



Azienda Speciale
via Doberdò, 9
42100 Reggio Emilia

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

BILANCIO D'ESERCIZIO AL 31-12-2021

(Gli importi presenti sono espressi in Euro)



CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

<i>Presidente</i>	Dott. CAPELLI ANDREA
<i>Consigliere effettivo</i>	Dott. MORATTI RICCARDO
<i>Consigliera effettiva</i>	Dott.ssa CORIANI SANDRA
<i>Consigliera supplente</i>	Dott.ssa IOTTI ELENA
<i>Consigliere supplente</i>	Prof. Avv. SCARPATI MARCO

COLLEGIO DEI SINDACI REVISORI

<i>Presidente</i>	Prof. Dott. MONTANARI STEFANO
<i>Sindaca</i>	Dott.ssa LABANTI ROBERTA
<i>Sindaco</i>	Dott. POLDI ALLAI CRISTIAN
<i>Sindaco Supplente</i>	Dott. LUIGI LEONI
<i>Sindaco Supplente</i>	Dott. STEFANO D'INCA'

LEGALE RAPPRESENTANTE

<i>Direttore</i>	Rag. Carlo Bergamini
------------------	----------------------

INDICE

Relazione del Presidente	pag. 04
Relazione del Collegio Sindacale	pag. 30
Bilancio d'Esercizio 2020 secondo lo schema tipo Decreto del Ministero del Tesoro 26 aprile 1995	pag. 39
Nota Integrativa ex art. 2427 Codice Civile	pag. 42
Rendiconto Finanziario	pag. 68
Stato Patrimoniale Finanziario	pag.70

RELAZIONE DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE AL BILANCIO CHIUSO IL 31 DICEMBRE 2021

Signori Consiglieri

Il bilancio consuntivo d'esercizio 2021 dell'azienda speciale Farmacie Comunali Riunite (F.C.R.) si chiude con un risultato positivo di 28.341 euro, al netto di ammortamenti per 794.976 euro, di sconti ai cittadini per 1.350.729 euro e di imposte per 203.726 euro.

L'anno 2021 è stato caratterizzato dal perdurare della pandemia da Covid19 che ha condizionato l'attività di FCR in una fase successiva a quella della "piena emergenza" con nuove esigenze sia sul piano commerciale, in cui ogni schema precostituito di domanda-offerta veniva messo in discussione, che sul piano dell'offerta di nuovi servizi in farmacia (tamponi e vaccinazioni in primis), tutto ciò mantenendo chiaro ed impregiudicato il compito di FCR di garantire il quotidiano servizio di distribuzione dei farmaci (alla cittadinanza, alle farmacie clienti, alle strutture ospedaliere).

FCR ha ancora una volta dimostrato di essere un'azienda flessibile e reattiva alle nuove esigenze ed ha saputo rispondere adeguatamente a queste nuove esigenze adottando rapidamente scelte importanti ed attuando anche nuove strategie.

In parallelo alla gestione emergenziale, nel 2021 FCR ha proseguito il suo obiettivo di recuperare una parte della diminuzione di fatturato del settore della distribuzione intermedia, continuando ad investire ed ottenendo concretamente nuovi ed importanti contratti di fornitura.

Le Farmacie aziendali, costrette ad operare in un contesto pandemico molto difficile, hanno ottenuto un risultato molto positivo eguagliando il fatturato dell'anno 2020 che era stato caratterizzato da consumi anomali molto elevati di prodotti legati alla pandemia (mascherine, detergenti, disinfettanti ecc.)

Il risultato della gestione caratteristica di FCR, pari a circa 8,25 milioni di euro, consente anche quest'anno di contribuire secondo le aspettative ai servizi socio-assistenziali che ci sono stati affidati dal Comune di Reggio Emilia, servizi anch'essi ancora condizionati dalla situazione Covid e che ci hanno richiesto uno sforzo molto importante per il mantenimento dei livelli predefiniti.

Tutto ciò è avvenuto grazie all'importante impegno di tutti i dipendenti e collaboratori di FCR.

