLTARE. PERFORMANCE COLLETTIVA PER COINVOLGERE LA CITTÀ.

SABATO 7 OTTOBRE ORE 18.00

PIAZZA PRAMPOLINI REGGIO EMILIA

PER INFORMAZIONI: WWW.CITTASENZABARRIERE.RE.IT

thanks to: **essent'ial**

2.3 I clienti

GRI STANDARD: 2-6

La tipologia di clienti dell'Azienda Speciale FCR varia in base al servizio erogato.

FARMACIE

I clienti della distribuzione **Farmacie** – retail sono principalmente i cittadini residenti nel Comune di Reggio Emilia. Nell'anno 2022 il numero totale di **ricette transitate nelle farmacie FCR è pari a 838.726**.

FCR raggiunge inoltre una quota rilevante di cittadini di Reggio Emilia e provincia tramite la distribuzione intermedia, fornendo 11 farmacie di 9 comuni limitrofi e le farmacie e parafarmacie private presenti in provincia oltre ai corner della GDO.

DISTRIBUZIONE INTERMEDIA

I principali clienti della **distribuzione intermedia** sono le farmacie comunali e private ubicate sul territorio regionale o su regioni limitrofe, la **grande distribuzione organizzata**, i **magazzini della filiera WEB/DPC**, le **parafarmacie** e i **negozi di articoli sanitari**.

FCR fornisce, tramite un accordo in vigore dal 2006, tutte le parafarmacie di una delle principali Cooperative di Consumatori presente sul territorio Nazionale. I clienti della distribuzione intermedia sono legati all'Azienda Speciale FCR da rapporti commerciali.

DIVISIONE OSPEDALIERA

La **divisione ospedaliera** si rivolge ad un target di clienti costituito essenzialmente da strutture socio-sanitarie private convenzionate con il Servizio Sanitario Nazionale: case di cura, case di riposo, istituti di riabilitazione, ospedali privati accreditati, residenze per anziani e disabili, centri medici e poliambulatori.

SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI

Gli utenti dei **servizi socio-assistenziali** sono principalmente **persone fragili e vulnerabili** in carico ai servizi sociali del Comune e/o del Distretto socio-sanitario di Reggio Emilia. E' imprescindibile lo stretto legame che l'Azienda Speciale FCR ha con il territorio in cui risiede.

Nel 2022 gli utenti dei servizi socio-assistenziali accolti sono stati 5.131 oltre ai 9.009 accessi ai servizi dello sportello sociale.

2.4 I dipendenti

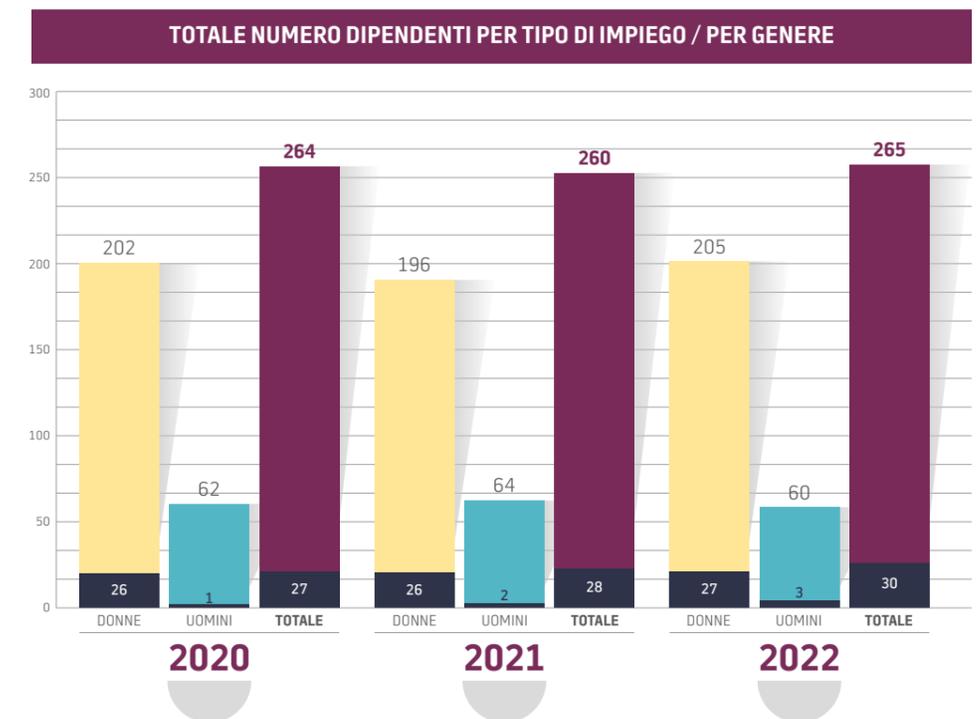
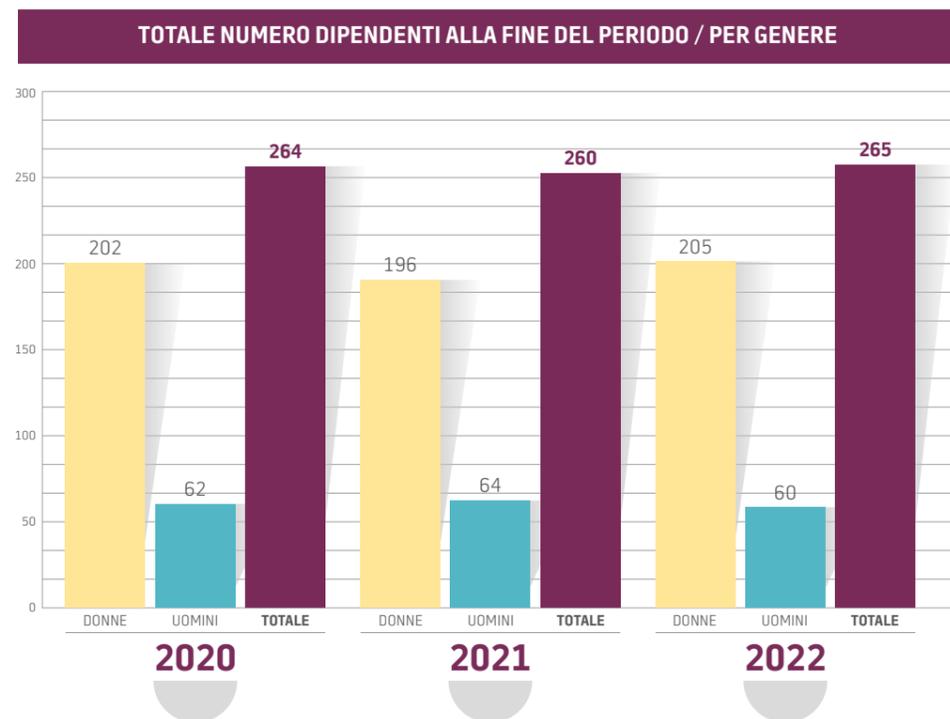
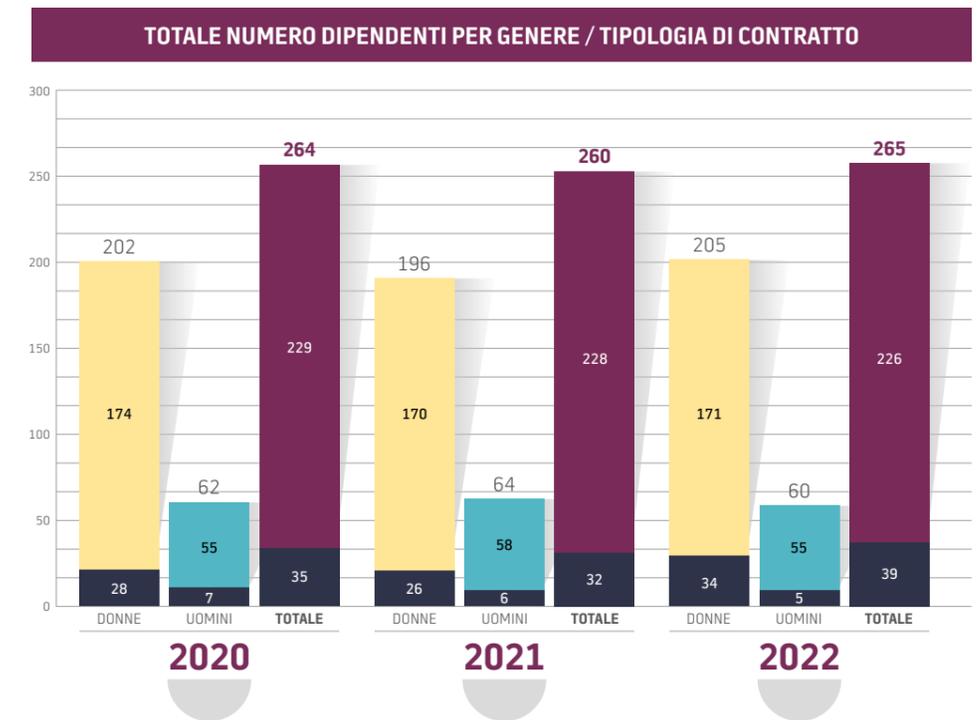
GRI STANDARD: 2-7

Il numero totale dei dipendenti dell'Azienda Speciale FCR a fine 2022 è di 265. La tabella sottostante riporta i dati relativi al numero di dipendenti alla fine dei tre esercizi di rendicontazione.

La forza lavoro di FCR è composta dall'85% da lavoratori a tempo indeterminato e con contratti full-time. La presenza femminile rappresenta il 77% del personale. La totalità dei dipendenti FCR appartiene all'area geografica locale.

Rispetto a quanto previsto dall'informativa GRI 2-7, al 31 dicembre 2022, si precisa che FCR non ha formalizzato, alla data di pubblicazione del presente documento, una procedura interna di comunicazione per i dipendenti che non dovessero riconoscersi all'interno delle categorie di genere maschile o femminile, ma ne sta valutando l'introduzione, così da supportare i propri dipendenti e garantirne la piena libertà in termini di riconoscimento e identità di genere.

L'informativa riguardante le politiche, le misure di welfare, il rispetto dei principi di diversità, equità, inclusione, la salute e sicurezza, e la formazione dei dipendenti di FCR è contenuta all'interno del capitolo 9. Lavoro e persone di FCR di questo documento.





2.5 Altri lavoratori

GRI STANDARD: 2-8

Per lo svolgimento della propria attività FCR può contare anche su lavoratori non dipendenti, che svolgono, a vario titolo, l'attività a favore di FCR: tra questi i collaboratori a titolo di lavoro somministrato ed altre tipologie di collaborazione.

ALTRI LAVORATORI	2020			2021			2022		
	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE
LAVORATORI SOMMINISTRATI	9	12	21	10	20	30	7	26	33
OPERATORI SANITARI	-	-	-	9	4	13	8	3	11
AGENTI	-	-	-	1	1	2	1	2	3
ALTRI COLLABORATORI	1	1	2	1	1	2	1	1	2
STAGISTI	1	2	3	1	1	2	1	1	2
TOTALE	11	15	26	22	27	49	18	33	51

2.6 La supply chain

GRI STANDARD: 2-6, 3-3, 204-1

La collaborazione con i fornitori è fondamentale per garantire elevati standard di qualità dei servizi erogati da FCR. A tal fine, sia per l'attività farmaceutica che per i servizi socio-assistenziali l'azienda si avvale di fornitori qualificati, con i quali instaura rapporti di lungo termine.

Nell'esercizio 2022 FCR si è rivolta ad oltre 1.100 fornitori, dei quali la massima parte (98,3%) ha sede nel territorio italiano. Il **40% di tali fornitori di FCR proviene dalla regione Emilia-Romagna**, segno ulteriore del forte legame tra l'azienda e il territorio di cui è parte. Il valore economico distribuito ai fornitori locali nel 2022 è pari a **31,9 milioni di Euro**.

FARMACI

Per l'approvvigionamento dei prodotti farmaceutici e parafarmaceutici l'Azienda Speciale FCR si rifornisce dalle principali case farmaceutiche nazionali e Internazionali operanti sul territorio italiano, in prevalenza nel Nord Italia, per un totale di oltre 600 fornitori.

Per la distribuzione di tali prodotti l'Azienda Speciale FCR si avvale di aziende del settore della logistica, selezionate a seconda del luogo di destinazione della merce e delle specifiche condizioni di trasporto richieste dalla normativa per lo specifico farmaco. Sono partner consolidati nel tempo che permettono all'azienda di garantire elevati standard qualitativi.

Le procedure di qualifica e selezione dei fornitori per la distribuzione dei farmaci comprendono un'analisi che prevede la richiesta delle certificazioni di settore, produttivo e distributivo del farmaco, e dati economici per valutare la sostenibilità e solidità dell'azienda. Solo al termine positivo dell'iter di controllo si provvede alla stipula dell'accordo commerciale, che nella maggioranza dei casi, si consolida nel lungo periodo.

SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI

FCR eroga i servizi socio assistenziali attraverso la collaborazione con **oltre 100 fornitori**, in prevalenza **Cooperative Sociali e i loro consorzi, altre organizzazioni di Terzo Settore e ASP**. Tale modello di servizio consente da un lato di garantire i servizi di pubblica utilità a favore della comunità e del territorio locale e, nello stesso tempo, di generare un **impatto sociale ed economico**, sostenendo, attraverso il ricorso a enti sociali specializzati, l'occupazione e l'inserimento lavorativo di categorie svantaggiate.

FCR affida i servizi secondo la vigente normativa prevedendo determinati criteri di accesso e verifiche per il monitoraggio del servizio offerto una volta assegnato.

2.7 I processi di gestione della logistica: il magazzino centrale automatizzato

GRI STANDARD: 2-6

I principali processi industriali di FCR – fatta eccezione delle attività relative alle preparazioni galeniche, e in particolare di farmaci a base di cannabis, pratica di specializzazione dell'azienda – coinvolgono la gestione del magazzino di distribuzione intermedia, che fornisce tutte le 39 farmacie gestite direttamente e per conto dall'Azienda Speciale FCR, le farmacie private e pubbliche, le parafarmacie, i corner della GDO e le strutture ospedaliere/case di cura che si approvvigionano dall'Azienda Speciale FCR.

Il magazzino di FCR risponde a **più di 900 mila ordinativi l'anno, per circa 7,5 milioni di righe** ordine corrispondenti a quasi **35 milioni di confezioni movimentate**.

FCR ha realizzato un piano di investimenti, a partire dal biennio 2014-2015, per la digitalizzazione e automazione del magazzino, dal processo di ricezione dell'ordine, alla sua preparazione e consegna.

Innovazione tecnologica, razionalizzazione degli spazi e dei costi, efficacia delle prestazioni e sicurezza per lavoratori e clienti. Sono queste le caratteristiche del nuovo magazzino automatizzato.



L'impianto è costituito da un allestire automatico "Fast Pick" ad alta capacità ed è in grado di gestire contemporaneamente sia scatole che contenitori in materiale plastico ed è controllato da un software che si interfaccia con i programmi gestionali dei clienti e regola il flusso di preparazione dei prodotti, garantendo efficienza, incrementando la capacità di allestimento e facendo del deposito farmaceutico reggiano una delle realtà più all'avanguardia in questo campo in ambito nazionale.

Nel 2021 l'Azienda ha dotato il reparto di magazzino di un nuovo Robot avvolgitore semovente, rientrando tra i beni agevolabili dal modello "Industria 4.0". Il Robot è fornito di display per interfaccia uomo-macchina che permette di efficientare le

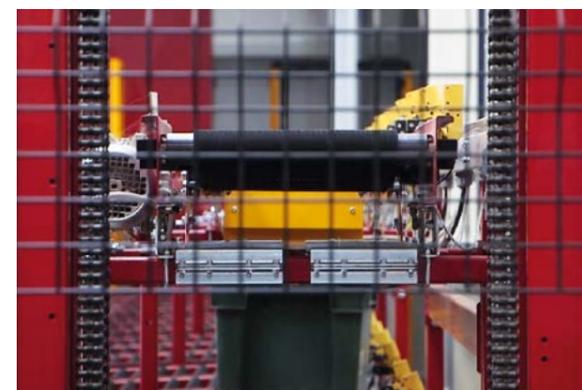
operazioni di logistica, attraverso specifici processi di interconnessione con caricamento da remoto di istruzioni e controllo per mezzo di CNC (Computer Numerical Control) e/o PLC (Programmable Logic Controller). Risponde inoltre ai più recenti

parametri di sicurezza, salute e igiene del lavoro ed è dotato di sistemi di telemanutenzione e/o telediagnosi e/o controllo in remoto garantendo il monitoraggio continuo delle condizioni di lavoro e dei parametri di processo mediante opportuni set di sensori.

L'Azienda Speciale FCR rifornisce i clienti con consegne plurigiornaliere nella regione Emilia-Romagna e plurisettimanali nella restante parte del territorio nazionale, garantendo in questo modo un efficiente servizio logistico, alta rotazione degli stock ed elevato controllo delle scadenze.

Per lo svolgimento di questa attività FCR ha realizzato un **piano di investimenti rivolto alla digitaliz-**

zazione e automazione del magazzino, attraverso la ristrutturazione dei locali del magazzino e l'implementazione di un magazzino automatizzato, a controllo CNC e PLC, interconnesso al sistema gestionale, per tracciare l'intero processo di ricezione, preparazione e consegna degli ordini, riducendo al minimo i possibili errori e monitorando in tempo reale le disponibilità di farmaci in magazzino, evitando problemi di scaduto in magazzino o di carenza di scorte. Per maggiori dettagli su questo e gli altri investimenti di FCR si rimanda alla sezione **2.9 Ricerca & sviluppo – Partnership** del presente documento.



Gli ordini della distribuzione intermedia vengono in prevalenza acquisiti attraverso il canale telematico, permettendo in questo modo ai clienti di gestire con semplicità i fabbisogni quotidiani, verificandone la disponibilità e i prezzi in tempo reale, riducendo tempi ed errori nel processo di sviluppo dell'ordine di acquisto. Il magazzino della distribuzione intermedia si occupa anche dell'erogazione del servizio WEB-DPC (Distribuzione per conto) delle specialità medicinali e alto costo acquistate dall'AUSL e distribuite tramite la rete farmaceutica nelle province di Reggio Emilia e Modena.

Inoltre, la collaborazione costante con il Servizio di Informazione e Documentazione Scientifica (SIDS), consente a FCR di mettere a disposizione della propria

clientela una serie di informazioni e aggiornamenti di settore che accrescono la qualità del servizio erogato.

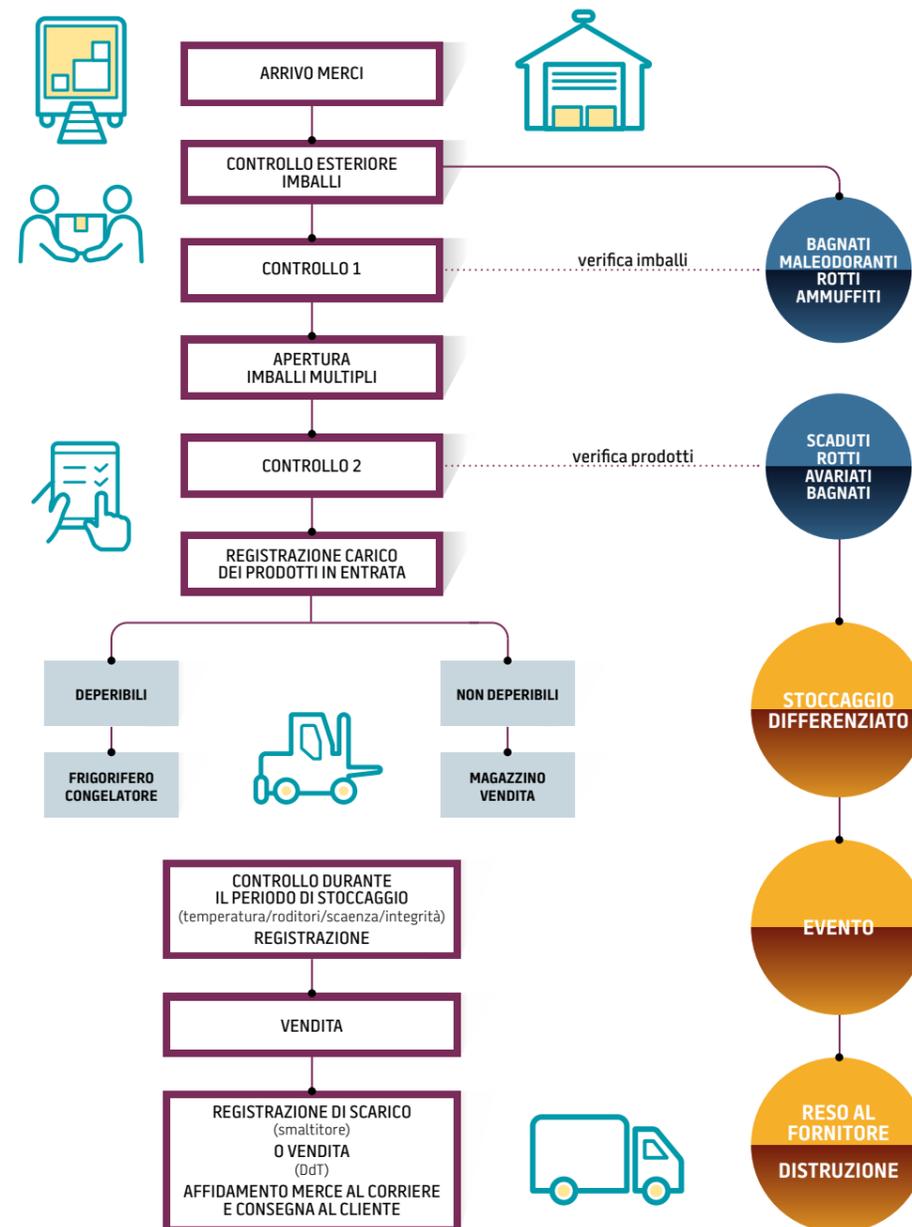
Infine, l'azienda mette a disposizione dei propri clienti di magazzino un servizio di customer care (dal lunedì al venerdì e nella mattina del sabato).



2.8 Innovazione nei servizi Ricerca & sviluppo

GRI STANDARD: 3-3, 203-1

L'attenzione all'innovazione dei processi di approvvigionamento, gestione e distribuzione dei farmaci contraddistingue da sempre il modello aziendale di FCR. La recente integrazione della digitalizzazione, applicata alle procedure di gestione del magazzino e di tutta la catena logistica, dal fornitore al cliente, permette di garantire un servizio accurato e tempestivo.



Locker

Altra soluzione che garantisce efficienza e un più facile accesso ai servizi di FCR per i cittadini è la messa a disposizione di locker, che permette di effettuare acquisti in modalità smart e di ritirarli con comodità attraverso pagamenti elettronici. Una volta effettuato l'ordine, il cliente riceve un codice via sms o il QRcode via e-mail per lo sblocco del locker, il completamento dell'acquisto e il ritiro dell'ordine. I locker FCR attualmente attivi sono situati a Reggio Emilia presso la farmacia Orologio, la farmacia Via Fratelli Cervi e, da gennaio 2023, anche accanto alla farmacia FCR Mediapadana.



Vetrine digitali – V-Motion

In diverse farmacie sono state adottate soluzioni digitali di comunicazione. Si tratta di vetrine virtuali utilizzate per una esposizione più accattivante e più moderna dei prodotti, delle offerte speciali, della pubblicità dei prodotti e servizi offerti in modo innovativo. Vengono garantiti contenuti a rotazione, ottima illuminazione, visibilità 24h.



I-Series Cannabis Analyzer

Nel mese di gennaio 2022 il laboratorio galenico della Farmacia Comunale Centrale è stato dotato di una nuova macchina per la titolazione con l'obiettivo di migliorare il servizio di preparazioni a base di cannabis terapeutica, accorciando i tempi di attesa per i pazienti, in attuazione di quanto richiesto da una mozione approvata dal Consiglio Comunale. Sono poche decine le farmacie in Regione, e solo una in città, che possono vantare questa attività, che richiede notevole impegno e professionalità da parte dei farmacisti.



Parafarmacia Arena Campovolo

Parafarmacia FCR CAMPOVOLO – Un'altra idea di Salute ideata dall'Azienda FCR per accogliere le esigenze di Salute e Benessere di tutti i partecipanti agli eventi organizzati presso la nuova RCF ARENA REGGIO EMILIA (Campovolo).

L'Azienda FCR ha riaperto la Parafarmacia FCR Campovolo, inaugurata in modo temporaneo in occasione dell'evento Italia Loves Emilia 2012 e successivamente per il Concerto Ligabue (La Festa) del 2015. La riapertura 2022 è avvenuta in una nuova struttura moderna e all'avanguardia che garantisce la presenza di un servizio integrato all'interno del progetto Arena Campovolo durante tutti i concerti e in occasione dei più importanti eventi che vi si terranno. Nel 2022 la struttura ha aperto in occasione del concerto di Ligabue del 4 giugno e del concerto "Una.Nessuna.Centomila" dell'11 giugno.

Il Progetto Parafarmacia Campovolo è stato avviato con l'obiettivo di garantire al pubblico la presenza di un presidio ove reperire medicinali, ausili e altri prodotti per tutte le prime esigenze di salute e primo soccorso. Per poter vivere l'emozione di un concerto in piena tranquillità.



Nuovi modi di «fare sociale»

L'attuale sistema di welfare è costantemente nella necessità di essere rivisitato, preso tra incremento del numero delle persone fragili e vulnerabili, estensione delle loro condizioni di fragilità alla luce di reti familiari e comunitarie sempre più deboli e risorse economiche a disposizione in calo o comunque non più crescenti.

Per questo l'attività è incessantemente orientata alla ricerca di innovazione, sperimentando ed avviando nuovi modelli trasformativi in modo coerente con nuovi modi di «fare sociale» che ci sembrano necessari a rendere sostenibile ed adeguato il sistema di welfare, in un quadro finalizzato alla co-progettazione di interventi adeguati ai bisogni crescenti del contesto sociale.

Questo nuovo modo di «fare sociale» è contraddistinto:

- da un lavoro verso i «contesti» (la città, i luoghi di vita delle persone) perché re-imparino ad essere abilitanti (allargando in questo modo il numero e la qualità degli attori che si occupano della vita di persone fragili);
- dalla ricerca di sviluppo di competenze professionali generative, capaci di dialogare e far dialogare sistemi diversi, cogliendone le opportunità reciproche (sistema di cura, sistema culturale, sistema imprenditoriale...);
- dallo spazio ricercato e regolato di sperimentazione, per consentire di testare ipotesi di attività e servizi da traslare, se di successo, nei sistemi mainstream al fine di adattare continuamente il sistema dei servizi alle nuove esigenze;
- dall'attenzione ai dispositivi di governance dei sistemi, che facilitino la partecipazione, il reale protagonismo, il riconoscimento reciproco di valori e missioni.



Innovare l'approccio

La propensione alla sperimentazione ed innovazione nel corso del 2022 è inoltre stata messa a frutto in specifici segmenti di attività ad alto valore aggiunto. In questi ultimi anni in particolare l'Area è stata attivatore di processi culturali su temi sociali tramite:

- L'elaborazione e sperimentazione di un modello d'intervento socio-educativo che utilizza l'arte come strumento (L'arte mi appartiene) in collaborazione con Fondazione Palazzo Magnani. Il Metodo è stato praticato con numerose tipologie di fragilità ed a vantaggio delle organizzazioni attive nei servizi socio-sanitari e socio-educativi del territorio.





- La partecipazione attiva, in collaborazione con il Comune di Reggio Emilia e la Fondazione E35, al progetto europeo «Age Friendly Cities», sia prendendo parte alle study visits internazionali e alla costruzione del processo di lavoro, che costruendo l'analisi di adeguatezza della città di Reggio Emilia secondo le linee guida prodotte negli anni dal progetto AFC.
- L'ideazione, progettazione e accompagnamento del processo progettuale/cartellone di iniziative «Identità inquieta», per coniugare cultura, azione socio-educativa e partecipazione della comunità, in collaborazione con Assessorato alla Cultura del Comune, Fondazione Palazzo Magnani e numerose altre istituzioni sociali e culturali partecipanti al progetto.



Innovare la proposta di servizi

Una specifica attenzione è sempre rivolta a oggetti di lavoro che, per la loro complessità, ci pare necessitino di particolari innovazioni per mantenerli coerenti con i bisogni e sostenibili con le risorse disponibili. Segnaliamo, come esito di questi ultimi tre anni di lavoro (ancora in corso):

- La riorganizzazione del servizio di mobilità speciale a favore delle persone con disabilità, adulte e minorenni, del trasporto scolastico e dell'accompagnamento ai centri diurni per le persone anziane, coinvolgendo direttamente i gestori dei servizi di destinazione e il Terzo Settore per un accompagnamento sociale che possa essere parte del servizio di accoglienza (con avvio nel 2023).
- La riorganizzazione del servizio di educativa domiciliare territoriale per minorenni e famiglie, con innovativi interventi di gruppo che hanno consentito di ridurre le ore di personale a fronte di una migliore offerta ai fruitori (servizio principale avviato nel 2021).
- La riorganizzazione dell'ambito socio-occupazionale e del tempo libero per persone con disabilità - circa 600 persone coinvolte delle quasi 1.000 in carico al Distretto di RE - accorpando i 9 servizi precedenti per riorganizzarli in modo differente e più flessibile, con miglior orientamento al risultato e finalizzazione specifica (a partire dal 2021).
- La riorganizzazione del sistema di inserimenti in strutture residenziali per minorenni, famiglie e nuclei, attraverso la sperimentazione dell'istituzione di «Liste di strutture con condizioni gestionali ed economiche predefinite e comparabili» per implementare la qualità dell'accesso e della gestione degli interventi (servizio riarticolato dal 2020).



Non sono perfetto ma sono accogliente

Il progetto, sviluppato nell'ambito delle iniziative collegate a “Reggio Emilia Città senza barriere” ha avuto come obiettivo quello di coinvolgere gli esercizi commerciali e artigianali del centro storico in un percorso partecipato per rendere gli spazi accessibili per accogliere tutti i clienti con un'attenzione di riguardo ai disabili, i loro accompagnatori e



le loro famiglie. Dare un segnale forte di inclusione e cura, un invito collettivo a passeggiare, fare acquisti, passare il proprio tempo libero tra le vie del cuore della città.

Le prime a aderire sono state naturalmente le farmacie FCR. Gli spazi del centro storico hanno vincoli architettonici stringenti, spesso la storicità di un edificio non permette di poter intervenire per eliminare le barriere architettoniche, e queste barriere (scalini, rampe ripide, porte pesanti da aprire, bagni piccoli, ecc.) impediscono a molte persone con disabilità di potere anche semplicemente entrare in un luogo, e quindi utilizzarlo.

Le persone con disabilità sono dei clienti e non accoglierli vuole dire perdere una parte di clientela, compresi anche i loro accompagnatori e le loro famiglie.

Ma con poco si possono ridurre gli ostacoli, migliorare l'accessibilità. Piccoli accorgimenti possono diventare grandi segnali di attenzione. Così ci si è avvicinati a potenziali clienti prima esclusi dalla propria attività. “Siamo diventati negozi accoglienti”. FCR ha dotato di apposita attrezzatura di accesso gli esercizi commerciali del centro storico aderenti al progetto promuovendo una campagna di sensibilizzazione nella città.



Le Stanze degli Abbracci

FCR ha partecipato al progetto di creazione nella città di Reggio Emilia delle “Stanze degli abbracci”, pensate per consentire agli anziani di godere di un contatto fisico accuratamente protetto con i propri cari senza consentire e temere la trasmissione dal Covid-19. Le stanze sono state allestite presso alcune residenze assistenziali e case di riposo di Asp-Reggio Emilia Città delle Persone.

È stata un'importante collaborazione tra il Comune di Reggio Emilia, Farmacie Comunali Riunite, l'Ordine degli architetti di Reggio Emilia, l'ASP di Reggio Emilia. Il Comune si è impegnato a raccogliere fondi che ha trasferito a FCR che ha dato corso alla realizzazione delle opere che sono poi state donate da FCR ad ASP. FCR ha concorso con le proprie risorse alla realizzazione di una stanza degli abbracci.

2.9 Stakeholder

GRI STANDARD: 2-29

IL RUOLO DEGLI STAKEHOLDER

Gli stakeholder rappresentano gli individui o gruppi che hanno interessi, aspettative nei confronti di un'impresa o che potrebbero essere influenzati positivamente o negativamente dalle attività della stessa. Un interesse (che può essere inteso anche come partecipazione) è qualcosa di valore per un individuo o un gruppo. Non tutti gli interessi hanno la stessa importanza e non devono tutti essere trattati allo stesso modo. I diritti umani necessitano di un'attenzione particolare in quanto rappresentano i diritti di tutte le persone in base alle leggi internazionali. Gli impatti più gravi che un'azienda può produrre sulle persone sono quelli che incidono negativamente sui diritti umani.

L'identificazione e la gestione degli stakeholder sono importanti perché consentono di comprendere al meglio le esigenze, le aspettative e le preoccupazioni delle parti interessate, e di sviluppare relazioni basate sulla fiducia e sulla reciproca comprensione. Questo può aiutare ad accrescere l'apprezzamento, a ridurre i rischi reputazionali e a creare valore condiviso per tutti gli stakeholder coinvolti.

Le imprese creano, sviluppano e mantengono nel tempo relazioni con i propri stakeholder, con strumenti e sistemi che hanno l'obiettivo di rafforzare le relazioni e, di conseguenza, migliorare la posizione competitiva e la capacità di generare e distribuire valore, nel tempo. Il coinvolgimento ed il confronto con gli stakeholder (stakeholder engagement) è un'attività strutturale e finalizzata a comprendere i loro interessi, aspettative e bisogni e, in tal modo, favorire un processo decisionale più efficace e consapevole, che possa consentire una adeguata pianificazione strategica ed il raggiungimento degli obiettivi di business.

Gli stakeholder sono stati individuati tenendo conto del settore di appartenenza e lo status di Azienda Pubblica di FCR. Nel processo di individuazione delle tematiche materiali, sono stati presi in considerazione gli interessi degli stakeholder che sono o potrebbero essere influenzati dalle attività di FCR.

RELAZIONE ED ENGAGEMENT DEGLI STAKEHOLDER

Il *primo stakeholder* sono i cittadini del Comune di Reggio Emilia. L'attività per la quale è stata costituita FCR è la gestione del servizio farmaceutico comunale, ovvero un servizio pubblico prestato a favore dell'intera popolazione reggiana, che rappresenta uno dei principali stakeholder della società insieme all'Amministrazione Comunale, che ne è anche shareholder.

Di seguito vengono rappresentati i principali stakeholder di FCR.

Clienti e consumatori

Cittadini / Comunità locali

Dipendenti

Fornitori e partner commerciali

Amministrazioni comunali / Pubblica amministrazione

Organizzazione della società civile

Authority, Istituzioni ed enti regolatori

Media



3

Il governo dell'Azienda



3.1 Organi societari e governance

GRI STANDARD: 2-9, 2-10, 2-11, 2-15, 2-16, 3-3, 405-1

Gli organi previsti all'interno dell'Azienda Speciale FCR, da Statuto, sono il Consiglio di Amministrazione, il Presidente del Consiglio di Amministrazione, il Direttore e il Collegio dei Revisori dei Conti.

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

La gestione di FCR è attribuita al Consiglio di Amministrazione, formato dai rappresentanti del Comune di Reggio Emilia, eletti tramite apposita nomina da parte del Sindaco del Comune di Reggio Emilia (Art. 50, comma 8 del D. Lgs 267). Il Sindaco, sulla base degli indirizzi stabiliti dal Consiglio Comunale, provvede alla nomina, designazione e revoca dei rappresentanti del Comune tramite Ordinanza.

Le modalità e i requisiti per la nomina, la durata della carica, nonché i casi e i modi di cessazione della carica di membro del Consiglio di Amministrazione e di Presidente, sono disciplinati dallo Statuto del Comune di Reggio Emilia e dalle leggi e dai regolamenti vigenti.

Le indennità spettanti al Presidente e ai membri del Consiglio di Amministrazione sono determinate dal Consiglio Comunale, in osservanza del disposto della legge 27 dicembre 1985 n. 816 e successive integrazioni e modificazioni.

Il Consiglio di Amministrazione, nell'ambito delle finalità e degli indirizzi determinati dal Consiglio Comunale, e dell'oggetto determinato dall'art. 4 del presente Statuto, deve svolgere azione di indirizzo economico politico e di controllo affinché l'Azienda sia gestita secondo criteri di efficacia, efficienza ed economicità. I membri del Consiglio di Amministrazione, a seguito della nomina, sono tenuti a sottoscrivere una dichiarazione che certifichi l'assenza di conflitti di interesse ai fini dell'esercizio della funzione. Di seguito l'attuale composizione:

NOMINATIVO	RUOLO
Andrea Capelli	Presidente
Sandra Coriani	Consigliere effettivo
Riccardo Moratti	Consigliere effettivo
Elena Iotti	Consigliere supplente
Marco Scarpati	Consigliere supplente

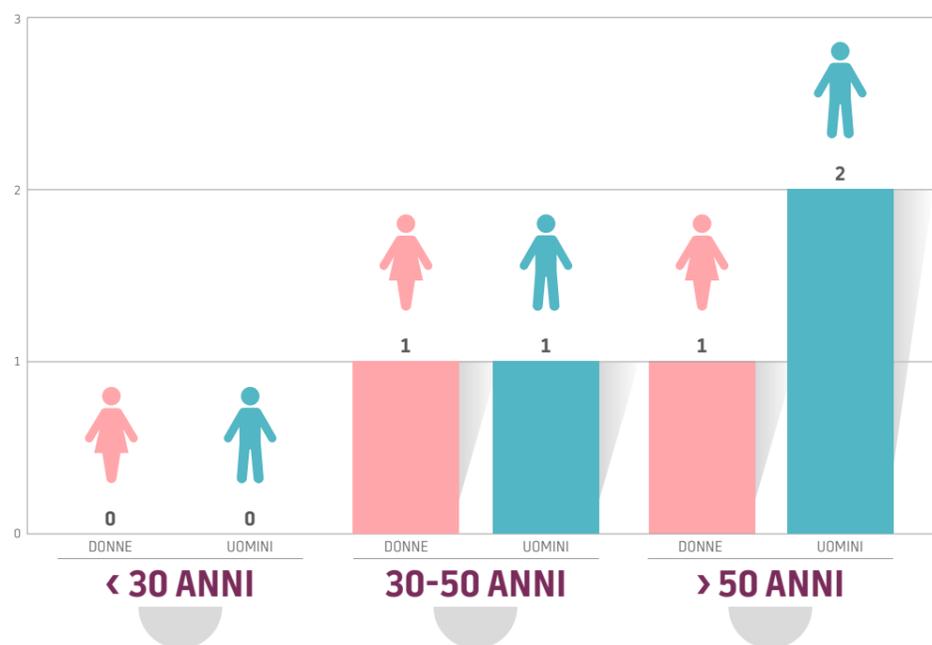
Il Consiglio di Amministrazione ha la responsabilità dell'indirizzo economico, politico e di controllo. Gli atti fondamentali che il Consiglio di Amministrazione deve deliberare sono:

- **Piano programma: contratto di servizio che disciplina i rapporti tra Ente locale ed Azienda Speciale.**
- **Bilanci economici di previsione pluriennale ed annuale.**
- **Conto consuntivo e il bilancio di esercizio.**

Le deliberazioni (Art 23, sesto comma, L. 142/1990), sono soggette all'approvazione dell'Amministrazione Comunale. Il Consiglio di Amministrazione esercita inoltre tutte le funzioni e i poteri che gli sono attribuiti dalle leggi e dai regolamenti vigenti e:

- delibera, su proposta del Direttore, i regolamenti previsti al fine di disciplinare l'ordinamento e il funzionamento dell'Azienda*
- delibera, su proposta del Presidente, modifiche al presente Statuto, da sottoporre all'approvazione del consiglio Comunale;*
- tutte le funzioni non espressamente demandate ad altri organi.*

Di seguito viene rappresentata la diversità in materia di genere e fascia d'età dei consiglieri.



IL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Il Presidente svolge *funzione propulsiva* dell'attività del Consiglio di Amministrazione, regolandone i lavori. Il Presidente sviluppa ogni utile iniziativa di collegamento con le amministrazioni pubbliche, con gli operatori privati, con le espressioni organizzate dell'utenza e con ogni altra organizzazione interessata al campo di attività dell'Azienda, formula proposte sulle materie poste all'ordine del giorno delle sedute del Consiglio di Amministrazione, tra le quali, sulle materie attinenti all'operato del Direttore dell'Azienda, ha la rappresentanza nei rapporti con gli Enti Locali e le altre autorità, ed assume sotto la propria responsabilità i provvedimenti di competenza propria del Consiglio di Amministrazione.

IL DIRETTORE

La rappresentanza legale dell'Azienda è attribuita al Direttore, il quale esercita tutte le funzioni e i poteri che gli sono attribuiti dalle leggi e dai regolamenti attualmente vigenti, e attua tutti gli atti necessari per dare esecuzione alle delibere del Consiglio di Amministrazione. Al Direttore, è affidata la direzione e responsabilità gestionale dell'Azienda.

Il Direttore informa il Consiglio di Amministrazione sull'andamento dell'Azienda e presenta proposte in ordine agli argomenti di propria competenza portati all'attenzione del Consiglio di Amministrazione, verifica periodicamente l'andamento dei vari reparti dell'azienda, attuando gli opportuni controlli presso gli stessi ed esercita l'azione disciplinare, dichiara conformi le copie degli atti aziendali.

Il Direttore:

- informa il Consiglio di Amministrazione sull'andamento dell'Azienda, avvalendosi, se 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 Consiglio di Amministrazione;*
- verifica periodicamente l'andamento dei vari reparti dell'azienda, ponendo in essere gli opportuni controlli presso gli stessi ed esercita l'azione disciplinare;*
- dichiara conformi le copie degli atti aziendali, funzione che può essere delegata dal Direttore anche ad un dipendente;*
- assegna il personale ai vari reparti dell'azienda, sentito il parere dei dirigenti e dei responsabili dei reparti interessati, stabilendo gli orari e turni nel modo più rispondente alle necessità di servizio ed al massimo rendimento di lavoro.*

Il Direttore può delegare ai singoli Dirigenti dell'Azienda l'esercizio diretto di sue proprie funzioni. La delega è revocabile in qualsiasi momento. La delega può essere estesa anche alla conduzione delle trattative per la conclusione di contratti, nonché a ogni altro adempimento inerente alla loro esecuzione.



IL COLLEGIO DEI REVISORI DEI CONTI

Il Collegio dei Revisori dei Conti è composto da tre membri effettivi e due supplenti, tutti iscritti all'Albo dei Revisori Ufficiali dei Conti, di cui almeno uno iscritto all'Albo dei Dottori Commercialisti e uno all'Albo dei Ragionieri Commercialisti (oggi riuniti nell'Albo dei Dottori Commercialisti ed Esperti Contabili).

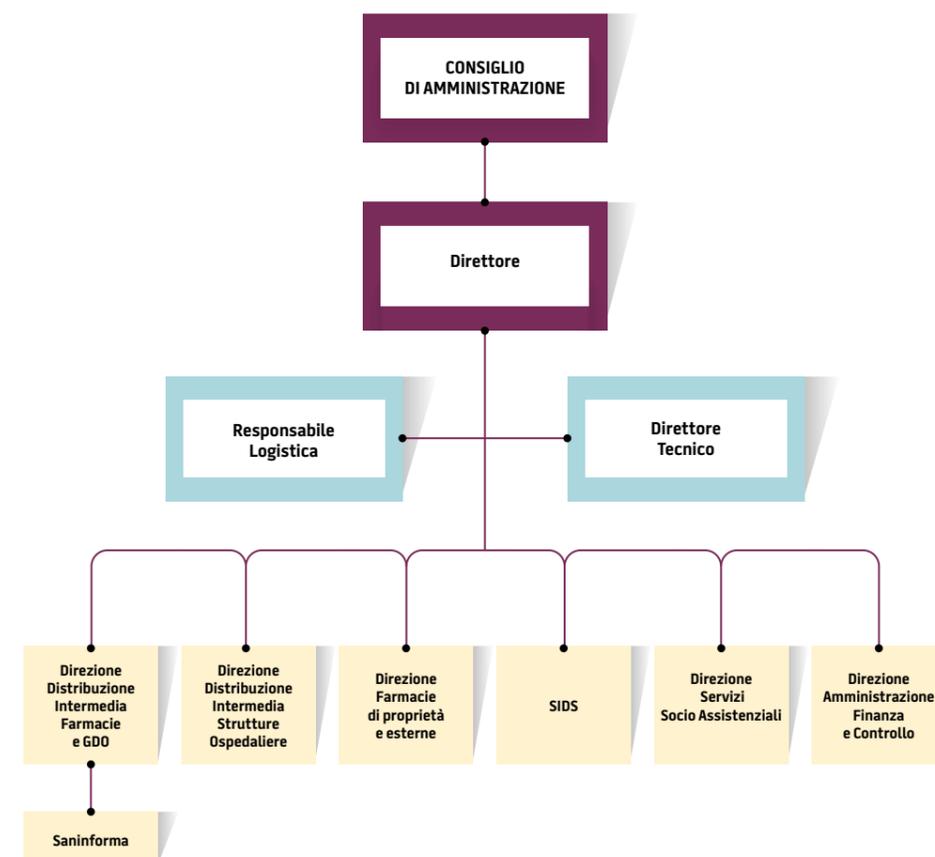
Il Collegio dei Revisori dei Conti, nello svolgimento della sua attività, deve ispirarsi ai principi contabili e di comportamento statuiti dai consigli nazionali dei dottori commercialisti e dei ragionieri, in particolare ispirandosi a principi di efficienza, efficacia, economicità.

NOMINATIVO	RUOLO
Stefano Montanari	Presidente del Collegio
Roberta Labanti	Sindaco Effettivo
Cristian Poldi Allai	Sindaco Effettivo
Luigi Leoni	Sindaco Supplente
Stefano d'Inca	Sindaco Supplente

3.2 Struttura organizzativa e deleghe

GRI STANDARD: 2-13

STRUTTURA ORGANIZZATIVA



IL PROCESSO DI DELEGA

Il Direttore nomina i responsabili delle diverse funzioni aziendali. La struttura organizzativa di FCR è definita e aggiornata dal Consiglio di Amministrazione, su proposta del Direttore, con apposite deliberazioni.