Il settore farmaceutico, che rappresenta il principale riferimento per i risultati conseguiti, presenta uno scenario nell'anno 2021 caratterizzato a livello locale dal recente insediamento delle farmacie di nuova apertura (ex decreto Monti), dal perdurare delle politiche regionali e Ausl rivolte al contenimento della spesa farmaceutica (anche a compensazione dell'esplosione della spesa sanitaria a causa del Covid) attraverso politiche che favoriscono la distribuzione dei farmaci fuori dal canale tradizionale della farmacia e, da ultimo, da un fattore di stagionalità negativo (per una quasi totale assenza di patologia influenzale nei primi mesi dell'anno). I prodotti di "libera vendita" (integratori alimentari, cosmetici ecc.) presentano ancora una tendenza non positiva a causa delle limitazioni dovute al Covid19 che, direttamente o indirettamente, condizionano ancora lo stile di vita dei cittadini.

Continuando con gli schemi degli anni passati per la lettura dei bilanci, si mette in evidenza che questo ricomprende le attività e i costi dei servizi assistenziali gestiti dall'Azienda, in base al Contratto di servizio con il Comune di Reggio Emilia, che hanno comportato impegni nel 2021 per 7.655.233 euro contro 8.073.395 euro del 2020.

SITUAZIONE NAZIONALE E REGIONALE

Il 2021 è in recupero per il mercato italiano dei prodotti venduti in farmacia e chiude l'anno con un fatturato totale di 24,4 miliardi, segnando un aumento del 3,4% rispetto al 2020 e dell'1,5% rispetto al 2019, anno benchmark pre-pandemico (fonte IQVIA). La grande rimonta è avvenuta nell'ultimo trimestre dell'anno con un +7,9% rispetto allo stesso trimestre 2020.

Il comparto etico (medicines da prescrizione), che nel 2021 ha rappresentato il 57% delle vendite in farmacia, ha registrato un aumento a valore dell'1,8% rispetto al 2020 arrivando a 13,9 miliardi di euro, mentre rispetto al 2019 registra un calo del 1,2%. L'aumento delle confezioni vendute nel 2021 - rispetto all'anno precedente - è stato dello 0,9%, toccando 2,43 miliardi di confezioni vendute.

Complessivamente il comparto commerciale (prodotti da banco senza obbligo di prescrizione, prodotti nutrizionali, integratori, parafarmaci, creme e cosmetici) in farmacia ha segnato un aumento del 5,7% rispetto al 2020. In questo ambito il comparto dei prodotti da banco senza obbligo di prescrizione ha visto un aumento del 2,5% nel 2021 rispetto al 2020 arrivando a 2,18 miliardi di

euro. Gran parte di questo aumento di fatturato è avvenuto nell'ultimo trimestre dell'anno (+23,8%). Le classi che hanno contribuito di più a questa crescita di fine anno sono state quelle legate alla cura della tosse e raffreddore e quella degli analgesici che nel 2020 hanno subito una battuta d'arresto.

Il 2021 conferma ovunque un significativo aumento della "Distribuzione Per Conto", modalità che permette il ritiro di farmaci in confezione ospedaliera, quindi di proprietà del SSN, direttamente in farmacia, con una remunerazione a prestazione.

Nessuna novità sia sulla attesa riforma strutturale del meccanismo della remunerazione percentuale sulla vendita dei medicinali penalizzata dai prezzi medi dei medicinali molto bassi, sia sulla nuova convenzione (che regola i rapporti tra la farmacia e il SSN), entrambe ancora ferme sui tavoli istituzionali per i relativi rinnovi.

LA SPESA FARMACEUTICA CONVENZIONATA

Lieve calo nel 2021 per la spesa farmaceutica netta a carico del Servizio sanitario nazionale (Ssn). Il valore complessivo si attesta intorno a 7,58 miliardi di euro, con una flessione dello 0,4% rispetto al 2020 (fonte dati AIFA Agenzia del Farmaco).