Il Direttore può delegare ai singoli Dirigenti dell'Azienda l'esercizio diretto di sue proprie funzioni. La delega è revocabile in qualsiasi momento. La delega può essere estesa anche alla conduzione delle trattative per la conclusione di contratti, nonché a ogni altro adempimento inerente la loro esecuzione. Le funzioni di farmacista Direttore di farmacia hanno carattere di nomina e sono affidate, su proposta del Direttore dell'Azienda, dal Consiglio di Amministrazione, a scelta fra i farmacisti in servizio effettivo che abbiano dato ottima prova sotto tutti i riguardi e possiedano particolare e sicura attitudine e rigoroso senso di responsabilità per le funzioni direttive.

4

La condotta responsabile del business



4.1 Il modello organizzativo e di controllo

GRI STANDARD: 2-23, 2-24

ETICA E INTEGRITÀ IL SISTEMA DI CONTROLLO PER LA CONDOTTA DEL BUSINESS

FCR si è dotata di diverse misure e strumenti per contrastare la corruzione e promuovere la trasparenza e l'integrità delle proprie attività.

Il Modello di organizzazione, gestione e controllo (Mod 231)

FCR ha adottato, all'interno del proprio Modello 231, un Codice Etico che stabilisce le regole e le norme di comportamento etico per tutti i dipendenti, collaboratori e fornitori dell'azienda.

L'adozione di un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del Decreto legislativo n. 231/2001 (Mod 231) e la sua efficace e costante attuazione, rappresenta per FCR un motivo di esenzione dalla responsabilità dell'Azienda con riferimento alla commissione di alcune tipologie di reato, ma soprattutto un atto di responsabilità di FCR da cui scaturiscono benefici per tutti i soggetti, i cui interessi sono legati alle sorti dell'Azienda stessa.

L'introduzione di un sistema di controllo dell'agire imprenditoriale, unitamente alla fissazione e divulgazione di principi etici, migliorando i già elevati standard di comportamento adottati dalla Azienda, aumentano la fiducia e la reputazione di cui FCR gode nei confronti dei soggetti terzi e, soprattutto, assolvono una funzione normativa in quanto regolano comportamenti e decisioni di coloro che quotidianamente sono chiamati a operare in favore della Azienda in conformità ai suddetti principi etici.

FCR ha, quindi, inteso avviare una serie di attività volte a rendere il proprio Modello organizzativo conforme ai requisiti previsti dal Decreto Legislativo n.231/2001 e coerente con i principi già radicati nella propria cultura di governo della Azienda.

Nella redazione del Modello si è analizzata la situazione allo stato antecedente alla definizione e applicazione dello stesso, valutando la presenza di gap nel modello precedentemente attuato e valutando le aree critiche di rischio dalle quali potrebbero originarsi azioni di responsabilità della Direzione aziendali per i reati previsti dal D. Lgs 231/2001.

È previsto un Organo di Vigilanza, il cui scopo è quello di monitorare la corretta applicazione del Modello e il rispetto da parte dei soggetti interessati dello stesso, ed un sistema disciplinare a cui attenersi in caso di violazione del Modello. Il Modello viene applicato in una realtà in continua evoluzione; pertanto, sono state previste modalità di aggiornamento e adeguamento del Modello.

La legge 190/2012 ha introdotto nell'ordinamento italiano una disciplina sistematica ed organica di prevenzione dei fenomeni corruttivi, introducendo a livello nazionale il concetto di "corruzione" in senso amministrativo intesa come "assunzione di decisioni devianti dalla cura dell'interesse generale a causa del condizionamento proprio da parte di interessi particolari (determinazione ANAC nr. 12/2015).

IL CODICE ETICO

L'Azienda Speciale FCR ha adottato il Codice Etico, quale parte integrante del Mod 231, che raccoglie e presenta i valori, la mission e la vision aziendale, vengono definite una serie di principi di base e regole comportamentali alle quali devono necessariamente attenersi tutti gli esponenti aziendali. I diritti, i doveri e le responsabilità descritte nel codice etico rappresentano per FCR le coordinate dell'agire aziendale e, di conseguenza, le basi per la crescita futura.

FCR, adottando il proprio codice etico aziendale, riesce non solo a promuovere ed esigere modelli di comportamento etico nello svolgimento delle attività lavorative, dettando una serie di regole e norme comportamentali di base, ma anche a costruirsi una solida reputazione esterna, infatti, credibilità e reputazione rappresentano due dei principali fattori intangibili di FCR in quanto sono la base per generare altri valori tangibili quali il livello di fidelizzazione, la qualità percepita, la propria affidabilità e riconoscibilità.

Destinatari del Codice Etico sono i soggetti cui è affidata la governance dell'Azienda, i dipendenti, i collaboratori, i consulenti, i terzi e in generale tutti coloro che, direttamente o indirettamente, stabilmente o temporaneamente, instaurano rapporti o relazioni con l'Azienda stessa. I Destinatari non devono mai venire meno al rispetto dei principi fondamentali che ispirano il Codice Etico, quali l'onestà, l'integrità morale, la correttezza, la trasparenza e l'obiettività nel perseguimento degli obiettivi aziendali, inoltre durante lo svolgimento dei loro incarichi, devono rispettare le leggi e le normative vigenti orientando le proprie azioni e i propri comportamenti ai principi, agli obiettivi e agli impegni richiamati nel Codice. In nessun caso, condotte realizzate in violazione di leggi, normative vigenti e dello stesso Codice Etico possono essere considerati un vantaggio per FCR e, pertanto, nessuno può considerarsi autorizzato ad attuare tali comportamenti con il pretesto di voler favorire l'Azienda. Ognuno, nell'ambito delle responsabilità connesse al ruolo ricoperto, deve fornire il massimo livello di professionalità di cui dispone e svolgere con impegno le attività assegnate, contribuendo in maniera concreta al raggiungimento degli obiettivi aziendali. FCR non intende intraprendere o proseguire alcun rapporto con chiunque dimostri di non condividere il contenuto o lo spirito del Codice Etico, ovvero ne violi i principi o le regole di condotta.

L'attuazione del Codice è sottoposta al controllo dell'Organismo di Vigilanza nominato ai sensi del D. Lgs 231/2001 e la violazione delle norme in esso contenute è sanzionata ai sensi del menzionato Modello.

WHISTLEBLOWING

Il sistema di whistleblowing consente ai dipendenti, collaboratori e fornitori di segnalare eventuali comportamenti illeciti o sospetti di corruzione in modo anonimo e protetto.

PIANO PER LA PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE E TRASPARENZA

Quale parte integrante del proprio Modello 231, FCR ha pubblicato un piano triennale per la prevenzione della corruzione e trasparenza. Il Piano rappresenta un documento di natura programmatica dell'amministrazione pubblica, il cui aspetto caratterizzante consiste nell'articolazione del processo di formulazione e attuazione delle strategie di prevenzione della corruzione, attraverso l'analisi e la valutazione dei rischi specifici di corruzione e la previsione degli interventi organizzativi volti a prevenirli. All'interno del Piano, si esplicita la nomina di un Responsabile della Prevenzione della Corruzione e Trasparenza, che ha funzione di controllo e prevenzione della corruzione, deve verificare l'effettiva attuazione del piano, definire le procedure appropriate per selezionare e formare i dipendenti destinati a operare in settori particolarmente esposti alla corruzione e vigilare, in stretta collaborazione con l'OdV, sul rispetto delle indicazioni contenute nel Modello 231.

Il Piano identifica le tipologie di reato non ricomprese nel Catalogo Reati 231 e rilevanti per lo status di azienda pubblica di FCR. Nella fattispecie: Peculato e Peculato mediante profitto dell'errore altrui - Abuso d'ufficio - Utilizzazione d'invenzioni e scoperte conosciute per ragioni d'ufficio - Rivelazione ed utilizzazione di segreti di ufficio - Omissione di atti d'ufficio - Interruzione di servizio pubblico o di pubblica necessità - sottrazione o danneggiamento di cose sottoposte a sequestro disposto nel corso di un procedimento penale o dall'autorità amministrativa.

Inoltre, sono identificate le principali aree maggiormente soggette a potenziale rischio di corruzione:

- a) *acquisizione e progressione di personale;*
- b) *affidamento di lavori, servizi e forniture;*
- c) *provvedimenti ampliativi della sfera giuridica dei destinatari privi di effetto economico diretto e immediato per il destinatario;*
- d) *provvedimenti ampliativi della sfera giuridica dei destinatari con effetto economico diretto e immediato per il destinatario (concessione di contributi, sponsorizzazioni ed erogazioni liberali a soggetti pubblici o privati).*

CONTROLLI INTERNI

FCR effettua controlli interni regolari per verificare l'osservanza delle regole e delle procedure interne e prevenire eventuali attività illecite.

PATTO PER LA TRASPARENZA

FCR aderisce ai principi del "Patto per la trasparenza", un'iniziativa promossa dalla Commissione Nazionale per la lotta alla corruzione che mira a promuovere la trasparenza e l'integrità nella gestione pubblica e privata.

4.2 Il sistema di gestione della qualità

GRI STANDARD: 2-23, 2-24

Al fine di garantire la qualità dei propri servizi e la sostenibilità del proprio modello di business l'Azienda ha adottato all'interno dell'area di distribuzione intermedia il **Sistema di gestione della qualità UNI EN ISO 9001**.

Il Sistema di Gestione per la Qualità FCR, realizzato in conformità al modello UNI EN ISO 9001:2015, ha lo scopo di:

- a) *dimostrare la capacità di fornire con regolarità prodotti che ottemperino ai requisiti dei clienti e a quelli cogenti applicabili;*
- b) *accrescere la soddisfazione dei clienti tramite l'applicazione efficace del Sistema, ivi inclusi i processi per il miglioramento continuo del Sistema e l'assicurazione della conformità ai requisiti del cliente e a quelli cogenti applicabili.*

Con l'obiettivo di migliorare l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità e allo scopo di accrescere la soddisfazione dei propri clienti, FCR ha adottato un approccio per processi. Tutti i requisiti della norma trovano applicazione in ambito aziendale, ad esclusione delle fasi di progettazione e sviluppo e di validazione dei processi di produzione e di erogazione di servizi.

L'erogazione del servizio fornito da FCR è costituito da processi interamente svolti internamente e il cui risultato finale può essere verificato da attività di misurazione e monitoraggio. Tali processi sono effettuati senza interfacciarsi con il cliente a esclusione del momento della consegna della merce, la quale avviene solamente tramite un mero passaggio manuale di prodotti ed eventuale firma di documenti per ricevuta.

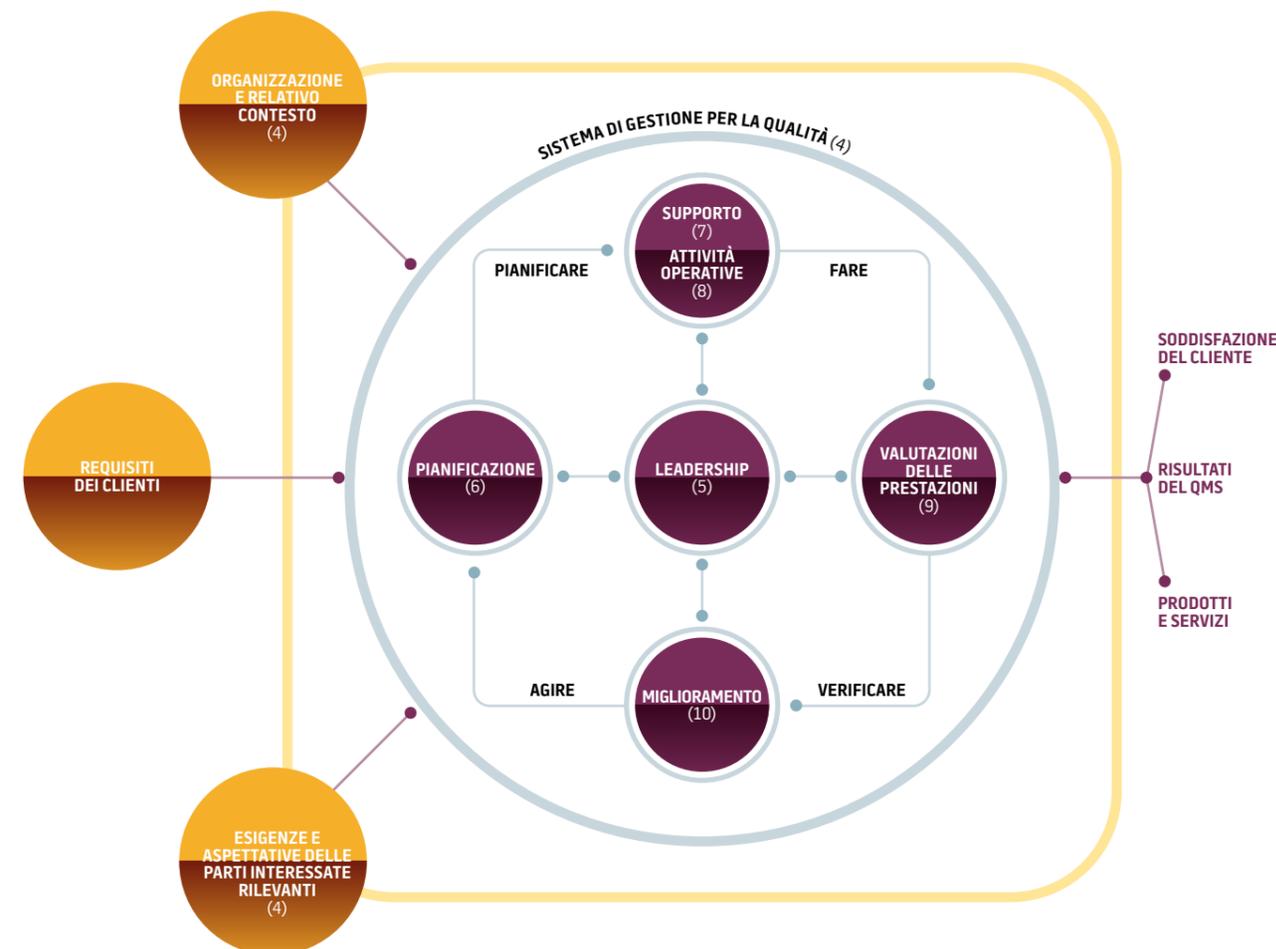
FCR affida all'esterno i seguenti processi e servizi su cui esercita un'attività di controllo e monitoraggio:

- **Trasporti**
- **Taratura strumenti**
- **Pulizia**

Il sistema è sintetizzato nella pagina a fianco, e i numeri in parentesi, fanno riferimento ai punti da 4 a 10 della nuova norma UNI EN ISO 9001:2015.

Il Sistema di Gestione per la Qualità, sviluppato con la partecipazione dei vari responsabili aziendali, è descritto nel Manuale per la Qualità e documentato in un insieme di procedure coerenti con i criteri indicati nel Manuale stesso. Nell'ottica dell'approccio aziendale per processi, FCR ha:

1. Definito i processi aziendali che compongono il Sistema di Gestione per la Qualità raggruppandoli nelle tre tipologie:
 - a. *Processi Direttivi: Direzione e Sistema Qualità*
 - b. *Processi Principali: Commerciale, approvvigionamento merci, approvvigionamento servizi, allestimento ordini e consegna merci, gestione magazzino (compreso servizio di "recall")*



c. *Processi di Supporto: Elaborazione Dati (CED), gestione dispositivi di misura, gestione risorse, misurazioni analisi e miglioramento.*

2. Identificato la sequenza dei processi principali di realizzazione del servizio,
3. Identificato le attività svolte nei processi e i relativi gestori di processo,
4. Definito una pianificazione del Sistema di Gestione per la Qualità,
5. Assegnato risorse e informazioni idonee per la loro conduzione,
6. Stabilito opportuni indicatori e metodi per mantenerli sotto controllo attraverso gestione informatica dei dati raccolti e mediante loro visualizzazione a mezzo tabelle/diagrammi,
7. Assimilato e resa propria la cultura di attuazione delle azioni necessarie per conseguire gli obiettivi stabiliti e il miglioramento continuo attraverso l'utilizzo dei dati raccolti e registrazioni delle conseguenti decisioni.

4.3 La governance ICT: privacy e sicurezza dati

GRI STANDARD: 2-23, 2-24

La governance ICT di FCR si basa su una serie di politiche, procedure e strumenti tecnologici per garantire l'efficace utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione all'interno dell'azienda.

L'infrastruttura della rete aziendale è composta da due datacenter, i cui server sfruttano soluzioni di Business Continuity, che garantiscono continuità operativa e la sicurezza dei dati. Ogni farmacia è dotata di un software dedicato alla gestione dei prodotti e dell'inventario. Il sistema gestionale Retail per le Farmacie è installato su tutte le farmacie FCR, comprese quelle in Gestione Per Conto. Il prodotto al momento risponde alle necessità dell'azienda ed è in costante evoluzione e aggiornamento. I backup sono eseguiti secondo una procedura definita e periodicamente verificati. Tale procedura rientra nella documentazione della certificazione ISO: 9001.

Relativamente alla Privacy, l'Azienda Speciale FCR rispetta i requisiti di compliance alla GDPR, affidando ad un consulente esterno i compiti di monitoraggio e aggiornamento. La sicurezza a livello di infrastruttura di rete è garantita da:

- **Firewall aziendale che suddivide la rete in vari segmenti funzionali**
- **Switch centrale ridondato**
- **Sistema WI-FI suddiviso in tre aree distinte e mediate dal firewall**

Il Sistema hardware e il sistema operativo sono ridondati in configurazione attivo-passivo. Un software di mirroring mantiene i dati e le configurazioni allineate in tempo reale. È attivo un sistema organizzato di copie di sicurezza sia attivo che passivo. Ogni farmacia è dotata di un server fisico sul quale è installato il gestionale della farmacia. Ogni server è protetto da antivirus gestito in maniera centralizzata. È attivo un contratto con una società specializzata in Cybersecurity per un Vulnerability Assessment annuale dei server esposti ad internet. Periodicamente vengono svolti anche i seguenti servizi di sicurezza:

- **Verifica della rete interna**
- **Test di Consapevolezza degli utenti per mail di Spam**
- **Verifica della debolezza delle password di accesso ai sistemi**
- **Verifica delle impostazioni di sicurezza nell'autenticazione del Dominio Microsoft.**

4.4 Il rispetto delle norme - Compliance

GRI STANDARD: 2-27

Il rispetto delle norme è una prerogativa operativa fondamentale di FCR. In quanto società a controllo totalitario di una Pubblica Amministrazione, l'Azienda speciale FCR è tenuta al rispetto degli obblighi in materia di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni, il Decreto Legislativo 33/2013 e s.m.i. definisce tali obblighi e detta le regole di presentazione dei dati sui siti istituzionali. La trasparenza è intesa come accessibilità totale delle informazioni concernenti l'organizzazione e l'attività delle pubbliche amministrazioni, allo scopo di favorire forme diffuse di controllo sul perseguimento delle funzioni istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche.

Inoltre, l'Azienda Speciale FCR è tenuta, nello svolgimento delle proprie iniziative, al rispetto di tutte le norme derivanti dalla stessa attività svolta.

In generale, l'Azienda Speciale FCR opera in conformità con la normativa vigente relativa alla gestione del servizio farmaceutico compresa la distribuzione all'ingrosso di farmacie e parafarmaci e alla regolazione degli appalti pubblici per le attività più istituzionali.

AMBIENTE

Nel periodo oggetto di rendicontazione (2020-2022) non si registrano contenziosi di carattere ambientale. Alla data di redazione del presente documento, non sono peraltro in essere contenziosi di carattere ambientale che abbiano dato origine a sanzioni di rilievo per non conformità a leggi, normative, regolamenti in materia ambientale.

AREA SOCIALE ED ECONOMICA

Nel periodo oggetto di rendicontazione (2020-2022) non sono insorti contenziosi o casi di violazioni di leggi e/o regolamenti rilevanti relativi a disposizioni di carattere sociale ed economico. Nessuna sanzione significativa avente tale natura è stata ricevuta nell'arco temporale 2020-2022 e non si segnalano procedimenti di rilievo al riguardo.

4.5 Membership

GRI STANDARD: 2-28

A.S.SO.FARM

L'Azienda Speciale FCR partecipa alla Federazione A.S.SO.FARM. (Aziende e Servizi Socio Farmaceutici), della quale è punto di riferimento. Anche nel 2022 membri dell'Amministrazione e della Direzione di FCR hanno preso parte attivamente nella Giunta Nazionale Esecutiva e nella Commissione Nazionale di Assofarm (contribuendo inoltre alla definizione della trattativa per il rinnovo del CCNL di settore scaduto il 31.12.2015 e rinnovato il 07.07.2022) e ai tavoli di lavoro per la revisione degli accordi a livello nazionale per la convenzione e remunerazione delle farmacie territoriali (l'attuale convenzione compie ormai un quarto di secolo di vita; occorre rendere finalmente

più sostenibile l'erogazione dei farmaci in regime convenzionato, riconoscendo l'atto professionale a prescindere dal valore del farmaco, il cui prezzo medio si è notevolmente ridotto negli anni, stabilizzando e rendendo più equi i margini, portando nuove risorse, specialmente a supporto delle farmacie più deboli).

A.S.SO.FARM. rappresenta a livello istituzionale e sindacale le Aziende Speciali, i Consorzi e le Società che gestiscono le farmacie pubbliche. A.S.SO.FARM. è diretta interlocutrice nei confronti del Ministero della Salute, dell'Agenzia Italiana del Farmaco (AIFA) del Ministero dell'Industria, del Ministero dell'Economia e delle Finanze, del settore intermedio della distribuzione finale privata.

L'impegno della Federazione è indirizzato non soltanto alle farmacie, per un loro rilancio e sviluppo, ma anche al settore sociosanitario, settore dove aziende imprenditorialmente organizzate possono migliorare i servizi esistenti ed impostarne di nuovi a favore della collettività. Il Sistema A.S.SO.FARM. considera la Farmacia un presidio sanitario per operare sul territorio, all'interno del Servizio Sanitario Nazionale, capace di integrare e completare il ciclo di cura dei cittadini – pazienti.

Da diversi anni, in collaborazione con Aziende e Servizi qualificati che operano sul territorio nazionale, A.S.SO.FARM distribuisce opuscoli su tematiche socio-sanitarie contribuendo all'informazione dei cittadini – utenti e, per i farmacisti dipendenti, con la collaborazione della nostra Azienda, il Bollettino "Informazioni sui Farmaci" e i "Drug and Therapeutics Bulletin". A.S.SO.FARM. ha inoltre acquisito i diritti del progetto Formazione A Distanza "FAD" elaborato dal SIDS di FCR in collaborazione con l'Ospedale Policlinico di Perugia (provider riconosciuto dal Ministero della Salute) e lo mette a disposizione di tutti i farmacisti italiani.

ASSINDE

Attraverso la partecipazione ad A.S.SO.FARM., l'Azienda Speciale FCR rientra in ASSINDE, l'unica realtà in Europa a gestire operativamente l'Accordo per l'indennizzo e lo smaltimento dei resi medicinali etici siglato nello stesso anno.

L'Accordo prevede che le confezioni medicinali dispensabili con prescrizione medica di Aziende Farmaceutiche aderenti ad ASSINDE, se divenute invendibili presso la Farmacia o l'Azienda Distributrice, siano indennizzate per il tramite di ASSINDE.

Questa realtà, costituita tra le Associazioni di categoria delle industrie farmaceutiche, delle farmacie pubbliche e private e delle aziende distributrici, rappresenta un'esperienza unica nel panorama mondiale. Sulla base di valori quali trasparenza, innovazione ed efficienza, Assinde cura il ritiro, lo stoccaggio, la certificazione, lo smaltimento e l'indennizzo dei medicinali scaduti o invenduti e degli altri prodotti ad uso umano o veterinario non vendibili.

Assinde garantisce **vantaggi per l'intera collettività**: lo smaltimento dei farmaci scaduti o inutilizzati e degli altri rifiuti presenti in farmacia è effettuato nel modo più sicuro e nel massimo rispetto dell'ambiente e di tutte le altre norme di riferimento.



5

I temi materiali



5.1 Impatti e temi materiali

GRI STANDARD: 3-1

GLI IMPATTI E I TEMI MATERIALI SECONDO I GRI STANDARDS

Secondo i GRI Standard, gli **impatti** si riferiscono agli effetti che un'impresa ha o potrebbe avere a livello **economico, ambientale e sociale**, inclusi quelli sui diritti umani, quale conseguenza delle proprie attività o delle relazioni di business e commerciali. Gli impatti possono essere effettivi o potenziali, negativi o positivi, di breve o di lungo termine, intenzionali o non intenzionali, reversibili o irreversibili, e rappresentano il contributo positivo o negativo dell'organizzazione allo sviluppo sostenibile. Gli impatti, secondo la loro diversa natura (economici, ambientali e sociali) sono correlati tra loro e indicano il **contributo dell'impresa, negativo o positivo, allo sviluppo sostenibile**.

Gli impatti più significativi, come identificati dall'impresa adottando l'approccio descritto nei successivi paragrafi, rappresentano i temi materiali (**Material Topic**).

Il processo di analisi di materialità tiene sempre conto di un contesto di riferimento dinamico, proprio di una gestione d'impresa, chiamata a confrontarsi con tematiche ed impatti associati che si modificano nel tempo, sia come natura che come rilevanza dell'impatto, che influenzano la strategia, il modello di business, il sistema di relazioni e le decisioni.

Gli impatti delle attività e dei rapporti di business di un'impresa sull'economia, sull'ambiente e sulle persone possono avere conseguenze positive e negative anche sull'operatività o la reputazione della stessa e pertanto, in molti casi, tali conseguenze potrebbero essere **finanziarie** o diventare nel medio e lungo termine. È quindi necessario per un'impresa comprendere tali impatti al fine di identificare eventuali rischi e opportunità rilevanti e che possono influenzare il **valore dell'impresa**.

UNIONE EUROPEA LA DIRETTIVA EU 2022/2464 E LA DOPPIA MATERIALITÀ

La Direttiva EU 2022 / 2464 (CSRD Corporate Sustainability Reporting Directive) approvata dal Parlamento Europeo nel mese di novembre 2022 e che entrerà in vigore a partire dalla rendicontazione relativa all'esercizio 2024, ha integrato la definizione di temi materiali, introducendo il concetto di doppia materialità. Secondo tale approccio, i temi materiali sono a) ambiti e tematiche di governance, ambientale e sociale sui quali l'impresa, attraverso la propria attività, ha un impatto rilevante (Impact Materiality); b) aspetti che possono avere impatti significativi sullo sviluppo, le prestazioni e, di conseguenza, sul valore finanziario di un'impresa (Financial Materiality).

Si evidenzia che il presente documento, non essendo ancora entrata in vigore la Direttiva EU 2022/2464, è redatto secondo quanto previsto dai GRI Standards, adottando la definizione di temi materiali come da GRI Standards. Come già evidenziato, le due direzioni della materialità, sono ovviamente strettamente interconnesse.

5.2 Il processo di identificazione. Valutazione e prioritizzazione delle tematiche

GRI STANDARD: 3-1

Il processo di analisi identificazione, valutazione e successiva prioritizzazione dei temi materiali ai fini della presente DNF (Dichiarazione Non Finanziaria) è stato condotto secondo quanto richiesto dai GRI Standards.

COMPRESIONE DEL CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

Lo scenario e quadro di riferimento di FCR, il modello di business, le attività e relazioni commerciali, così come il contesto di sostenibilità e l'analisi degli stakeholder, sono riportati nei precedenti capitoli 1, 2, 3 e 4 del presente documento.

INDIVIDUAZIONE DI IMPATTI EFFETTIVI E POTENZIALI

Il processo di individuazione degli impatti effettivi e potenziali di FCR sull'economia, sull'ambiente e sulle persone, compresi quelli sui diritti umani, è stato condotto mediante l'analisi di fonti esterne, fonti interne, tenuto conto del confronto e ascolto degli stakeholder.

FONTI ESTERNE

World Economic Forum - Strategic Intelligence / Global Risk Report

OECD Organisation for Economic Co-operation and Development - Due Diligence Guidance for Responsible Business Conduct / OECD sectoral guidance on due diligence

Convention on Biological Diversity (2022), Kunming-Montreal Global Biodiversity Framework

SASB – Sustainability Accounting Standards - Materiality Finder

ESRS – European Sustainability Reporting Standards (Draft)

Report agenzie governative locali - nazionali - internazionali

Report / approfondimenti di associazioni e organizzazioni di settore

Benchmarking principali peer e partners strategici di FCR: a) Temi materiali; b) Politiche; c) Gestione rischi

FONTI INTERNE

Modello organizzativo e di Gestione Mod.231

Sistemi di gestione / analisi contesto - documenti di riesame per la Direzione

Risk management system / valutazione rischi & documenti di valutazione rischi sistemi di gestione

News & rassegne stampa - media

Codice Etico FCR

Manuale Qualità

Mod. Organizzazione, Gestione e Controllo

Grievance mechanisms / sistemi e strumenti di consultazione e segnalazione

Sistemi di gestione / analisi contesto - documenti di riesame per la Direzione

VALUTAZIONE DELLA RILEVANZA E PRIORITIZZAZIONE DEGLI IMPATTI

La fase di valutazione della significatività degli impatti identificati ha l'obiettivo di stabilire la loro priorità. La definizione di quest'ultima consente all'impresa di determinare i temi materiali da rendicontare, ma, soprattutto, di definire in modo più efficace e secondo una logica di rilevanza gli impegni e le azioni necessarie per affrontare gli impatti. La rilevanza di un impatto dipende dalle condizioni specifiche di un'impresa, dal settore nel quale opera e dal suo modello di business.

La rilevanza di un **impatto negativo effettivo** dipende dalla gravità dell'impatto stesso, mentre quella di un **impatto negativo potenziale** dipende dalla gravità e dalla probabilità dell'impatto. La gravità è definita dai GRI Standards sulla base di tre dimensioni: a) scala: quanto grave è l'impatto; b) Ambito: quanto diffuso è l'impatto; c) caratteristiche di irrimediabilità.

La rilevanza di un **impatto positivo effettivo** dipende dalla scala e dall'ambito dell'impatto stesso, mentre la portata di un **potenziale impatto positivo** dipende sia dalla scala e dall'ambito sia dalla probabilità dell'impatto stesso. Nel caso di impatti positivi, la scala di un impatto si riferisce ai benefici reali e/o potenziali dell'impatto stesso, mentre l'ambito si riferisce alla sua effettiva o possibile ampiezza.

La conclusione del processo ha riguardato l'assegnazione della priorità (prioritizzazione) agli impatti individuati e valutati, in relazione alla loro importanza e sulla base di una soglia (threshold) definita.

Gli impatti che sono stati identificati come maggiormente rilevanti sono oggetto di rendicontazione all'interno del presente documento.

5.3 I temi materiali

GRI STANDARD: 3-2

I risultati delle attività svolte sono sintetizzati nella successiva tabella, che evidenzia i temi materiali, le aree di impatto sottostanti (descrizioni e le ragioni della rilevanza dei temi selezionati), le caratteristiche del tema materiale, gli indicatori specifici (GRI Standards) utilizzati per la rendicontazione, riportati in dettaglio nel GRI Content Index, parte integrante del presente documento.

I temi materiali vengono raggruppati secondo la classificazione ESG (Environmental, Social, Governance), peraltro coerente con quanto previsto dalla Direttiva EU 2022/2464 (CSRD) di prossima adozione.

	TEMA MATERIALE	IMPATTI		GRI TOPIC STANDARDS	CAP
		Sintesi	Caratteristiche		
E	AMBIENTALI				
1	Efficienza energetica, contenimento delle emissioni e lotta al cambiamento climatico	Impatti negativi da emissioni originate dalle proprie attività. [negativo]	Effettivo: emissioni e consumo energetico FCR Diretto e da relazioni commerciali Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business) Previsto in quanto connesso a processi attuali	GRI 302 Energia GRI 305 Emissioni	Cap 9
2	Gestione rifiuti & Economia circolare	Utilizzo responsabile delle risorse / adozione di buone pratiche / principi di economia circolare e processi più efficienti per la riduzione degli impatti negativi sull'ambiente: Riduzione degli sprechi (medicinali scaduti in primo luogo). Imballaggi / packaging. [negativo]	Effettivo: rifiuti generati da FCR Diretto e da relazioni commerciali Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business) Previsto in quanto connesso a processi produttivi attuali	GRI 301 Materiali GRI 306 Rifiuti	Cap 9
S	SOCIALI				
3	Supporto e sviluppo sociale per territorio e comunità locali	Servizi - infrastrutture / Ruolo a sostegno e supporto del territorio e della comunità: progetti ed iniziative di supporto e sviluppo ed integrazione economici, sociali e culturali. Partnership con istituzioni pubbliche e private del territorio (Corporate citizenship). Iniziative di sostegno a favore delle categorie più deboli al fine di garantire assistenza socio-sanitaria. [positivo]	Effettivo: impatto sul territorio e sulla comunità Diretto: legato alle sole attività dirette Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business) Previsto in quanto connesso a processi attuali	GRI 204 Pratiche di approvvigionamento GRI 413 Comunità locali	Cap 6 Cap 7 Cap 2.6

	TEMA MATERIALE	IMPATTI		GRI TOPIC STANDARDS	CAP
		Sintesi	Caratteristiche		
S	SOCIALI				
4	Privacy & sicurezza dati	Episodi di data breach e scarsa gestione della sicurezza aziendale con impatti negativi sulla protezione della privacy dei clienti e dei dipendenti. [negativo]	Potenziale: eventi di data breach/violazione dati aziendali e dei clienti Diretto e da relazioni commerciali Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business) Non intenzionale: possibilità di attacchi esterni alle infrastrutture IT	GRI 418 Privacy dei clienti	Cap 6
5	Qualità e sicurezza del servizio	Capacità di realizzare ed offrire servizi e soluzioni di elevata qualità, adeguati sistemi per il controllo degli standard di distribuzione, coerenti con le aspettative e bisogni dei consumatori / comunità e la salvaguardia della loro salute, nel rispetto della normativa di riferimento. [negativo]	Effettivo: conformità dei prodotti e servizi offerti da FCR e sicurezza dei consumatori finali Diretto e da relazioni commerciali Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business) Previsto in quanto connesso a processi attuali	GRI 416 Salute e sicurezza dei clienti	Cap 6
6	Marketing responsabile	Politiche di marketing / commerciali responsabili e trasparenti e rispetto della normativa e quadro regolatorio di riferimento in materia di etichettatura dei prodotti e servizi, allo scopo di garantire la compliance - immagine - reputazione aziendale. [negativo]	Effettivo: comunicazioni relative ai prodotti e servizi offerti Diretto e da relazioni commerciali Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business) Previsto in quanto connesso a processi attuali	GRI 417 Marketing ed etichettatura	Cap 6
7	Sostenibilità della catena di fornitura	Impatti negativi collegati all'approvvigionamento di beni e servizi da fornitori, in particolare agli impatti di carattere sociale e ambientale generati da essi (diritti umani, salute e sicurezza dei lavoratori e impatti ambientali legati a consumi energetici ed emissioni). [negativo]	Effettivo: gestione e monitoraggio della catena di fornitura secondo criteri ESG Diretto e tramite le relazioni commerciali (strutturale rispetto al modello di business) Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business) Previsto in quanto connesso a processi produttivi attuali	GRI 308 Valutazione ambientale dei fornitori GRI 414 Valutazione sociale dei fornitori	Cap 6

S	TEMA MATERIALE	IMPATTI		GRI TOPIC STANDARDS	CAP
		Sintesi	Caratteristiche		
S SOCIALI					
8	Diversità Equità Inclusione	Fornire un ambiente di lavoro inclusivo, che non tolleri alcuna forma di discriminazione e che garantisca rispetto, pari opportunità, diversità e inclusione per tutti i lavoratori. [positivo]	Effettivo: tutela attraverso il Codice Etico aziendale	GRI 405 Diversità e pari opportunità	Cap 8
			Diretto: legato alle sole attività dirette		
			Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business)	GRI 406 Non discriminazione	
			Previsto in quanto connesso al business		
9	Salute e sicurezza sul lavoro	Azioni intraprese per tutelare la salute e la sicurezza sul lavoro dei lavoratori di FCR e mitigare gli impatti negativi [negativo]	Potenziale: monitoraggio degli infortuni e politiche di tutela della salute e sicurezza sul lavoro	GRI 403 Salute e sicurezza sul lavoro	Cap 8
			Diretto e da relazioni commerciali		
			Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business)		
			Previsto in quanto connesso al business		
10	Tutela e sostegno occupazione	Capacità di attrarre e trattenere talenti, grazie allo sviluppo e all'implementazione di piani formativi mirati allo sviluppo delle competenze dei lavoratori e alla creazione di percorsi di carriera. [positivo]	Effettivo: formazione mirata allo sviluppo delle competenze	GRI 401 Occupazione	Cap 8
			Diretto: legato alle sole attività dirette		
			Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business)	GRI 404 Formazione e istruzione	
			Previsto in quanto connesso al business		
G GOVERNANCE / ECONOMICI					
11	Etica e integrità condotta del business	Impatti negativi derivanti da una condotta non responsabile del business attraverso non compliance normativa, mancata trasparenza fiscale e integrità nella gestione dei rapporti di business. [negativo]	Effettivo: Mod. 231 e Codice Etico	GRI 205 Anticorruzione	Cap 6
			Diretto e tramite le relazioni commerciali		
			Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business)	GRI 206 Comportamento anticorrenziale	
			Previsto in quanto connesso al business		
12	Generazione e distribuzione di valore economico - finanziario	Sostenibilità economica dell'impresa: generazione di risultati economici positivi e capacità di generazione di cassa per consentire la distribuzione di valore finanziario a tutti gli stakeholder. Gli impatti riguardano l'equilibrio e la solidità patrimoniale e finanziaria dell'impresa (la continuazione del business). [positivo]	Effettivo: creazione di valore economico generato e distribuito	GRI 201 Performance economiche	Cap 10
			Diretto e tramite le relazioni commerciali (strutturale rispetto al modello di business)		
			Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business)		
			Previsto in quanto connesso al business		
13	Investimenti in servizi e tecnologie	Investimenti in ricerca, sviluppo e innovazione dei prodotti e dei servizi - rappresentano un driver per lo sviluppo economico dell'impresa e sono in grado di generare impatti positivi sul piano ambientale e sociale. [positivo]	Effettivo: continua evoluzione e innovazione tecnologica	GRI 203 Impatti economici indiretti	Cap 2.8
			Diretto e da relazioni commerciali		
			Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business)		
			Previsto in quanto connesso a processi attuali		
			Diretto		

Si riporta di seguito la rappresentazione degli impatti di FCR ritenuti prioritari in relazione ai parametri previsti dai GRI Standards: scala, ambito, irrimediabilità ed impatto sui diritti umani.

Grande importanza viene attribuita, in continuità con il modello di azienda pubblica a servizio del territorio e della comunità di FCR, ai temi relativi alla sfera sociale e all'erogazione di servizi con caratteristiche di efficienza e pubblica utilità.

TEMI MATERIALI
FARMACIE COMUNALI RIUNITE

Impatto positivo e supporto al territorio e alla comunità

Qualità e sicurezza del servizio

Partnership per territorio e comunità

Sostenibilità della catena di fornitura

Tutela e sostegno occupazione

Etica e integrità condotta del business

Generazione e distribuzione del valore economico-finanziario

Marketing responsabile

Diversità Equità e Inclusione

Salute e sicurezza sul lavoro

Investimenti in servizi e tecnologie

Efficienza energetica, contenimento delle emissioni e lotta al cambiamento climatico

Gestione rifiuti & economia circolare

Privacy & sicurezza dati

5.4 I temi materiali e l'impegno di FCR per lo sviluppo sostenibile

GRI STANDARD: 3-3

L'Azienda Speciale FCR ritiene che la sostenibilità rappresenti un elemento fondamentale del proprio modello d'impresa, che permette di creare un valore duraturo per i propri clienti, i dipendenti e la comunità di cui è parte. Per perseguire la sostenibilità, FCR è impegnata, oltre che a tutela della salute delle persone, a ridurre l'impatto ambientale delle proprie attività, e ad adottare pratiche commerciali responsabili.

Quale punto di riferimento ai fini della redazione del primo bilancio di sostenibilità, sono stati analizzati gli SDGs Sustainable Development Goals (Obiettivi per lo sviluppo sostenibile), parte integrante dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite e la loro correlazione con gli impatti / temi materiali identificati nei precedenti paragrafi,

La sintesi dell'analisi effettuata è riportata nella successiva tabella, che rappresenta il punto di partenza, di un percorso che verrà sviluppato nei prossimi periodi e che prevede la identificazione di obiettivi ed azioni legati a propri impatti ed all'impegno di FCR per uno sviluppo sostenibile.



SDG 3 Salute e benessere

IMPEGNI E OBIETTIVI FCR

Il principale obiettivo di FCR è quello di promuovere la salute e il benessere della popolazione, offrendo servizi sanitari e farmaceutici di alta qualità legati alla prevenzione, allo stile di vita, alle terapie, ponendosi come interlocutore professionalmente preparato e qualificato per chi cerca informazioni e soluzioni, un "consulente della salute" aperto all'ascolto e al consiglio.

TEMI MATERIALI CORRELATI

- Impatto positivo e supporto al territorio e alla comunità
- Qualità e sicurezza del servizio
- Partnership per territorio e comunità
- Etica e integrità condotta del business



SDG 8 Lavoro dignitoso e crescita economica

IMPEGNI E OBIETTIVI FCR

FCR rappresenta un'importante realtà economica locale, che fornisce lavoro e sostiene la crescita economica del territorio integrandosi con diversi fornitori partner e accrescendo in questo modo la catena del valore. Si evidenzia l'importante ruolo di FCR nello sviluppo di progetti di inclusione anche delle persone più fragili, sia all'interno di contesti lavorativi che culturali.

TEMI MATERIALI CORRELATI

- Tutela e sostegno occupazione
- Diversità Equità Inclusione
- Salute e sicurezza sul lavoro
- Sostenibilità della catena di fornitura
- Etica e integrità condotta del business
- Generazione e distribuzione del valore economico-finanziario



SDG 9 Innovazione e infrastrutture

IMPEGNI E OBIETTIVI FCR

Il settore della distribuzione dei farmaci è in continua evoluzione tecnologica e FCR è costantemente impegnata nello sviluppo di infrastrutture innovative ed efficienti per offrire servizi di qualità rispondenti ad esigenze sempre diverse della popolazione, in comune accordo con le Amministrazioni sanitarie territoriali.

TEMI MATERIALI CORRELATI

- Investimenti in servizi e tecnologie
- Partnership per territorio e comunità



SDG 10 Ridurre le disuguaglianze

IMPEGNI E OBIETTIVI FCR

FCR, in continuità con il proprio modello di azienda a servizio della comunità, opera nel costante perseguimento dell'eliminazione di qualsiasi disuguaglianza, fornendo trasversalmente servizi con elevati standard di qualità e garantendo universalmente l'accesso ai propri servizi.

TEMI MATERIALI CORRELATI

- Impatto positivo e supporto al territorio e alla comunità
- Generazione e distribuzione del valore economico-finanziario
- Etica e integrità condotta del business



SDG 12 Produzione e consumo responsabili

IMPEGNI E OBIETTIVI FCR

FCR assicura rigorosi standard di sicurezza e qualità dei servizi per garantire l'accesso ai servizi base, la sicurezza dei pazienti clienti e dei dipendenti, per proteggere l'ambiente. Il consumo e la produzione sostenibile sono sviluppati per sostenere una migliore qualità della vita per tutti, per la realizzazione di piani di sviluppo complessivi, per la riduzione di futuri costi economici, ambientali e sociali tendendo anche al miglioramento della competitività economica.

TEMI MATERIALI CORRELATI

- Etica e integrità condotta del business
- Marketing responsabile
- Efficienza energetica, contenimento delle emissioni e lotta al cambiamento climatico
- Gestione rifiuti & economia circolare
- Privacy & sicurezza dati



SDG 17
Partnership per gli obiettivi

IMPEGNI E OBIETTIVI FCR

L'Azienda Speciale FCR collabora con altre organizzazioni locali e nazionali per raggiungere obiettivi comuni, come la promozione della salute pubblica, la diffusione di informazioni sanitarie, il benessere a 360 gradi, il sostegno alle diverse tipologie di "fragilità".

TEMI MATERIALI CORRELATI

- Partnership per territorio e comunità
- Etica e integrità condotta del business



SDG 1
Sconfiggere la povertà

IMPEGNI E OBIETTIVI FCR

Obiettivo di FCR sin dalla sua fondazione è l'inclusione sociale, perseguito attraverso la garanzia di accesso gratuito e universale alle cure, e all'erogazione di attività di natura socio-assistenziale, nonché attraverso le diverse opere benefiche per supportare persone e comunità.

TEMI MATERIALI CORRELATI

- Impatto positivo e supporto al territorio e alla comunità
- Generazione e distribuzione del valore economico-finanziario
- Etica e integrità condotta del business



SDG 5
Parità di genere

IMPEGNI E OBIETTIVI FCR

FCR è impegnata nella promozione della parità di genere attraverso una condotta responsabile e inclusiva delle proprie attività, che si traduce nell'implementazione di pratiche che garantiscano una corretta rappresentanza di genere all'interno dell'azienda, nonché le condizioni per scoraggiare qualsiasi pratica discriminatoria.

TEMI MATERIALI CORRELATI

- Diversità Equità e Inclusione
- Tutela e sostegno occupazione



6

Qualità del servizio, salute dei cittadini e impegno per il territorio

Qualità e sicurezza del servizio

Marketing responsabile

Sostenibilità della catena di fornitura

Etica e integrità condotta del business

Privacy & sicurezza dati

Supporto e sviluppo sociale per territorio e comunità locali



6.1 La cura della salute della comunità e dei cittadini

GRI STANDARD: 3-3, 416-1, 416-2, 417-1, 417-2, 417-3

In continuità con il proprio modello aziendale, e in linea con quanto previsto dal Sistema di Gestione della qualità (UNI EN ISO 9001), FCR opera con l'obiettivo di **garantire la completa soddisfazione dei propri clienti, in particolare i cittadini e le comunità all'interno delle quali opera, attraverso un elevato livello qualitativo dei servizi forniti.**

In tale ambito, la Direzione ha assegnato alle varie funzioni aziendali responsabilità per assicurare che il Sistema di Gestione per la Qualità sia conforme ai requisiti della norma. Sono inoltre previste procedure per riferire alla direzione riguardo le performance ottenute e sulle opportunità di miglioramento.

FCR applica rigidi controlli degli standard per i processi legati alla distribuzione intermedia dei prodotti al fine di:

- 1) *garantire la sicurezza dei prodotti e dei servizi e anticipare la valutazione di tutti i possibili rischi in ottica di prevenzione;*
- 2) *dimostrare la capacità di fornire con regolarità prodotti che ottemperino ai requisiti dei clienti e a quelli cogenti applicabili;*
- 3) *accrescere la soddisfazione dei clienti tramite l'applicazione efficace del Sistema, ivi inclusi i processi per il miglioramento continuo del Sistema e l'assicurazione della conformità ai requisiti del cliente e a quelli cogenti applicabili.*

Per i servizi erogati, FCR applica controlli strutturati e focalizzati sulle seguenti attività:

- **immagazzinamento;**
- **controllo magazzino;**
- **rilascio ordini**
- **allestimento;**
- **controllo allestimento;**
- **modifica ordini e variazione Documenti di Trasporto;**
- **trasporto e consegna.**

Per ciascuna delle attività, sono definite e dettagliatamente documentate le modalità di esecuzione a disposizione del personale che esegue le attività stesse.

Il processo di gestione del magazzino utilizza spazi scaffalati, specificatamente identificati per lo stoccaggio e individuazione dei prodotti, e armadi frigoriferi e celle frigorifere per i prodotti con obbligo di mantenimento a temperatura controllata, mentre il processo di allestimento è in parte automatizzato con attrezzature sottoposte a programmi di manutenzione.

I controlli sulla sicurezza di prodotti e servizi vengono svolti attraverso l'utilizzo di tecniche statistiche che consentono di verificarne l'andamento qualitativo.

Il monitoraggio sul livello di compliance e qualità dei servizi erogati da FCR viene ef-

6.2 I fornitori nella catena del valore della salute

GRI STANDARD: 3-3, 308-1, 414-1

fettuato periodicamente dalle autorità competenti, che svolgono controlli approfonditi sulle attività più soggette a rischi tra quelle gestite dall'azienda.

Di seguito si riportano i controlli eseguiti nel 2021 e 2022, il cui esito è stato per tutti positivo.

AUTORITÀ	MAGAZZINO	MODALITÀ	CONTROLLI 2021	CONTROLLI 2022
AUSL	CONTROLLI SERVIZIO VETERINARIO	-	1	2
AUSL	CONTROLLI SERVIZI IGIENE DEGLI ALIMENTI	Richiami di prodotti alimentari (verifiche sull'iter di comunicazione alle farmacie e ai clienti, quantità dei prodotti accantonati, e processo resi)	1	-
NAS	CONTROLLI LOTTI DI MEDICINALI CON PROBLEMI	-	2	1
AUTORITÀ	FARMACIA	MODALITÀ	CONTROLLI 2021	CONTROLLI 2022
AUSL	CONTROLLI SERVIZI IGIENE DEGLI ALIMENTI	Prelevate quote di alimenti destinate ai bambini per analisi (es. farine di cereali e carni omogenizzate)	-	1
AUSL	ISPEZIONI	Richiami di prodotti alimentari (verifiche sull'iter di comunicazione alle farmacie e ai clienti, quantità dei prodotti accantonati, e processo resi)	1	1
NAS	CONTROLLI SERVIZI IGIENE DEGLI ALIMENTI	-	2	-
NAS	CONTROLLI DI ILLECITI RICONTRATI SUL TERRITORIO	-	-	3
GDF	CONTROLLO TRACCIABILITÀ DEI DISPOSITIVI	-	1	-

Per garanzia di qualità e sicurezza di prodotti e servizi erogati, FCR intende la **capacità di rispondere alle richieste del cliente e di assicurarne la soddisfazione**, ma anche il valore delle relazioni commerciali e politiche di marketing responsabile, in grado di rappresentare in modo veritiero le caratteristiche dei prodotti – requisito fondamentale per le attività di illustrazione dei farmaci e delle loro caratteristiche ai clienti.

Nel periodo di rendicontazione 2022, così come nei precedenti anni 2020 e 2021, non si sono verificati casi significativi di:

- a) non conformità a norme, regolamenti o codici volontari riguardanti gli impatti sulla salute e sicurezza dei prodotti e servizi;
- b) casi di non conformità con le normative e/o i codici di autoregolamentazione in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi;
- c) casi di non conformità con le normative e/o i codici di autoregolamentazione in materia di comunicazioni di marketing, tra cui pubblicità, promozione e sponsorizzazioni.

Il Sistema di Gestione della Qualità prevede la formalizzazione di un processo di qualifica, valutazione e monitoraggio dei fornitori dell'azienda. Il Quality Manager è responsabile del mantenimento delle registrazioni inerenti alla qualifica e al monitoraggio dei fornitori.

QUALIFICA FORNITORI

FCR applica un processo di qualifica e valutazione dei fornitori basato su **Questionario di pre-valutazione per nuovi fornitori** quale fase preliminare per accertare il possesso da parte del fornitore dei requisiti previsti dalla legge per il commercio all'ingrosso di prodotti farmaceutici (farmaci, integratori e DM) e, per i fornitori di servizi, dei requisiti cogenti o stabiliti da FCR. A seguito di esito positivo della valutazione, il nuovo fornitore viene inserito nel processo gestionale.

VALUTAZIONE E MONITORAGGIO FORNITORI

Tutti i fornitori approvati sono valutati periodicamente nel tempo (almeno una volta all'anno) mediante parametri relativi al numero di non conformità addebitate a ciascun fornitore in sede di controllo. In base al numero e alla frequenza/gravità delle non conformità a carico di un fornitore, FCR si avvale della possibilità di richiedere l'attuazione di azioni di correzione al fornitore, da attuare mediante interventi correttivi di cui dovrà dar conto all'azienda. Nel caso in cui il fornitore non ottemperi alla richiesta, possono ricorrere i termini per sospendere il Fornitore dalla lista dei fornitori.

Il sistema adottato non prevede al momento un sistema formalizzato di ranking e risk assessment che consideri in modo esplicito una valutazione dei fornitori secondo parametri ambientali e sociali (ESG).



6.3 Integrità nella condotta del business

GRI STANDARD: 3-3, 205-1, 205-3, 206-1, 418-1

LE MISURE DI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

Dato il suo status di Azienda pubblica, FCR applica rigorose procedure per la valutazione dei rischi legati alla corruzione per tutte le operazioni in cui è coinvolta. Tutti i dipendenti vengono puntualmente informati circa le politiche e le procedure di anticorruzione attraverso pacchetti formativi su etica e legalità.

Nel corso dei periodi oggetto di rendicontazione non sono stati accertati episodi di corruzione attiva o passiva che hanno coinvolto amministratori o dipendenti di FCR. Per le modalità di gestione applicate in tema di anticorruzione, si rimanda alla sezione 4.2 La condotta responsabile del business.

FORMAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE

L'Azienda organizza regolarmente programmi di formazione e sensibilizzazione per i propri dipendenti, collaboratori e fornitori, al fine di promuovere una cultura dell'integrità e prevenire eventuali comportamenti illeciti.

IL RISPETTO DELLA CONCORRENZA

FCR adotta procedure di gara trasparenti e conformi alle normative vigenti, che assicurano l'accesso libero e leale ai fornitori e la selezione del migliore rapporto qualità-prezzo. Nel corso del periodo oggetto di rendicontazione non si è verificato alcun episodio e/o apertura di procedimento o azione legale nei confronti di FCR relativamente a violazione della libera concorrenza, pratiche monopolistiche, antitrust.

LA SALVAGUARDIA DELLA PRIVACY

La normativa GDPR, che regola in materia di "violazione dei dati personali", determina che i casi di data breach hanno luogo (a) accidentalmente o in modo illecito (a seguito di violazione del sistema di sicurezza della Società), (b) a seguito dell'accesso e/o la distruzione e/o la perdita e/o la modifica e/o la divulgazione non autorizzata, (c) a seguito di conservazione o trasmissione di dati personali su reti elettroniche dalla Società.

La gestione della sicurezza informatica aziendale è un tema essenziale per FCR al fine di tutelare i dati della clientela oltre che quelli della società stessa. In virtù del suo sistema di governance ICT, FCR tutela la privacy dei clienti in tutte le operazioni che prevedono la gestione di dati sensibili.

Nel 2022 e nei precedenti periodi rendicontati (2020 e 2021) non hanno avuto luogo episodi di data breach e conseguenti denunce comprovate riguardanti la violazione della privacy dei clienti e la perdita di dati di clienti.

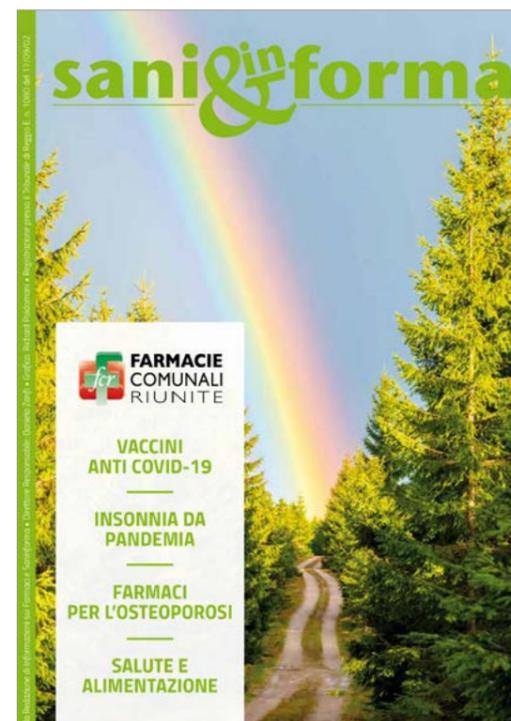
6.4 L'impegno verso il territorio e la comunità

GRI STANDARD: 3-3, 413-1

FCR, in linea con il proprio modello di Azienda che offre un servizio pubblico, agisce con grande impegno nei confronti del territorio e della comunità in cui opera. Questo impegno si manifesta attraverso numerose iniziative e progetti volti a promuovere la salute e il benessere della popolazione, nonché in ottica di un sostegno a 360 gradi della comunità, che include anche la sfera sociale e culturale.

"Nel pieno periodo pandemico FCR ha donato al reparto di malattie Infettive creme idratanti e antiossidanti per il viso agli operatori del Santa Maria Nuova, sapendo che i dispositivi di protezione individuale indossati per diverse ore causavano problemi alla pelle"

Nel medesimo periodo, l'attività di Sportello Sociale, ha ridefinito spazi e modalità di accoglienza dei cittadini. Già nel periodo della prima emergenza lo Sportello Sociale è stato utilizzato come punto d'accesso per i cittadini anche per le necessità informative inerenti alla situazione generale di emergenza anti-Covid e all'utilizzo specifico dei "buoni spesa".



SERVIZIO DI INFORMAZIONE E DOCUMENTAZIONE SCIENTIFICA (SIDS)

Negli anni 2021 e 2022 il SIDS ha continuato la sua missione di informazione sanitaria attraverso la pubblicazione della rivista Sani&informa non solo sugli argomenti consueti ma soprattutto su quelli di informazione e sensibilizzazione inerenti al Covid. I cittadini sono stati raggiunti da comunicazioni inerenti al ruolo del vaccino come strumento efficace nel contenimento della pandemia, indicando tra l'altro i principali aspetti che potevano generare incertezze. Successivamente, grazie alla migliore conoscenza del virus e della sua evoluzione, si sono potuti diffondere i risultati delle ricerche che hanno portato a nuovi farmaci che permettono terapie per coloro che sono affetti da covid.

Unitamente a questa attività FCR si è mossa in prima linea attraverso azioni in farmacia, essendo già in essere vari servizi Covid di prima istanza a disposizione della collettività come l'esecuzione di tamponi rapidi, autotest ed infine i vaccini, si sono potuti studiare ed implementare nuovi protocolli che, oltre a tutelare la salute pubblica, hanno creato un flusso informativo direttamente nel punto sanitario

SERVIZI DI CONSULENZA

FCR offre servizi di consulenza personalizzata sui farmaci, sulla salute e sul benessere, rivolti ai clienti e alla comunità. In questo modo, l'azienda si propone di promuovere con professionalità la cultura della salute e di fornire un supporto concreto ai

bisogni dei cittadini. Si organizzano inoltre incontri sul territorio e si utilizza materiale divulgativo in forma digitale o distribuito nelle farmacie del gruppo.

CAMPAGNE DI PREVENZIONE

L'Azienda promuove regolarmente campagne di prevenzione e informazione sulla salute, in collaborazione con le autorità sanitarie locali e le associazioni del territorio. Queste campagne possono riguardare temi come la prevenzione dell'influenza, la sensibilizzazione sulle malattie croniche, l'importanza della vaccinazione, le malattie a trasmissione sessuale, etc.

NOTTI SICURE

Iniziativa promossa dal Comune di Reggio Emilia di cui FCR è partner, insieme ad altre associazioni locali, finalizzata a garantire un ambiente sicuro e controllato per i giovani che frequentano i locali notturni della città. Il progetto prevede la presenza di personale qualificato all'interno dei locali notturni, con il compito di monitorare il consumo di alcol e droghe da parte dei giovani, intervenire in caso di situazioni di pericolo o di emergenza, e fornire informazioni sulle regole di comportamento e sui rischi legati all'abuso di alcol e droghe. FCR ha contribuito fornendo materiali informativi e supportando le attività di sensibilizzazione e prevenzione legate alla salute dei giovani.

SANI&INFORMA

La pubblicazione trimestrale della rivista "Sani&Informa", distribuita attraverso le farmacie del gruppo, disponibile sul sito istituzionale e divulgata anche tramite i canali social aziendali.

PROGETTI DI SOLIDARIETÀ

FCR sostiene regolarmente progetti di solidarietà a favore di categorie sociali svantaggiate o in difficoltà, o a favore di territori colpiti da crisi umanitarie e conflitti.

EMPORIO DORA

Emporio Dora è un progetto di solidarietà cittadina, un emporio solidale che vede la partecipazione di Istituzioni locali, Associazioni, volontari, imprese pubbliche e private che operano nel territorio di Reggio Emilia a sostegno di persone che si trovano in situazioni di difficoltà temporanea al fine di supportarli nel recupero della loro autonomia. L'emporio non offre solo cibo e prodotti gratuiti, ma anche servizi, corsi di formazione e la possibilità di instaurare nuovi rapporti umani.

FCR è main partner dell'Emporio Dora, e dona periodicamente prodotti sanitari, per l'igiene e la cura e medicinali ai destinatari del progetto.

SAVE UCRAINA

Nel quadro del conflitto russo-ucraino, nel corso del 2022 FCR ha promosso la campagna "Save Ucraina" a cui hanno aderito diverse associazioni di volontariato. Una campagna di raccolta farmaci che si è svolta dal 4, al 6 marzo e dal 26 al 28 maggio 2022. Si sono mobilitati complessivamente più di 180 volontari che, dividendosi in turni sui sei giorni e nelle 10 principali farmacie FCR della città, con la loro presenza hanno informato e sensibilizzato i reggiani, contribuendo alla migliore riuscita della raccolta in termini di risultato.

FCR con il tuo supporto vuole offrire un aiuto concreto al popolo ucraino, duramente colpito dalla guerra in corso.

I tuoi acquisti in tutte le Farmacie FCR verranno consegnati ai servizi di assistenza in Ucraina grazie alla collaborazione con diverse associazioni sul territorio.

FCR oltre mettere a disposizione l'intera rete di farmacie e la logistica necessaria, si unirà al tuo prezioso contributo, predisponendo una propria donazione di farmaci.

Insieme possiamo e dobbiamo fare la differenza. Grazie per il tuo aiuto.

ELENCO ASSOCIAZIONI COINVOLTE

- Associazione Volontari Ucraini Italiani di Reggio Emilia
- Istituto Scuole e Nidi d'infanzia del Comune di Reggio Emilia
- Reggio Children srl
- Fondazione Reggio Children
- Centro Internazionale Loris Malaguzzi
- Fondazione per la progettazione internazionale è 35
- Fondazione Mandinione
- Amnesty International - Gruppo Italia di Reggio Emilia
- Auser Cavriago

www.fcr.re.it

In tutte le 28 farmacie di FCR, sono stati raccolti circa 11.200 pezzi tra confezioni di farmaci e prodotti per l'igiene e per la cura della persona e per la medicazione, per un valore totale di oltre 55.000€. Questo materiale è stato confezionato dai volontari e dai farmacisti in centinaia di scatoloni, che sono stati convogliati nel magazzino di FCR ed immagazzinati per poi essere caricati sul TIR in accordo con il consolato ucraino in Italia.

Alla donazione dei reggiani si aggiunge la ulteriore donazione di 5.000€ che l'Azienda Speciale FCR ha deciso di effettuare, facendosi carico della fornitura di tutti quei farmaci che non si è potuto raccogliere a banco, necessitando di prescrizione medica. Attraverso la collaborazione con alcuni medici dell'Ausl reggiana, FCR ha fornito i farmaci con ricetta identificati tra quelli segnalati e richiesti dal consolato ucraino: antibiotici, antistaminici, antidolorifici, antidiarroici, antiepilettici ed altri farmaci da prescrizione.

Alla campagna "Save Ucraina" hanno aderito anche le farmacie comunali della rete convenzionata con FCR: sono stati complessivamente raccolti altri 4.000 prodotti e confezioni per un valore di oltre 20.000€ ulteriori, raccolti nelle farmacie comunali di Scandiano e Ventoso, Albinea, Puianello di Quattro Castella, Cavriago, Sant'Illario, Asta di Villa Minozzo, Collagna e Ligonchio di Ventasso, Soliera e Campogalliano. Una "rete" di farmacisti, cittadini, Sindaci titolari di farmacie comunali e di volontari delle associazioni locali che si sono mobilitate. Un evento inedito per la sua organizzazione, efficace e veloce perché fin da subito, a tutti i livelli e in tutti gli attori coinvolti dove è stato presente e condiviso un sentimento di solidarietà e di cooperazione mosso da un desiderio di PACE che ha accomunato tutte le persone coinvolte; da ultimo ma non ultimo anche tutti i reggiani che hanno voluto partecipare donando anche solo un piccolo aiuto concreto.

Nel mese di aprile 2022 FCR ha inoltre aderito all'iniziativa promossa da A.S.S.O. FARM per la raccolta fondi destinati all'emergenza umanitaria con un contributo in denaro di euro 3.500 riservato all'acquisto specifico di beni umanitari.

EVENTI CULTURALI E SOCIALI

L'azienda promuove e sostiene regolarmente eventi culturali e sociali di interesse pubblico, come mostre, convegni, spettacoli teatrali, concerti, diritto allo studio. In questo modo, l'azienda contribuisce alla valorizzazione del territorio e alla promozione di attività culturali e ricreative, valorizzando la promozione e la diffusione dei diversi linguaggi ed espressioni culturali, affini e complementari.

FONDAZIONE I TEATRI

FCR collabora con la Fondazione I Teatri di Reggio Emilia per lo sviluppo di attività di carattere culturale e sociale. Nel 2022, tale collaborazione ha contribuito alla realizzazione del Progetto Campus Estivi *Estate in Scena*. È un vero e proprio progetto educativo dedicato ai bambini dai 6 agli 11 anni che per 4 settimane hanno vissuto una indimenticabile esperienza di teatro, danza e musica all'interno dei magnifici spazi dei teatri e del parco del popolo, con l'obiettivo di promuovere la cultura teatrale e l'accesso alle arti performative anche ai più giovani.

Inoltre, la collaborazione con la Fondazione I Teatri ha dato luogo al progetto speciale dal titolo "Bestiario della terra", affidato all'artista Yuval Avital, nel cui ambito è stato realizzato un murales sulla facciata dell'edificio sede del magazzino di FCR, opera di Yuval Avital realizzata dallo street artist Simone Ferrarini.

FONDAZIONE DANZA

FCR ha affiancato la Fondazione Nazionale della Danza per la realizzazione del progetto OVER DANCE dedicato al problema della longevità e inquadrabile nell'ambito del welfare culturale al fine di promuovere attività di carattere laboratoriale, divulgativo, interdisciplinare, intergenerazionale e formativo in ambito di attività legate "all'active aging".

FONDAZIONE PALAZZO MAGNANI

La collaborazione tra l'Azienda e Palazzo Magnani ha supportato le attività progettuali, organizzative e l'allestimento delle due mostre "Italia In-attesa. 12 racconti fotografici" e "L'arte inquieta. L'urgenza della creazione", che hanno avuto luogo a Palazzo del Mosto e a Palazzo Magnani nel corso del 2022.

ASSOCIAZIONE UNIVERSITÀ VENTUNO

L'Azienda ha contribuito al sostegno e allo sviluppo di percorsi di accompagnamento universitario per persone con disabilità cognitivo-comportamentale, un progetto di vita per le persone con disabilità e per le loro famiglie che sperimenta contesti e situazioni innovative sviluppando contemporaneamente occasioni periodiche di confronto.

COLLABORAZIONI CON UNIVERSITÀ - UNIMORE

FCR ha contribuito alla realizzazione di un corso di Dottorato di ricerca in collaborazione ad UNIMORE e la Fondazione Reggio Children – Centro Loris Malaguzzi, denominato Reggio Childhood Studies, il cui obiettivo è quello di formare figure apicali nell'ambito della progettazione, dell'organizzazione e del coordinamento pedagogico dei servizi per l'infanzia.



Il convegno "Il benessere di una città è anche formare gli educatori di domani" organizzato da Unimore

FONDAZIONE FRANCESCA RAVA – IN FARMACIA PER I BAMBINI

Le farmacie FCR aderiscono da anni all'iniziativa organizzata dalla Fondazione Francesca Rava. Anni di raccolta farmaci e prodotti baby care, di attività di sensibilizzazione per i diritti dei bambini nelle farmacie. Un grande impegno rivolto alla sostenibilità sociale e ambientale, per salvaguardare la salute delle nuove generazioni.

ATER FONDAZIONE – SCIROPPO DI TEATRO

FCR ha sostenuto il progetto "Scioppo di Teatro" che Ater Fondazione, ente partecipato dalla regione Emilia Romagna, ha promosso per sensibilizzare le famiglie sui potenziali benefici per la salute che derivano dal coinvolgimento nella vita artistica e culturale del territorio, per sostenere la ripartenza dei teatri regionali e delle compagnie di Teatro Ragazzi, incoraggiando la partecipazione del pubblico, in particolare modo bambine, bambini e famiglie, garantendo l'accessibilità alle stagioni teatrali anche agli spettatori più svantaggiati.

IL BENESSERE CHE FA CULTURA

Acquistando nella Parafarmacia FCR all'interno di RCF Arena Reggio Emilia ottieni il diritto ad un biglietto ridotto per visitare le mostre di Fotografia Europea 2022.

L'iniziativa è in collaborazione con Fondazione Palazzo Magnani.

FCR: il benessere che conviene

FARMACIE COMUNALI RIUNITE FONDAZIONE PALAZZO MAGNANI REGGIO EMILIA FOTOGRAFIA EUROPEA 2022

7

I servizi socio-assistenziali e l'impatto sulla comunità

Supporto e sviluppo sociale per territorio e comunità locali



7.1 Servizi sociali e assistenza - politiche di gestione

GRI STANDARD: 3-3, 413-1

CONTRATTO DI SERVIZIO

Il Contratto di servizio per il conferimento di servizi socio-assistenziali, socio-educativi e socio-sanitari è il documento-base (atto ufficiale) che regola le attività ed in cui sono contenute le rispettive competenze e con il quale l'Amministrazione Comunale conferisce periodicamente a FCR le funzioni relativi ai servizi socio-assistenziali (si veda al riguardo quanto riportato nel precedente Cap 2).

I servizi conferiti afferiscono sia alla programmazione comunale sia a quella distrettuale, dove la programmazione è congiunta tra enti Locali e AUSL per quanto riguarda i servizi socio-sanitari.

All'Azienda FCR, nella sua qualità di agenzia tecnica strumentale al Comune, viene prevalentemente attribuita, oltre all'attività di gestione, una funzione di committenza, per la realizzazione della quale l'Azienda si impegna a:

- definire volumi di attività e standard qualitativi dei servizi oggetto del conferimento, in stretta collaborazione e sinergia con l'amministrazione comunale ed entro le linee della programmazione comunale e distrettuale;
- individuare modalità di affidamento dei servizi che consentano la maggiore vicinanza possibile ai processi di costruzione e riprogettazione dei servizi, ivi compresa la valorizzazione del partenariato con le ASP e con i soggetti del terzo settore;
- stipulare contratti di servizio;
- monitorare, in stretta collaborazione e sinergia con l'amministrazione comunale, l'andamento dei servizi, verificarne la regolarità, la qualità e l'impatto;
- assumere l'onere economico corrispondente, salvo diverse e specifiche scelte, come evidenziate con riferimento ai singoli servizi conferiti, limitatamente con quanto previsto dal Piano Programma aziendale e comunque compatibilmente con le risorse complessive disponibili;
- delineare ipotesi innovative di riprogettazione dei servizi e di produzione degli stessi, in stretta collaborazione con i Servizi di Politiche di Welfare e Intercultura, sulla base degli indirizzi della Giunta comunale e secondo criteri di sostenibilità economica in relazione alle risorse disponibili, coerenti con le normative vigenti e con gli orientamenti e le politiche locali e distrettuali del welfare generativo e di comunità.

Il Contratto di Servizio, rinnovato a maggio 2022, con scadenza 31 dicembre 2024, regola il conferimento della gestione di servizi a carattere socio-assistenziale, socio-sanitario, socio-educativo (ambiti anziani, persone con disabilità, minorenni soli o con famiglie fragili, adulti in condizioni di fragilità, servizi trasversali), tra il Comune di Reggio Emilia ed FCR, secondo criteri di efficienza ed efficacia.

Concorrono al finanziamento dei servizi oltre che le risorse aziendali, risorse comunali, risorse del Fondo Sanitario, risorse del Fondo Regionale non Autosufficienza, del Fondo Sociale Locale, del Fondo Povertà, altri fondi e le compartecipazioni degli utenti.

Le competenze rientrano nel *Piano Sociale distrettuale* per il benessere e la salute (già Piano di Zona) che è lo strumento unico di sintesi che uniforma ed integra gli obiettivi da perseguire per tutti i soggetti coinvolti, per tutto il sistema di offerta (welfare).

Operando a stretto contatto con l'amministrazione comunale e la cittadinanza, l'erogazione dei servizi socio-assistenziali ha sviluppato la capacità di avvertire le sollecitazioni che arrivano dai cittadini e dalle loro necessità di assistenza, che possono subire mutazioni derivanti dal contesto, che determinano emergenze da mitigare attraverso l'articolazione di iniziative ed attività capaci di dare concreto sostegno ai beneficiari. In questo quadro, la pandemia da Covid ha impattato in rilevante misura sulla organizzazione delle attività dell'area e del servizio direttamente gestito, sulla vita delle persone, sui servizi e sulle relazioni tra le parti, determinando una significativa accelerazione dei bisogni di assistenza delle persone.

La gestione di queste funzioni in capo a FCR costituisce un unicum originale e peculiare dell'esperienza reggiana, che consente di miscelare programmazione sociale e operatività imprenditoriale ed ha generato un'Area specifica dotata di un sistema di competenze ed un orientamento all'innovazione caratteristico, che costituisce un reale valore aggiunto nel territorio.

Negli ultimi due anni eventi esterni imprevedibili hanno impattato in modo significativo sulle persone e sulle organizzazioni: la pandemia e la recente guerra sul fronte Russo-Ucraino hanno innescato veloci cambiamenti con diversi effetti e stanno mettendo a dura prova gli assetti sociali ed economici, modificando gli equilibri dell'intero contesto territoriale.

Nello scenario attuale l'obiettivo di ridisegnare il sistema dei servizi rimane in primo piano - ampliando l'efficacia dell'azione congiunta tra Comune e la sua Azienda partecipata e migliorando le risposte alle istanze sociali sempre più complesse che la comunità pone - attraverso il perseguimento di obiettivi di efficacia e appropriatezza dei servizi e di efficientamento del sistema di welfare, dei suoi sistemi organizzativi e delle relazioni fra gli attori che lo compongono.

Nel corso del 2021, la struttura di gestione dei servizi socio-assistenziali ha subito una riorganizzazione che ha dato vita ad un nuovo modello organizzativo in termini di programmazione e pianificazione degli interventi, progettazione, procedure di affidamento e di monitoraggio congiunto, gestionale ed economico, supervisione ed accompagnamento dei processi affidati, valutazione degli impatti, dei risultati e dei processi, operatività diretta del servizio.

L'attuale struttura conta di 13 persone, e collabora con istituzioni, enti e cooperative sociali del territorio per garantire qualità e presidio per i servizi gestiti.

7.2 Partnership e collaborazioni per l'erogazione dei servizi

GRI STANDARD: 3-3, 413-1

Partner istituzionale per i servizi socio-assistenziali/socio-sanitari è l'Azienda USL. Per assicurare il necessario coordinamento e garantire l'interconnessione del sistema e servizi offerti sono previsti strumenti di coordinamento e concertazione delle politiche attuative, nonché di attribuzione/ripartizione di ruoli ed oneri economici sociali e sanitari, una parte importante dei quali rientra nelle attribuzioni del Fondo Regionale per la Non Autosufficienza.

IDEAZIONE E PROGETTAZIONE

Nell'ambito del suo mandato, FCR, in accordo con il Servizio Welfare e Intercultura, il Servizio sociale e altre referenze del Comune di Reggio Emilia (Città senza barriere, Officina Educativa), si occupa della definizione tecnica degli obiettivi, delle modalità di azione, dei risultati attesi, degli esiti degli interventi progettuali pianificati. L'approccio collaborativo e co-progettuale (solo in parte sostenuto anche da atti formali come quelli del Codice e Terzo Settore) per promuovere percorsi di Welfare, Salute e Benessere è una costante della progettazione. Di seguito sono riportate le principali attività in cui è attualmente impegnata l'Azienda.

Nel 2022 oltre 4980 persone e famiglie vulnerabili sono state utenti e/o beneficiarie delle attività programmate, progettate, affidate o gestite direttamente dall'Azienda, per lo più tramite organizzazioni del Terzo settore.

Servizi per Famiglie e Minorenni: l'ambito di questi servizi rappresenta con il 65% il maggior onere economico di quanto conferito a FCR. I minorenni e/o nuclei familiari coinvolti nei diversi servizi sono circa 730 ed i servizi attivati riguardano l'accoglienza di minorenni o nuclei genitoriali in strutture residenziali e semiresidenziali, con uno specifico intervento per la rete di strutture di accoglienza emergenziale per minorenni stranieri non accompagnati; l'attivazione di servizi diurni (educativa domiciliare individuale o di piccolo gruppo e gestione di centri educativi); oltre ad altri interventi sperimentali riguardanti l'attivazione di uno sportello di incrocio domanda e offerta per la ricerca di baby sitter, avviato in uscita dal periodo Covid, di interventi in favore del sostegno alla natalità nei primi 1000 giorni di vita, di interventi sperimentali per giovani adolescenti.

E' relativamente alla gestione dei servizi residenziali e dei servizi di educativa domiciliare e di gestione dei centri educativi che si sono concentrate attenzioni e interventi per rendere sostenibile ed efficace il sistema di risposta. Le attività proposte in qualche caso si protraggono oltre la maggiore età e sino al compimento del 21° anno di vita per consentire il completamento di percorsi di sostegno alle persone ed alle loro famiglie.

Servizi per persone con Disabilità: con il 18% del valore economico questi servizi rappresentano il secondo ambito della spesa conferita a FCR. Le persone con disabilità coinvolte nei diversi servizi sono indicativamente 1.780. I servizi presenti riguardano la gestione di strutture residenziali (Gruppi Appartamento e Centri Residenziali accreditati); servizi diurni e semi residenziali (Domiciliare, Centri Diurni accreditati e servizi sociooccupazionali, per il tempo libero, per l'inserimento lavorativo), altri

servizi, come la gestione del Centro Adattamento Ambiente Domestico CAAD, il sostegno alla realizzazione di attività motoria, il Servizio di accompagnamento e trasporto speciale rivolto ad adulti e a minorenni con disabilità. I servizi di accompagnamento e trasporto e quelli socio-occupazionali sono quelli sui quali si è lavorato con energia per renderli sostenibili e, relativamente al sistema socio-occupazionale, per sostenere le innovazioni introdotte orientate al perseguimento della massima autonomia possibile e della autodeterminazione delle persone.

Servizi per Anziani: come per l'ambito disabilità, questi servizi – in particolare i Centri Diurni e il Servizio di Assistenza Domiciliare - sono stati significativamente impattati dall'emergenza COVID, che ha inciso anche sul correlato servizio di accompagnamento degli utenti ai centri. Le persone anziane coinvolte nei diversi servizi sono circa 2.480. In questo ambito interveniamo in relazione a servizi diurni (Centri Diurni accreditati; assistenza domiciliare, alla quale è agganciato un servizio di teleassistenza, pasti a domicilio) e di supporto organizzativo (accompagnamento degli utenti ai centri diurni), mentre sono attivi – prevalentemente esito di processi co-progettuali – interventi di miglioramento della qualità della vita a supporto alla domiciliarità; di sostegno alle persone con sindromi dementigene e ai loro care-givers; di conciliazione, cura e sollievo ai sistemi familiari (con uno sportello per assistenti familiari e uno per baby sitter); di sostegno ad attività motoria.

Servizi Educativi: dopo la progressiva reinternalizzazione di servizi da parte del Comune questo ambito di lavoro, che in ogni caso ha coinvolto nei diversi servizi circa 150 minorenni, ha avuto un trascurabile impatto per l'attività. I contratti dei servizi ancora



vigenti (sostegno all'integrazione scolastica di persone con disabilità che frequentano istituti scolastici fuori Reggio Emilia e altri servizi diurni contro la dispersione scolastica e di educativa territoriale per giovani e adolescenti) sono terminati tutti con il mese di giugno 2022. Resta come riferibile al comparto, l'attività di accompagnamento agli istituti scolastici per minorenni con disabilità, per la quale si è avviata – come per altri ambiti – una significativa riorganizzazione.

Il progetto Reggio Emilia Città senza barriere: il Coordinamento del progetto "Reggio Emilia Città senza barriere", il cui sviluppo è ormai giunto al settimo anno di attività, comprende interventi nel campo del superamento delle barriere architettoniche e fisiche, della sensibilizzazione ai diritti delle persone con disabilità, del rapporto tra cultura e fragilità, della innovazione dei servizi. Le molteplici azioni sviluppate hanno riguardato interventi progettuali nel campo della "accessibilità": dal sostegno al Turismo accessibile, alla riqualificazione di edifici e spazi pubblici nell'ottica di una progettazione inclusiva. Riguardo la sensibilizzazione ai diritti (e azioni concrete al riguardo) l'esito più rilevante è stato l'apertura del Registro dei progetti esistenziali di vita per le persone fragili. Altre progettualità rilevanti sono la realizzazione dell'evento Notte di Luce, il percorso di educazione alle differenze di "Aspettando Notte di Luce", la sperimentazione dello sportello di orientamento "sport e disabilità", il sostegno al progetto "Corri con Stefano" per giovani minorenni con autismo. Nel campo della relazione tra fragilità e cultura è consolidata la proficua collaborazione con le principali Istituzioni culturali cittadine (I Musei Civici, Fondazione Nazionale della Danza, Fondazione Palazzo Magnani, Fondazione I Teatri). Infine, un rilevante apporto del progetto, in termini progettuali e di destinazione di risorse, riguarda il campo della innovazione dei servizi, con il sostegno agli aspetti più innovativi e generativi dei servizi per la disabilità.

Lo Sportello sociale: l'attività è direttamente gestita da FCR con personale specializzato presente presso i 4 Poli Territoriali, il Tribunale di Reggio Emilia (sino ai primi mesi del 2023) e l'avvio di uno sportello sperimentale di intervento sui temi del lavoro in favore in particolare di persone beneficiarie di reddito di cittadinanza. È stata confermata ed è ormai passata ad una fase ordinaria la presenza di un centralino unico di accesso, che consente un accesso agli Sportelli decentrati sul territorio (sia in presenza che – qualora richiesto – a distanza) maggiormente ordinato e proficuo. Gli accessi allo sportello sociale nel 2022 sono stati 2.740.

SOTTOSCRIZIONE DI PROTOCOLLI E ATTIVITÀ COLLABORATIVE

- Tavolo interistituzionale Città senza barriere (62 enti firmatari);
- AUSL e LILT; Fondazione Palazzo Magnani, Fondazione Nazionale della Danza, Istosreco, Comune di Reggio Emilia/Musei Civici per iniziative comuni atte a migliorare la fruizione e l'accessibilità alle persone con disabilità e più in generale agli utenti dei servizi sociali del Comune di Reggio Emilia.

COLLABORAZIONI

- con UniMoRe per contribuire alla miglior progettazione di corsi di laurea (Scienze dell'educazione, Trp);
- con altri territori (Comune di Bologna, RER) per sistematizzare lo scambio di buone prassi e la realizzazione di percorsi di formazione;
- con Istituto Moro, non solo nell'ambito de «La città del lettore».

PARTECIPAZIONE A PROGETTI

- Co-sie (Co-creation of Service Innovation in Europe) - App BeBa in collaborazione con AUSL;
- FalloXTempo in collaborazione con AUSL-Centro Screening Reggio Emilia;
- Pillole di movimento in collaborazione con UISP-AUSL;
- Scioppo di teatro sperimentazione regionale avviata da Ater Fondazione e RER con altri tra cui le farmacie aderenti a FederFarma e AssoFarm;
- SocialNet (progetto europeo nell'ambito del Programma Cosme), e «Beyond Crisis», progetto europeo in continuità con il precedente che promuove lo sviluppo di economia sociale al fianco del Comune e di Fondazione E35.

Più in dettaglio:

PROGETTI TRASVERSALI

- Progettazione insieme a Fondazione Palazzo Magnani di modelli/approcci di intervento nel campo del welfare culturale;
- Avvio della Progettazione insieme a Fondazione Palazzo Magnani di uno specifico intervento in favore dei dipendenti dell'Azienda speciale FCR nel campo di possibili scenari di welfare aziendale;
- A partire dallo sviluppo del programma Città senza barriere;
- Progettazione insieme a Fondazione Palazzo Magnani del cartellone di iniziative «Identità inquieta».

SERVIZI ALLA DISABILITÀ

- Co-progettazione insieme a Consorzio Oscar Romero di attività di ambito sociooccupazionale in relazione alla relazione con le famiglie degli utenti; alla sperimentazione di strumenti per il lavoro; alla innovazione tecnologica; alla valutazione del servizio;

- Servizi di trasporto speciale per persone con disabilità e anziane (esito: proposta di riarticolazione della allocazione funzionale delle attività di accompagnamento presso i gestori dei servizi di riferimento ora in fase di perfezionamento);
- Co-progettazione insieme a Cerpa Onlus delle attività del CAAD – Centro aiuto adattamento domestico del territorio distrettuale.

SERVIZI AGLI ANZIANI

- Co-progettazione insieme a AIMA di attività territoriali (distrettuali) per persone con alzheimer;
- Co-progettazione insieme a Emmaus di attività territoriali per il sostegno alla domiciliarità delle persone anziane;
- Co-progettazione insieme a Ceis e Winner Mestieri delle attività dello Sportello Assistenti familiari per persone anziane, con disabilità e per famiglie con minorenni.

FAMIGLIE E ADULTI FRAGILI

- Servizi di residenzialità emergenziale per MSNA (esito: studio di servizi carenti sul territorio e definizione di un avviso per il potenziamento delle risorse territoriali);
- Servizi sperimentali residenziali per minorenni definiti «border» tra bisogno educativo relazionale e problematiche socio-sanitarie e per un diverso intervento con le famiglie di provenienza (esito: studio di modello di coprogettazione per la sperimentazione nel territorio di una comunità definita rispetto a questi orientamenti; ora in stand by in relazione alla valutazione tra Comune, altri EE.LL. e AUSL della compartecipazione economica e della corresponsabilità sulla progettualità).

COLLABORAZIONI 2022 ALL'INTERNO DEL PROGETTO RECSB

- Consolidamento del «Progetto esistenziale di vita»
- Progettazione relativa al Turismo Inclusivo
- Progettazione relativa allo Sport Inclusivo e alla cittadinanza responsabile
- Progettazione di attività specifiche nell'ambito di Reggio Narra
- Progettazione delle attività denominate «Musica senza barriere»
- Progettazione dell'iniziativa Aspettando Notte di Luce
- Progettazione dell'evento e dell'attività Notte di Luce
- Progettazione attività «Girareggio», «Raccontastorie», «Art Factory»; «Burattini in bilico»
- Progettazione iniziativa correlata a Inclusive Theatre»

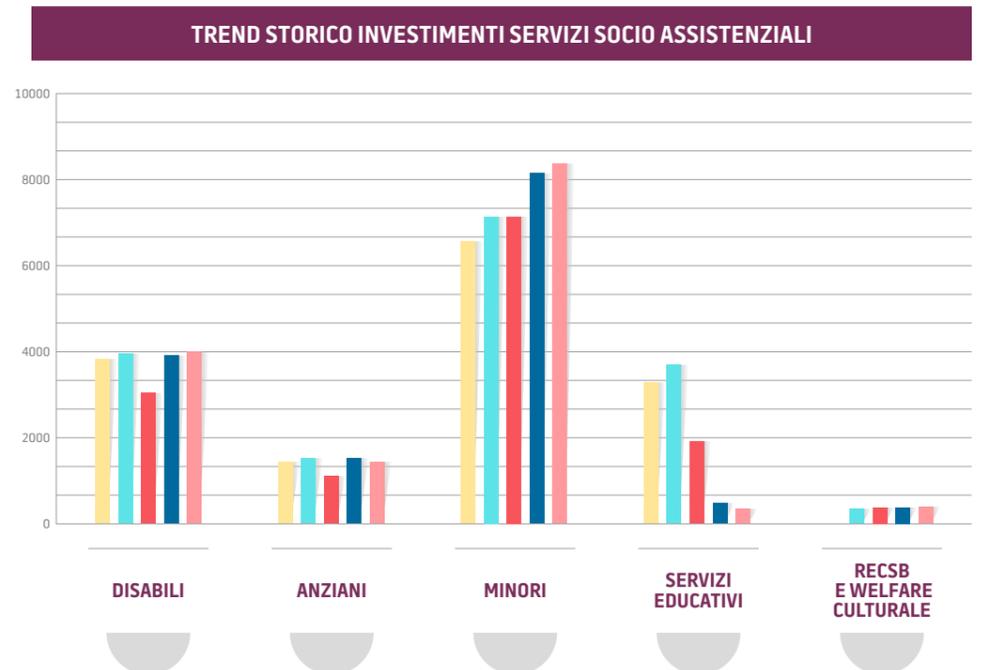
- Progettazione di attività correlate ai cosiddetti “Esperti per esperienza”
- Progettazione di interventi in collaborazione con Musei Civici (Incontri: arte e persone)
- Progettazione con Liceo Moro per iniziativa “La Città del Lettore”
- Progettazione in collaborazione con Comune del progetto “La cultura non starà al suo posto”
- Progettazione di attività in collaborazione con Centro Screening



7.3 I risultati e l'impatto sul territorio

GRI STANDARD: 3-3, 204-1

Di seguito si riportano alcuni dati di sintesi, utili a individuare degli indicatori dell'impatto sul territorio e le comunità dei servizi socio-assistenziali erogati da FCR, per il solo anno 2022.

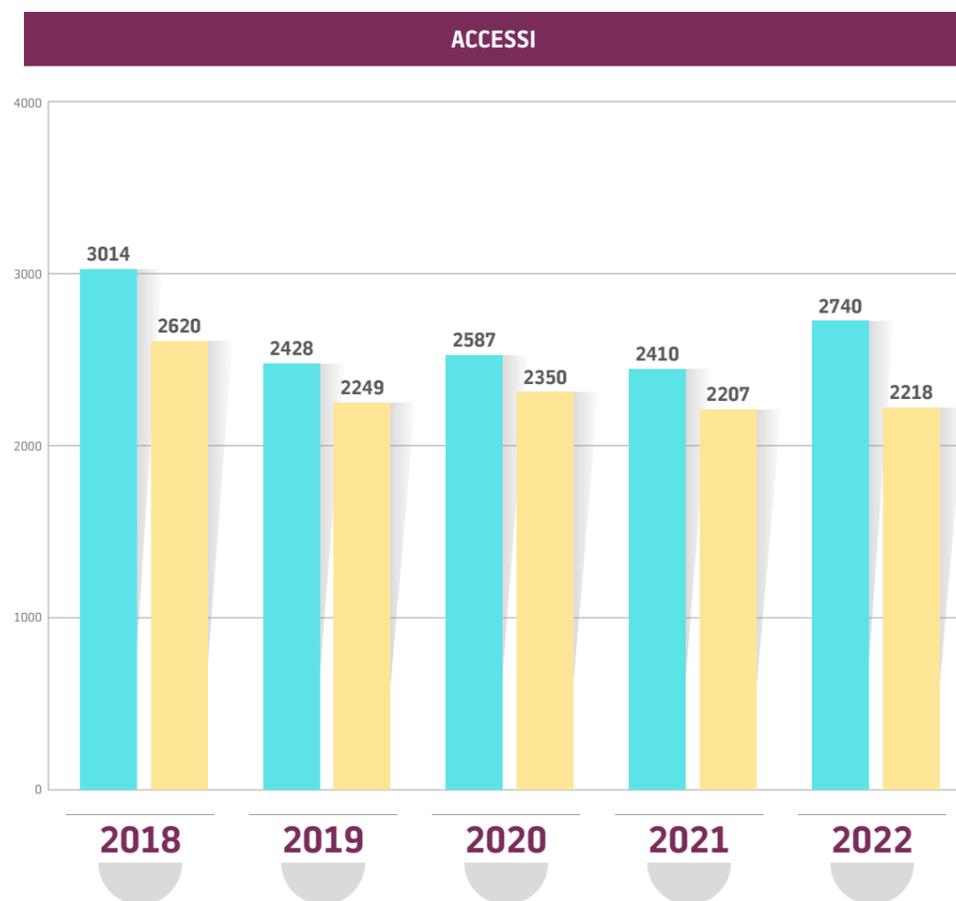


LO SPORTELLO SOCIALE

L'attività di Sportello Sociale è direttamente gestita da FCR con personale specializzato presente presso i 4 Poli Territoriali e il Tribunale di Reggio Emilia. La riorganizzazione sperimentata nel periodo Covid ha indotto a confermare, anche usciti dall'emergenza, un modello organizzativo realizzato attraverso:

- Un **punto unico di accesso telefonico** attivo per supportare le necessità dei cittadini e indirizzarli correttamente ai servizi sociali mediante un primo colloquio con sportello sociale;
- L'ordinaria presenza dello sportello sociale nei **4 poli sociali** del territorio, che ricevono i cittadini con colloqui in presenza o a distanza, a seconda del bisogno e delle possibilità delle persone;
- La sperimentazione in co-gestione di uno **sportello-lavoro** (principalmente pensato per la gestione del Reddito di Cittadinanza, ma con attenzione alle fragilità lavorative in senso lato).

Il **Punto Unico di Accesso nel 2022** ha totalizzato 5076 contatti complessivi. Gli sportelli sociali 2.740 colloqui ai quali vanno aggiunti il **centralino per emergenza Ucraina** che ha risposto a 652 telefonate e uno **Sportello specifico in Tribunale** che ha effettuato 16 colloqui. Dal mese di ottobre il nuovo **Sportello dedicato al lavoro per il reddito di cittadinanza** ha trattato 505 casi, precedentemente assegnati agli Sportelli territoriali.



TESTE PER POLO					
POLO	2018	2019	2020	2021	2022
EST	654	564	565	479	516
NORD	636	530	580	549	520
OVEST	589	490	534	480	488
SUD	741	665	671	699	694
TOTALE	2.620	2.249	2.350	2.207	2.218

SPORTELLLO LAVORO C/O POLVERIERA	53
SPORTELLLO TRIBUNALE	16

Nell'anno 2022 sono stati registrati un totale di 2.218 accessi per i quattro poli territoriali.

ACCESSI PER CITTADINANZA	NR ACCESSI
ITALIANA	1.775
UE	32
EXTRA UE	406
NP	5
TOTALE	2.218

ACCESSI PER AREA DI INTERVENTO	NR ACCESSI
ANZIANI	1.204
DIPENDENZE	7
DISABILI	50
DISAGIO ADULTO	426
FAMIGLIA E MINORI	144
IMMIGRAZIONE	387
TOTALE	2.218

ACCESSI PER ESITO	NR ACCESSI	%
SOLO INFORMAZIONI	118	5,3%
IN ATTESA DI ESITO	123	5,5%
ORIENTAMENTO-INFORMAZIONI	649	29,3%
ORIENTAMENTO-INVIATO AD ALTRO SERVIZIO	104	4,7%
PIC LEGGERA*	42	1,9%
PIC LEGGERA CONTRIBUTI ECONOMICI*	1	0,0%
ASSEGNAZIONE	1.181	53,2%
TOTALE	2.218	100,0%

ACCESSI PER POLO	ACCESSI PER AREA DI INTERVENTO	NR ACCESSI
EST	ANZIANI	244
	DIPENDENZE	2
	DISABILI	10
	DISAGIO ADULTO	128
	IMMIGRAZIONE	-
	FAMIGLIA E MINORI	132
	TOTALE EST	516
NORD	ANZIANI	228
	DIPENDENZE	2
	DISABILI	16
	DISAGIO ADULTO	132
	IMMIGRAZIONE	141
	FAMIGLIA E MINORI	1
	TOTALE NORD	520
OVEST	ANZIANI	277
	DIPENDENZE	1
	DISABILI	5
	DISAGIO ADULTO	84
	IMMIGRAZIONE	-
	FAMIGLIA E MINORI	121
	TOTALE OVEST	488
SUD	ANZIANI	455
	DIPENDENZE	2
	DISABILI	19
	DISAGIO ADULTO	82
	IMMIGRAZIONE	3
	FAMIGLIA E MINORI	133
	TOTALE SUD	694
TOTALE	2218	



8

Lavoro
e persone
di FCR

Diversità Equità Inclusion
Salute e sicurezza sul lavoro
Tutela e sostegno occupazione



8.1 La gestione delle risorse umane

GRI STANDARD: 2-30, 3-3, 406-1

Le caratteristiche dei servizi offerti da FCR richiedono di considerare le persone quale la componente chiave. L'Azienda crede fermamente nella valorizzazione delle persone, e con esse instaura rapporti di fiducia e trasparenza reciproca. Tutte le persone coinvolte nelle attività di FCR sono assunte con regolare contratto di lavoro. Le linee di condotta sono dettate in primo luogo dal Codice Etico e dal Modello 231, disponibili e consultabili da parte del personale dipendente.

Si evidenzia inoltre che, nel periodo di rendicontazione (2020-2021-2022), e nei precedenti periodi, non si siano verificati episodi di discriminazione basati su razza, colore, sesso, religione, opinione politica, discendenza nazionale o origine sociale, così come definiti dall'ILO (International Labour Organization), o altre forme rilevanti di discriminazione che abbiamo coinvolto stakeholder interni e/o esterni.

Al 31 dicembre 2022, il 100% dei dipendenti è coperto da un contratto collettivo (CCNL dei dipendenti delle imprese gestite o partecipate dagli enti locali, esercenti farmacie, parafarmacie, magazzini farmaceutici all'ingrosso, laboratori farmaceutici).

PIANO WELFARE

Durante il 2022, FCR ha definito le linee guida operative del piano welfare aziendale, che consente a ciascun lavoratore di scegliere i benefit maggiormente rispondenti alle proprie esigenze personali e familiari utilizzando il credito welfare assegnato attraverso l'utilizzo di una piattaforma di gestione.

I principali benefit prevedono piani di rimborso per i lavoratori e i propri familiari per spese mediche, istruzione, assistenza ad anziani e minori, spese di trasporto, interessi su piani di prestiti e mutui, attività ricreative, e versamenti a fondo di previdenza complementare.



8.2 Le persone di FCR

GRI STANDARD: 3-3, 401-1, 401-3, 405-1, 405-2

OCCUPAZIONE E TURNOVER

L'Azienda Speciale FCR, nel corso del triennio di riferimento, ha registrato un trend di turnover omogeneo rispetto alle dinamiche riscontrate nei settori di riferimento, in particolare per quanto riguarda il personale impiegato nelle farmacie.

Nel 2022 le assunzioni sono state 52, 27 delle quali riguardanti personale con età inferiore ai 30 anni. Le cessazioni registrate sono invece state 47, in calo rispetto ai precedenti anni.

Il tasso di turnover complessivo è calcolato dividendo la differenza tra lavoratori assunti e cessati in corso d'anno per il numero di lavoratori a fine anno: nel 2022 risulta pari a 1,9%, in aumento rispetto all'anno precedente.

NUOVE ASSUNZIONI E TURNOVER	2020			2021			2022		
ASSUNZIONI									
	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE
FINO A 29 ANNI	17	3	20	23	4	27	24	3	27
DA 30 A 50 ANNI	16	2	18	11	6	17	22	2	24
OLTRE 50 ANNI	1	-	1	1	-	1	-	1	1
TOTALE	34	5	39	35	10	45	46	6	52
CESSAZIONI									
	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE
FINO A 29 ANNI	18	2	20	17	2	19	16	2	18
DA 30 A 50 ANNI	16	2	18	14	4	18	12	6	18
OLTRE 50 ANNI	14	-	14	10	2	12	9	2	11
TOTALE	48	4	52	41	8	49	37	10	47
MOTIVO CESSAZIONE									
	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE
USCITE VOLONTARIE	4	-	4	5	-	5	8	4	12
PENSIONAMENTO	13	-	13	7	2	9	7	-	7
LICENZIAMENTO	-	1	1	-	-	-	-	-	-
ALTRO (es. fine di contratti a tempo determinato)	31	3	34	29	6	35	22	6	28
TOTALE	48	4	52	41	8	49	37	10	47
TURNOVER									
	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE
TURNOVER POSITIVO - ASSUNZIONI				17,3%	16,1%	17%	23,5%	9,4%	20%
TURNOVER NEGATIVO - CESSAZIONI				20,3%	12,9%	18,6%	18,9%	15,6%	18,1%
TOTALE				-3,0%	3,2%	-1,5%	4,6%	-6,3%	1,9%

DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ

L'approccio alla gestione delle persone di FCR, improntato a garantire pari opportunità per tutte le lavoratrici e i lavoratori dell'Azienda, è rispecchiato nei numeri relativi alla diversità di genere, sia in termini assoluti che all'interno delle singole categorie rappresentate, e in particolare nei ruoli dirigenziali e tra i quadri.

DIVERSITÀ DIPENDENTI	2020			2021			2022		
DIPENDENTI PER CATEGORIA / PER GENERE									
	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE
DIRIGENTI	3	3	6	3	2	5	3	3	6
QUADRI	29	10	39	26	9	35	26	9	35
ADDETTI DI FARMACIA	102	10	112	102	13	115	105	12	117
IMPIEGATI	44	10	54	45	11	56	44	9	53
MAGAZZINIERI	24	29	53	20	29	49	27	27	54
TOTALE	202	62	264	196	64	260	205	60	265
DIPENDENTI PER CATEGORIA / PER GENERE %									
	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE
DIRIGENTI	1,1%	1,1%	2,3%	1,2%	0,8%	1,9%	1,1%	1,1%	2,3%
QUADRI	11%	3,8%	14,8%	10%	3,5%	13,5%	9,8%	3,4%	13,2%
ADDETTI DI FARMACIA	38,6%	3,8%	42,4%	39,2%	5%	44,2%	39,6%	4,5%	44,2%
IMPIEGATI	16,7%	3,8%	20,5%	17,3%	4,2%	21,5%	16,6%	3,4%	20%
MAGAZZINIERI	9,1%	11%	20,1%	7,7%	11,2%	18,8%	10,2%	10,2%	20,4%
TOTALE	76,5%	23,5%	100%	75,4%	24,6%	100%	77,4%	22,6%	100%

DIVERSITÀ DIPENDENTI	2020			2021			2022		
DIPENDENTI PER CATEGORIA / PER GENERE									
	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE
FINO A 29 ANNI	26	6	32	36	5	41	27	6	33
DA 30 A 50 ANNI	108	43	151	105	47	152	122	40	162
OLTRE 50 ANNI	68	13	81	55	12	67	56	14	70
TOTALE	202	62	264	196	64	260	205	60	265
DIPENDENTI PER CATEGORIA / PER GENERE %									
	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE
FINO A 29 ANNI	9,8%	2,3%	12,1%	13,8%	1,9%	15,8%	10,2%	2,3%	12,5%
DA 30 A 50 ANNI	40,9%	16,3%	57,2%	40,4%	18,1%	58,5%	46%	15,1%	61,1%
OLTRE 50 ANNI	25,8%	4,9%	30,7%	21,2%	4,6%	25,8%	21,1%	5,3%	26,4%
TOTALE	76,5%	23,5%	100%	75,4%	24,6%	100%	77,4%	22,6%	100%



DIVERSITÀ DIPENDENTI	2020				2021				2022			
DIPENDENTI PER CATEGORIA / FASCIA DI ETÀ												
	FINO A 29 ANNI	DA 30 A 50 ANNI	OLTRE 50 ANNI	TOTALE	FINO A 29 ANNI	DA 30 A 50 ANNI	OLTRE 50 ANNI	TOTALE	FINO A 29 ANNI	DA 30 A 50 ANNI	OLTRE 50 ANNI	TOTALE
DIRIGENTI	-	3	3	-	-	2	3	5	-	2	4	6
QUADRI	-	22	17	39	-	24	11	35	-	24	11	35
ADDETTI DI FARMACIA	27	56	29	112	35	55	25	115	26	68	23	117
IMPIEGATI	3	32	19	54	4	35	17	56	2	34	17	53
MAGAZZINIERI	2	38	13	53	2	36	11	49	5	34	15	54
TOTALE	32	151	81	264	41	152	67	260	33	162	70	265
DIPENDENTI PER CATEGORIA / FASCIA DI ETÀ %												
	FINO A 29 ANNI	DA 30 A 50 ANNI	OLTRE 50 ANNI	TOTALE	FINO A 29 ANNI	DA 30 A 50 ANNI	OLTRE 50 ANNI	TOTALE	FINO A 29 ANNI	DA 30 A 50 ANNI	OLTRE 50 ANNI	TOTALE
DIRIGENTI	-	1,1%	1,1%	2,3%	-	0,8%	1,2%	1,9%	-	0,8%	1,5%	2,3%
QUADRI	-	8,3%	6,4%	14,8%	-	9,2%	4,2%	13,5%	-	9,1%	4,2%	13,2%
ADDETTI DI FARMACIA	10,2%	21,2%	11%	42,4%	13,5%	21,2%	9,6%	44,2%	9,8%	25,7%	8,7%	44,2%
IMPIEGATI	1,1%	12,1%	7,2%	20,5%	1,5%	13,5%	6,5%	21,5%	0,8%	12,8%	6,4%	20%
MAGAZZINIERI	0,8%	14,4%	4,9%	20,1%	0,8%	13,8%	4,2%	18,8%	1,9%	12,8%	5,7%	20,4%
TOTALE	12,1%	57,2%	30,7%	100%	15,8%	58,5%	25,8%	100%	12,5%	61,1%	26,4%	100%

CONGEDI DI MATERNITÀ E PATERNITÀ

Tutti i dipendenti di FCR hanno diritto al congedo di maternità e paternità, legato alla nascita/adozione di un figlio o di una figlia. Il numero di congedi di maternità fruiti nel corso del 2022 è stato pari a 9, le paternità sono state invece 2, con una durata media rispettivamente di 158 e 5 giorni.

La percentuale di lavoratrici rientrate dal congedo nel 2022 è pari al 44%, mentre la retention nel triennio di riferimento, intesa come percentuale di lavoratori e lavoratrici ancora dipendenti dopo 12 mesi dal rientro, è pari al 100%.

DIVERSITÀ DIPENDENTI	2020			2021			2022		
	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE
Numero dipendenti che hanno diritto al congedo di maternità/paternità, per genere	202	62	264	196	64	260	205	60	265
Numero dipendenti che hanno usufruito del congedo di maternità/paternità, per genere	6	1	7	5	1	6	9	2	11
Giorni	877	3	880	270	5	275	1.426	10	1.436
Numero dipendenti rientrati al lavoro durante il periodo di rendicontazione dopo aver usufruito del congedo di maternità/paternità, per genere	3	1	4	4	1	5	4	2	6
Numero dipendenti rientrati al lavoro dopo aver usufruito del congedo di maternità/paternità e che sono ancora dipendenti dell'organizzazione nei 12 mesi successivi al rientro, per genere	-	-	-	3	1	4	4	1	5
Tasso di rientro al lavoro in azienda	50%	100%	57%	80%	100%	83%	44%	100%	55%
TASSO DI RETENTION	-	-	-	100%	100%	100%	100%	100%	100%

STIPENDI BASE E RETRIBUZIONI

Confrontando gli stipendi base per genere si riscontra un'omogeneità retributiva, lungo le diverse qualifiche. Analogamente a quanto effettuato per gli stipendi base, l'Azienda Speciale FCR si impegna a rendicontare in maniera puntuale i rapporti tra le retribuzioni dei propri dipendenti a partire dal prossimo Bilancio di Sostenibilità.

RAPPORTO % DELLO STIPENDIO BASE DELLE DONNE VS UOMINI	2020	2021	2022
DIRIGENTI	75,1%	102,5%	108,8%
QUADRI	94,9%	93,0%	96,8%
ADDETTI DI FARMACIA	100,5%	97,6%	94,6%
IMPIEGATI	108,2%	102,8%	104,3%
MAGAZZINIERI	100,7%	99,9%	99,5%

8.3 Formazione

GRI STANDARD: 3-3, 404-1

FCR favorisce il miglioramento della professionalità dei propri dipendenti e garantisce lo svolgimento delle attività formative. La funzione HR ha la responsabilità della rilevazione delle necessità e dei fabbisogni formativi e ha responsabilità per la redazione del piano formativo dei lavoratori, che viene redatto su base annuale, e prevede la fruizione di corsi di formazione obbligatoria e non. La definizione dei programmi di training, il relativo budget, la pianificazione, organizzazione, evasione e registrazione con la relativa modulistica è in capo alla funzione HR.

CORSI DI FORMAZIONE	ORE FORMAZIONE SVOLTA 2021	ORE FORMAZIONE SVOLTA 2022
Corso base sicurezza	504	1.128
Corso antincendio	-	40
Corso pronto soccorso	160	72
Corso carrellisti	12	-
Corso ECM FAD farmacisti	4.032	4.032
Formazione RP	-	532
Totale ore formazione	4.708	5.804
TOTALE DIPENDENTI ALLA FINE DEL PERIODO	260	265
Ore medie di formazione	18,1	21,9



8.4 Salute e sicurezza sul lavoro

GRI STANDARD: 3-3, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-9

LA SALVAGUARDIA DELLA SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

LA SICUREZZA PER FCR

L'Azienda non ha adottato specifici sistemi di gestione per la salute e la sicurezza sul lavoro, ma opera in conformità con quanto previsto dal D.lgs. 81/2008 per garantire un ambiente di lavoro idoneo, salubre e sicuro monitorando costantemente i rischi per la sicurezza e la salute dei lavoratori, la disposizione dei luoghi di lavoro, compresi gli spazi comuni di aggregazione e la gestione delle attrezzature, considerando inoltre il livello di stress lavoro correlato, al fine di promuovere un ambiente lavorativo il più possibile sicuro e un clima positivo.

IDENTIFICAZIONE DEI PERICOLI, VALUTAZIONE DEI RISCHI E INDAGINI SUGLI INCIDENTI

Nel rispetto delle norme, i luoghi di lavoro di FCR adottano segnaletica orizzontale e verticale prevista per la sicurezza e per l'individuazione delle vie di fuga. Tutti i dipendenti sono formati con formazione generale e specifica a seconda della mansione così come previsto dai Documenti di valutazione dei rischi (DVR).

SERVIZI DI MEDICINA DEL LAVORO

L'Azienda ha nominato un medico competente. FCR rispetta gli obblighi in materia di sorveglianza sanitaria, è dotata di un piano di sorveglianza sanitaria e sottopone a visite periodiche tutti i dipendenti per determinare l'idoneità alla mansione.

FORMAZIONE DEI LAVORATORI IN MATERIA DI SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

I dipendenti di FCR svolgono regolarmente corsi di formazione relativamente alle materie di salute e sicurezza, con l'erogazione di moduli specifici in relazione alle diverse mansioni svolte all'interno dell'azienda, e in particolare per quanto riguarda gli addetti al magazzino e gli addetti di farmacia.

L'Azienda inoltre svolge periodicamente corsi in materia di formazione sulla salute e sicurezza sul lavoro, così come previsto dal D.Lgs. 81/08 e s.m.i. e dall'Accordo Stato-Regioni del 2016.

FCR ha a cuore la salute e la corretta gestione della sicurezza dei propri dipendenti e collaboratori e la relativa formazione in materia. Per questo ha stretto accordi con la cooperativa Manta Communications che gestisce una sua piattaforma per la formazione in modalità e-learning specifica per i corsi obbligatori in materia di sicurezza ed igiene del lavoro.

Tutti i dipendenti che non sono in possesso degli attestati sicurezza generale e specifica in corso di validità (la durata è pari a 5 anni), vengono invitati a svolgere in modalità FAD la formazione necessaria.

Il corso viene svolto tenendo conto delle priorità lavorative; per come è strutturata la piattaforma e-learning è possibile svolgerlo in autonomia, completando i vari moduli previsti e rispettando le tempistiche indicate dal tutor.

CORSI ANTIRAPINA

FCR in collaborazione con la Polizia di Stato promuove e organizza serate di formazione per i dipendenti operanti nelle farmacie sul tema delle rapine. I corsi sono tenuti in collaborazione con i dirigenti della questura di Reggio Emilia e con un sociologo esperto in formazione a dipendenti operanti in attività a potenziale rischio aggressione. I temi sono relativi alla prevenzione delle rapine (comportamenti, attrezzature, procedure), alla gestione dei momenti in cui avviene la rapina dal punto di vista psicologico, emotivo, comportamentale, sino alle successive fasi dell'evento volte a gestire la richiesta di intervento delle forze dell'ordine e alla raccolta di informazioni utili per le indagini. L'Azienda ritiene fondamentale questa formazione e lo sviluppo di questo progetto che, oltre a innalzare il livello di sicurezza sociale, consente di tutelare chi opera in un settore essenziale per la comunità quale quello sanitario, il cui contributo rimane determinante in ogni momento e contesto sociale.

PARTECIPAZIONE E CONSULTAZIONE DEI LAVORATORI E COMUNICAZIONE IN MATERIA DI SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

All'interno di FCR sono stati nominati dei rappresentanti dei lavoratori in materia di salute e sicurezza (RLS), per i quali è prevista una formazione specifica. I RLS vengono consultati ad ogni aggiornamento del DVR e coinvolti nella riunione annuale per la sicurezza.

PROMOZIONE DELLA SALUTE DEI LAVORATORI

FCR offre un'assistenza sanitaria integrativa ai dipendenti allo scopo di fornire sicurezza dal punto di vista medico. Rappresenta un'opportunità per i lavoratori che hanno bisogno di un contributo economico o di agevolazioni per usufruire di prestazioni del sistema sanitario nazionale o di struttura private convenzionate.

Ogni anno FCR provvede a fornire gratuitamente il vaccino antinfluenzale ai dipendenti che ne facciano richiesta perché crede sia tra gli strumenti migliori di prevenzione per garantire la salute dei collaboratori.

PREVENZIONE E MITIGAZIONE DEGLI IMPATTI IN MATERIA DI SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO ALL'INTERNO DELLE RELAZIONI COMMERCIALI

I processi di gestione della qualità di FCR prevedono, tra gli altri, controlli per i prodotti e i servizi erogati ai clienti, con specifico riferimento alle normative applicabili e a quanto disciplinato dal Sistema di gestione della qualità UNI EN ISO 9001.



GLI INFORTUNI

Nel corso del periodo di rendicontazione, si sono verificati esclusivamente incidenti non gravi. Si segnala inoltre un trend in ulteriore miglioramento nel contenimento anche degli episodi di infortuni non gravi dei dipendenti.

INFORTUNI SUL LAVORO	2020	2021	2022
Infortuni mortali	-	-	-
Infortuni gravi	-	-	-
Altri infortuni	6	2	2
Totale infortuni registrati	6	2	2
Incidenti in itinere	-	-	-
Totale ore lavorate	442.032	429.254	427.986
Giorni assenza per Infortuni	113	255	88
INFORTUNI SUL LAVORO			
Indice Frequenza Infortuni (Nr infortuni/ore lavorate x 1.000.000)	-	-	-
Mortali	-	-	-
Infortuni gravi	-	-	-
Altri infortuni	13,57	4,66	4,67
Indice Gravità Infortuni (giorni assenza infortuni / ore lavorate x 1.000)	0,26	0,59	0,21

9

Ambiente

Efficienza energetica, contenimento delle emissioni
e lotta al cambiamento climatico
Gestione rifiuti & economia circolare



9.1 Gli impatti ambientali

FCR opera nel rispetto delle normative vigenti in materia ambientale. L'Azienda è inoltre impegnata a monitorare e valutare continuamente i propri impatti ambientali, nonché a adottare misure per mitigare gli impatti negativi. I dati riportati nel capitolo si riferiscono agli ultimi due esercizi (2021 e 2022).

9.2 Energia

GRI STANDARD: 3-3, 302-1, 302-3

LA SALVAGUARDIA DELLA SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

I principali consumi energetici di FCR – rappresentati in GJoule, secondo quanto previsto dai GRI Standards – derivano principalmente dal riscaldamento, refrigerazione ed alimentazione elettrica del magazzino, e dal mantenimento degli spazi riservati agli uffici dell'Azienda. I dati riportano un trend in crescita, legato principalmente ad un maggior consumo di energia elettrica.

Si segnala che, in seguito alla sottoscrizione di contratti di fornitura con Garanzia di Origine (GO), la totalità dei consumi di energia elettrica di FCR deriva da fonti rinnovabili.

ENERGIA CONSUMATA - GJ	2021	2022
Energia elettrica		
Energia elettrica acquistata con contratti Garanzia Origine	6.170	6.942
	6.170	6.942
Di cui da fonti rinnovabili	6.170	6.942
Carburante Autoveicoli		
Diesel	243	263
Gas naturale per riscaldamento o altri usi		
Metano	8.028	7.998
Totale consumo energia - GJ	14.441	15.203
Di cui da fonti rinnovabili	6.170	6.942
Incidenza fonti rinnovabili	43%	46%

FONTI

- Energia elettrica – Enea Agenzia nazionale per le nuove tecnologie, l'energia e lo sviluppo economico sostenibile
- Carburanti – DEFRA UK - Greenhouse gas reporting: conversion factors 2022 - GOV.UK (www.gov.uk)
- Metano Ministero Ambiente Italia – Parametri Nazionali EU ETS - Italia: News (minambiente.it)

INTENSITÀ ENERGETICA

Si riportano di seguito gli indicatori di misurazione dell'intensità di energia calcolati in base al numero di prodotti transitati in magazzino. Nel 2022, come illustrato nella tabella sottostante, l'indice di intensità energetica registra un miglioramento rispetto al 2021. Il trend si deve principalmente all'incremento dei pezzi transitati all'interno del processo produttivo.

INDICE INTENSITÀ ENERGIA	2021	2022
Consumi energia - GJ	14.441	15.203
Pezzi transitati in magazzino FCR	32.753.972	34.867.528
Indice intensità - GJ/nr pezzi transitati in magazzino	0,441	0,436

9.3 Emissioni e cambiamenti climatici

GRI STANDARD: 3-3, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4

EMISSIONI DIRETTE (GHG SCOPE 1) - EMISSIONI INDIRETTE (GHG SCOPE 2)

Il dato delle emissioni è riportato in tonnellate equivalenti di anidride carbonica (tCO2e). Le tabelle mostrano i dati relativi alle **emissioni dirette** (Scope 1 GHG - Greenhouse Gas), unitamente a quelle **indirette associate ai consumi dell'energia elettrica** acquistata dalla rete (GHG Scope 2). I dati quantitativi presentati, determinati sulla base di stime, derivano dalla conversione delle quantità consumate delle diverse fonti energetiche.

EMISSIONI CO2 - SCOPE 1 (tCO2e)	2021	2022
Carburante Autoveicoli		
Diesel	17	18
Gas naturale per riscaldamento o altri usi		
Metano	451	451
F-gas		
Gas refrigeranti dispersi in atmosfera - impianti climatizzazione	-	-
Totale - Emissioni Scope 1	468	469

FONTI

- Carburanti - DEFRA UK - Greenhouse gas reporting: conversion factors 2022 - GOV.UK (www.gov.uk)
- Metano Ministero Ambiente Italia - Parametri Nazionali EU ETS - Italia :: News (minambiente.it)

Le emissioni indirette Scope 2 vengono presentate sulla base dei metodi location-based e market-based. Mentre il primo prevede di contabilizzare le emissioni derivanti dal consumo di elettricità applicando fattori di emissione medi nazionali per i diversi Paesi in cui viene acquistata energia elettrica, il secondo richiede di determinare le emissioni considerando i fattori di emissione specifici comunicati dai fornitori. Nel caso in cui non siano stati definiti specifici contratti per la fornitura di energia elettrica da fonti rinnovabili, l'approccio in esame prevede l'utilizzo dei fattori di emissione residual mix nazionali, ove tecnicamente applicabili / disponibili.

EMISSIONI / CO2 - SCOPE 2 LOCATION BASED (tCO2e)	2021	2022
Energia elettrica acquistata	457	514
EMISSIONI / CO2 - SCOPE 2 MARKET BASED (tCO2e)	2021	2022
Energia elettrica acquistata	-	-

FONTI

- Italia - ISPRA - Ministero Ambiente - ISPRA Efficiency & decarbonization indicators ITA Europe 366-2022 Tab A 2 20 - Emission factors in the electricity sector for electricity production.
- European Residual Mix | AIB (aib-net.org)

L'Azienda Speciale FCR nell'ultimo biennio ha azzerato le emissioni Scope 2 - emissioni derivanti da consumi di energia elettrica - attraverso l'acquisto di contratti con Garanzia di Origine, certificazione elettronica che attesta l'origine rinnovabile delle fonti utilizzate per la produzione di energia elettrica acquistata.

ISSIONI GHG / CO2 - SCOPE 1 + SCOPE 2 (T CO2E) MARKET BASED	2021	2022
Totale Emissioni GHG CO2 - Scope 1 + Scope 2	468	469

L'andamento delle intensità delle emissioni rispecchia quello relativo ai consumi energetici.

INTENSITÀ EMISSIONI	UNITÀ	2021	2022
Emissioni Scope 1 + Scope 2 Market based	t CO2e	468	469
Pezzi transitati in magazzino FCR	Nr	32.753.972	34.867.528
Indice intensità		0,0143	0,0135

ALTRE EMISSIONI INDIRETTE - GHG SCOPE 3

FCR sta valutando le modalità di adozione di processi che consentano la quantificazione delle altre emissioni indirette (GHG Scope 3). Tale attività richiede la identificazione preliminare delle emissioni significative che vengono generate lungo la catena del valore di FCR (a monte ed a valle delle attività dirette di FCR).

Per la rendicontazione 2022 sono stati raccolti dati dalle principali società di servizi logistici di cui si avvale FCR. Sulla base di tali dati (puntuali o basati su stime di parametri quali il numero di clienti, la frequenza di consegna e regioni servite) è stato determinato un valore di **emissioni indirette GHG Scope 3 (da consumi di carburanti) di 690 tCO2e**.

9.4 La gestione dei rifiuti

GRI STANDARD: 3-3, 306-3

La politica ambientale di FCR è indirizzata verso una gestione responsabile dei rifiuti e all'applicazione dei principi dell'economia circolare.

Nella gestione delle farmacie, FCR partecipa ad un'iniziativa nazionale che prevede la raccolta dei medicinali scaduti e la successiva restituzione degli stessi al Ministero della Salute.

I rifiuti prodotti si riferiscono principalmente ad imballaggi in carta e cartone, prodotto dei processi di logistica, trasporto e distribuzione, di medicinali e prodotti sanitari, o scarti di laboratorio.

I rifiuti generati da FCR nel 2022 sono stati destinati per il 92% a recupero.

Si segnala che nel 2021 l'Azienda ha commissionato la rimozione di materiale da costruzione contenente amianto in matrice compatta presente presso il magazzino via Doberdò nr. 9; l'intervento di rimozione ha previsto, come da piano di sicurezza, il carico e il trasporto a discarica autorizzata.



RIFIUTI PER CATEGORIA (KG)	2021			2022		
	Recupero	Smaltimento	Totale	Recupero	Smaltimento	Totale
Materiali da costruzione contenenti amianto	-	1.000	1.000	-	-	-
Sostanze chimiche di laboratorio contenenti o costituite da sostanze pericolose	-	-	-	-	187	187
Medicinali citotossici e citostatici	-	15	15	-	10	10
Rifiuti pericolosi	-	1.015	1.015	-	197	197
Imballaggi in carta e cartone	18.111	-	18.111	30.697	-	30.697
Medicinali diversi	-	7.339	7.339	-	2.599	2.599
Rifiuti non pericolosi	18.111	7.339	25.450	30.697	2.599	33.296
TOTALE RIFIUTI PRODOTTI	18.111	8.354	26.465	30.697	2.796	33.493
% Rifiuti recuperati su totale prodotti	68%			92%		



10

Performance
economica
ed equilibrio
finanziario

Generazione e distribuzione di valore economico-finanziario

10.1 Valore economico generato
e distribuito

GRI STANDARD: 3-3, 201-1

Farmacie Comunali Riunite di Reggio Emilia, in quanto azienda speciale a partecipazione pubblica, è sottoposta a normative specifiche che ne regolamentano l'attività, inclusi i modi in cui viene gestito il proprio bilancio e i finanziamenti che riceve. In virtù del suo status, FCR è soggetta a controlli pubblici e ad obblighi di trasparenza e rendicontazione delle proprie attività finanziarie. Le decisioni economiche sono orientate a garantire la sostenibilità finanziaria dell'azienda nel lungo periodo, in modo da poter continuare a erogare i servizi di interesse pubblico.

I rapporti economico-finanziari tra FCR e il Comune di Reggio Emilia sono regolati da contratti di servizio, nello specifico uno che regola le attività di gestione delle farmacie e uno che regola l'erogazione dei servizi socio-assistenziali. Tali contratti di servizio determinano, oltre alla natura delle attività erogate e alle modalità di gestione, anche il corrispettivo per le prestazioni e i servizi resi (per i servizi socioassistenziali).

Il Valore generato e distribuito, determinato a partire dal Conto economico, riporta il valore economico direttamente generato da FCR e distribuito agli stakeholder interni ed esterni. È conseguentemente un dato che dà rappresentazione della creazione e distribuzione del valore economico per gli stakeholder. Il Bilancio consolidato del Gruppo è il riferimento documentale per gli approfondimenti relativi alla performance e all'andamento economico, finanziario e patrimoniale.

Il **Valore generato** corrisponde, sotto un profilo contabile, ai ricavi netti di FCR (Ricavi, Altri ricavi operativi, al netto delle perdite su crediti, benefici fiscali), mentre il **Valore economico distribuito** comprende i costi riclassificati per categoria di stakeholder. Il **Valore economico trattenuto** è relativo alla differenza tra Valore economico generato e distribuito, e comprende gli ammortamenti dei beni materiali ed immateriali, accantonamenti, gli effetti delle valutazioni al fair value, la fiscalità differita e l'utile netto economico.

Il **Valore aggiunto distribuito** rappresenta il risultato netto prodotto dall'attività commerciale dell'Azienda distribuito ai dipendenti e collaboratori, alla Comunità Locale tramite i servizi al welfare, alla Pubblica Amministrazione sotto forma di imposte e tasse, al Comune Proprietario e all'Azienda attraverso la distribuzione del risultato economico finale.

Valore economico generato e distribuito (valori in Euro)	2020	2021	2022
Valore economico generato	151.880.729	150.502.376	161.006.466
Valore economico distribuito			
Fornitori - Costi operativi	130.397.408	129.378.694	138.586.002
Risorse umane - Costo del personale	12.555.322	12.401.050	12.620.146
Welfare locale	7.341.996	6.969.481	8.181.279
Banche e altri finanziatori	36.293	24.623	16.468
Pubblica Amministrazione	85.555	203.726	76.792
Oneri diversi di gestione	355.141	476.302	390.806
Valore economico distribuito	150.771.715	149.453.876	159.871.493
Valore economico trattenuto	1.109.014	1.048.500	1.134.973
Valore economico trattenuto	20.176.277	19.773.517	21.176.505

GRI Content Index

STATEMENT OF USE
Il Bilancio di sostenibilità di FCR
relativo all'esercizio 2022
[01 gennaio – 31 dicembre 2022]
è stato redatto secondo
l'opzione di rendicontazione
with reference to the GRI Standards
(con riferimento ai GRI Standards)

GRI 1 ADOTTATI
GRI 1 Foundation 2021

**GRI
SECTOR STANDARDS
APPLICABILI**
Non applicabili / non disponibili

GRI SUSTAINABILITY REPORTING STANDARD	RIFERIMENTI CAPITOLO / PARAGRAFO	NOTE APPLICAZIONE STANDARD / OMISSIONI
GRI 2 - Informativa Generali - versione 2021		
L'ORGANIZZAZIONE E LE SUE PRASSI DI RENDICONTAZIONE		
2-1	Dettagli organizzativi	Nota metodologica 1 FCR / FCR in sintesi
2-2	Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	Nota metodologica
2-3	Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	Nota metodologica
ATTIVITÀ E LAVORATORI		
2-6	Attività, catena del valore e altri rapporti di business	1 FCR / FCR in sintesi 1 FCR / I valori e il ruolo di FCR: per il bene pubblico 2 A favore dei cittadini, per il bene pubblico / Quadro normativo 2 A favore dei cittadini, per il bene pubblico / Settori di attività e mercati 2 A favore dei cittadini, per il bene pubblico / I clienti 2 A favore dei cittadini, per il bene pubblico / La supply chain 2 A favore dei cittadini, per il bene pubblico / I processi di gestione della logistica: il magazzino centrale automatizzato
2-7	Dipendenti	2 A favore dei cittadini, per il bene pubblico / I dipendenti
2-8	Lavoratori non dipendenti	2 A favore dei cittadini, per il bene pubblico / Altri lavoratori
GOVERNANCE		
2-9	Struttura e composizione della governance	3 Il governo dell'Azienda / Organi societari e governance
2-10	Nomina e selezione del massimo organo di governo	3 Il governo dell'Azienda / Organi societari e governance
2-11	Presidente del massimo organo di governo	3 Il governo dell'Azienda / Organi societari e governance
2-13	Delega di responsabilità per la gestione di impatti	3 Il governo dell'Azienda / Struttura organizzativa e deleghe
2-15	Conflitti d'interesse	3 Il governo dell'Azienda / Organi societari e governance
2-16	Comunicazione delle criticità	3 Il governo dell'Azienda / Organi societari e governance

GRI SUSTAINABILITY REPORTING STANDARD		RIFERIMENTI CAPITOLO / PARAGRAFO	NOTE APPLICAZIONE STANDARD / OMISSIONI
STRATEGIA, POLITICHE E PRASSI			
2-22	Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	Lettera agli stakeholder	
2-23	Impegno in termini di policy	4 La condotta responsabile del business / Il modello organizzativo e di controllo 4 La condotta responsabile del business / Il sistema di gestione della qualità 4 La condotta responsabile del business / La governance ICT: privacy e sicurezza dati	
2-24	Integrazione degli impegni in termini di policy	4 La condotta responsabile del business / Il modello organizzativo e di controllo 4 La condotta responsabile del business / Il sistema di gestione della qualità 4 La condotta responsabile del business / La governance ICT: privacy e sicurezza dati	
2-27	Conformità a leggi e regolamenti	4 La condotta responsabile del business / Il rispetto delle norme - Compliance	
2-28	Appartenenza ad associazioni	4 La condotta responsabile del business / Membership	
COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER			
2-29	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	2 A favore dei cittadini, per il bene pubblico / Stakeholder	
2-30	Contratti collettivi	8 Lavoro e persone di FCR / La gestione delle risorse umane	

GRI SUSTAINABILITY REPORTING STANDARD		RIFERIMENTI CAPITOLO / PARAGRAFO	NOTE APPLICAZIONE STANDARD / OMISSIONI
GRI 3 - Temi materiali - versione 2021			
3-1	Processo di determinazione dei temi materiali	Nota metodologica 5 I temi materiali / Impatti e temi materiali 5 I temi materiali / Il processo di identificazione - valutazione e prioritizzazione delle tematiche	
3-2	Elenco di temi materiali	5 I temi materiali / I temi materiali	
3-3	Gestione dei temi materiali	2 A favore dei cittadini, per il bene pubblico / La supply chain 2 A favore dei cittadini, per il bene pubblico / Innovazione nei servizi - Ricerca & sviluppo 3 Il governo dell'Azienda / Organi societari e governance 5 I temi materiali / I temi materiali e l'impegno di FCR per lo sviluppo sostenibile 6 Qualità del servizio, salute dei cittadini e impegno per il territorio / La cura della salute della comunità e dei cittadini 6 Qualità del servizio, salute dei cittadini e impegno per il territorio / I fornitori nella catena del valore della salute 6 Qualità del servizio, salute dei cittadini e impegno per il territorio / Integrità nella condotta del business 6 Qualità del servizio, salute dei cittadini e impegno per il territorio / L'impegno verso il territorio e la comunità 7 I servizi socio-assistenziali e l'impatto sulla comunità / Servizi sociali e assistenza - politiche di gestione 7 I servizi socio-assistenziali e l'impatto sulla comunità / Partnership e collaborazioni per l'erogazione dei servizi 7 I servizi socio-assistenziali e l'impatto sulla comunità / I risultati e l'impatto sul territorio 8 Lavoro e persone di FCR / La gestione delle risorse umane 8 Lavoro e persone di FCR / Le persone di FCR 8 Lavoro e persone di FCR / Salute e sicurezza sul lavoro 9 Ambiente / Energia 9 Ambiente / Emissioni e cambiamenti climatici 9 Ambiente / La gestione dei rifiuti 10 Performance economica ed equilibrio finanziario / Valore economico generato e distribuito	

GRI STANDARDS - INFORMATIVA TEMI MATERIALI / INDICATORI SPECIFICI

Per quanto riguarda la rendicontazione dei temi materiali (GRI Topic Standards), ove non diversamente specificato, sono stati utilizzati i GRI Standards pubblicati nel 2016. Per l'informativa in materia di salute e sicurezza sul lavoro è stato utilizzato lo standard GRI 403 Salute e sicurezza sul lavoro, pubblicato nel 2018. Relativamente all'informativa sui rifiuti è stata adottato lo standard GRI 306 Rifiuti, pubblicato nel 2020.

GRI 200	TEMI ECONOMICI	NOTE APPLICAZIONE STANDARD / OMISSIONI
201	PERFORMANCE ECONOMICHE	
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	10 Performance economica ed equilibrio finanziario / Valore economico generato e distribuito
203	IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI	
203-1	Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati	2 A favore dei cittadini, per il bene pubblico / Innovazione nei servizi - Ricerca & sviluppo
204	PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO	
204-1	Proporzione di spesa verso fornitori locali	2 A favore dei cittadini, per il bene pubblico / La supply chain 7 I servizi socio-assistenziali e l'impatto sulla comunità / I risultati e l'impatto sul territorio
205	ANTICORRUZIONE	
205-1	Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione	6 Qualità del servizio, salute dei cittadini e impegno per il territorio / Integrità nella condotta del business
205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	6 Qualità del servizio, salute dei cittadini e impegno per il territorio / Integrità nella condotta del business

GRI 300	TEMI AMBIENTALI	NOTE APPLICAZIONE STANDARD / OMISSIONI
302	ENERGIA	
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	9 Ambiente / Energia
302-3	Intensità energetica	9 Ambiente / Energia
305	EMISSIONI	
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	9 Ambiente / Emissioni e cambiamenti climatici
305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	9 Ambiente / Emissioni e cambiamenti climatici
305-3	Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)	9 Ambiente / Emissioni e cambiamenti climatici
305-4	Intensità delle emissioni di GHG	9 Ambiente / Emissioni e cambiamenti climatici
306	RIFIUTI	
306-3	Rifiuti prodotti	9 Ambiente / La gestione dei rifiuti
308	VALUTAZIONE AMBIENTALE DEI FORNITORI	
308-1	Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali	6 Qualità del servizio, salute dei cittadini e impegno per il territorio / I fornitori nella catena del valore della salute

GRI 300	TEMI SOCIALI	NOTE APPLICAZIONE STANDARD / OMISSIONI
401	OCCUPAZIONE	
401-1	Nuove assunzioni e turnover	8 Lavoro e persone di FCR / Le persone di FCR
401-3	Congedo parentale	8 Lavoro e persone di FCR / Le persone di FCR
403	SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO - 2018	
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	8 Lavoro e persone di FCR / Salute e sicurezza sul lavoro
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	8 Lavoro e persone di FCR / Salute e sicurezza sul lavoro
403-3	Servizi di medicina sul lavoro	8 Lavoro e persone di FCR / Salute e sicurezza sul lavoro
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	8 Lavoro e persone di FCR / Salute e sicurezza sul lavoro
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	8 Lavoro e persone di FCR / Salute e sicurezza sul lavoro
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	8 Lavoro e persone di FCR / Salute e sicurezza sul lavoro
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	8 Lavoro e persone di FCR / Salute e sicurezza sul lavoro
403-9	Infortuni sul lavoro	8 Lavoro e persone di FCR / Salute e sicurezza sul lavoro
405	DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ	
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	Indicatore rendicontato limitatamente al numero di ore medie di formazione per dipendente, senza indicazione specifica di genere e categoria
405	DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ	
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	3 Il governo dell'Azienda / Organi societari e governance 8 Lavoro e persone di FCR / Le persone di FCR
405-2	Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	8 Lavoro e persone di FCR / Le persone di FCR

GRI 300	TEMI SOCIALI	NOTE APPLICAZIONE STANDARD / OMISSIONI
406	NON DISCRIMINAZIONE	
406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	8 Lavoro e persone di FCR / La gestione delle risorse umane
413	COMUNITÀ LOCALI	
413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locale, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo	6 Qualità del servizio, salute dei cittadini e impegno per il territorio / L'impegno verso il territorio e la comunità 7 I servizi socio-assistenziali e l'impatto sulla comunità / Servizi sociali e assistenza - politiche di gestione 7 I servizi socio-assistenziali e l'impatto sulla comunità / Partnership e collaborazioni per l'erogazione dei servizi
414	VALUTAZIONE SOCIALE DEI FORNITORI	
414-1	Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali	6 Qualità del servizio, salute dei cittadini e impegno per il territorio / I fornitori nella catena del valore della salute
416	SALUTE E SICUREZZA DEI CLIENTI	
416-1	Valutazione degli impatti sulla salute e sulla sicurezza per categorie di prodotto e servizi	6 Qualità del servizio, salute dei cittadini e impegno per il territorio / La cura della salute della comunità e dei cittadini
416-2	Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi	6 Qualità del servizio, salute dei cittadini e impegno per il territorio / La cura della salute della comunità e dei cittadini
417	MARKETING ED ETICHETTATURA	
417-1	Requisiti in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	6 Qualità del servizio, salute dei cittadini e impegno per il territorio / La cura della salute della comunità e dei cittadini
417-2	Episodi di non conformità in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	6 Qualità del servizio, salute dei cittadini e impegno per il territorio / La cura della salute della comunità e dei cittadini
417-3	Casi di non conformità riguardanti comunicazioni di marketing	6 Qualità del servizio, salute dei cittadini e impegno per il territorio / La cura della salute della comunità e dei cittadini
418	PRIVACY DEI CLIENTI	
418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	6 Qualità del servizio, salute dei cittadini e impegno per il territorio / Integrità nella condotta del business

CREDITS

redazione di testi e dati

GIAROLI STAFF SRL
NEXIA AUDIREVI ESG & SUSTAINABILITY
STUDIO ASSOCIATO DAVOLI & PIZZETTI
STAFF TECNICO FARMACIE COMUNALI RIUNITE

progetto grafico

TONIK SRL

foto e grafiche

STAFF TECNICO FARMACIE COMUNALI RIUNITE

Reggio Emilia, luglio 2023



Il Benessere che conviene.

Azienda Speciale Farmacie Comunali Riunite

via Doberdò, 9 - 42122 Reggio Emilia

www.fcr.re.it - www.saninforma.it www.futurfarma.it - www.informazionisuifarmaci.it