Questo dato è il frutto di una combinazione di fattori, cioè di un aumento del +2,1% del numero delle ricette Ssn, mediamente di valore più basso rispetto al 2020 (netto -2,5%; lordo -2,6%), in quanto, pur contenendo medicinali di prezzo mediamente più alto rispetto al 2020 (+0,4%), presentano mediamente un minor numero di confezioni per singola ricetta (-2,1% rispetto al 2020). In totale, lo scorso anno le ricette sono state quasi 553 milioni: in media a 9,40 ricette a cittadino. Le confezioni di medicinali a carico del Ssn sono state 1 miliardo e 24 milioni (-4,2% rispetto al 2020). Ogni cittadino italiano ha ritirato in farmacia in media 17,2 confezioni di medicinali a carico del Ssn, di prezzo medio pari a 9,42 euro.

Le quote di partecipazione a carico dei cittadini sono aumentate dello 0,4% rispetto al 2020, con un'incidenza media del 15% sulla spesa lorda, con punte che arrivano fino al 19,2% della Campania e al 19,3% del Veneto. Complessivamente i cittadini hanno pagato oltre 1.480,90 milioni di euro di quote di partecipazione sui farmaci, di cui il 73% (dato Aifa) dovuto alla differenza di prezzo rispetto

al valore di rimborso, avendo richiesto un farmaco più costoso.

Spesa farmaceutica convenzionata a livello nazionale 2017/2021 (in milioni di euro)

	2017	2018	2019	2020	2021	varA/P
Spesa netta	8.120	7.781	7.765	7.616	7.583	-0,4%
Ticket	1.549	1.608	1.581	1458	1464	0,4%
Sconto farmacie	580	570	577	549	540	-1,7%
N°ricette spedite (mln)	581	576	571	541	553	2,1%

(Fonte, Ministero della Salute AIFA)

Le farmacie continuano a dare un importante contributo al contenimento della spesa farmaceutica garantendo un risparmio complessivo pari a circa 540 milioni di euro quali sconti per fasce di prezzo, pay-back, trattenute sulla spesa farmaceutica, incremento dei medicinali equivalenti, fornitura di tutti i dati sui farmaci SSN.

LA SPESA FARMACEUTICA DEL SERVIZIO SANITARIO REGIONALE

Nella tabella che segue si evidenzia l'andamento della spesa farmaceutica convenzionata del numero delle prescrizioni spedite dalle farmacie nelle varie provincie della Regione anno 2021:

Aziende USL	N° ricette	Var.% 2021/2020	Spesa netta (euro)	Var.% 2021/2020
101 Piacenza	2.324.401	3,41%	29.122.538	0,29%
102 Parma	3.704.111	4,16%	44.289.269	1,53%
103 Reggio Emilia	4.324.547	3,41%	50.206.260	1,42%
104 Modena	6.114.367	4,62%	74.497.823	1,96%
105 Bologna	7.966.629	4,31%	101.772.032	0,23%
106 Imola	1.228.678	5,71%	15.972.036	0,53%
109 Ferrara	3.575.517	3,87%	44.022.949	0,75%
114 Romagna	10.104.564	5,98%	121.915.848	3,48%
Emilia Romagna	39.342.814	4,62%	481.798.755	1,61%

(spesa convenzionata fonte: Regione Emilia-Romagna)

La spesa farmaceutica netta dell'Emilia Romagna si assesta a euro 481.798.755 (+1,61% rispetto al 2020); questo dato leggermente positivo non cancella però la tendenza pluriennale alla diminuzione della spesa farmaceutica dovuta a molteplici fattori: forte pressione sui medici da parte delle ASL

sull'appropriatezza della prescrizione, incremento della distribuzione diretta non solo dei farmaci innovativi e quindi più costosi, ma anche dei farmaci destinati ai pazienti pluritrattati (cronici), aumento nell'utilizzo dei farmaci equivalenti, meno costosi di quelli di marca e, come conseguenza della pandemia, la diminuzione dell'utilizzo dei farmaci collegati alle patologie acute (antidolorifici, gastrointestinali, antibiotici) determinata alla minore diffusione delle patologie influenzali standard, al diverso stile di vita e alla ridotta attività ambulatoriale e ospedaliera.

A differenza dello scorso anno, si segnala anche per la nostra Provincia un aumento delle prescrizioni (+3,41%) e, anche se più contenuto, aumento della loro spesa netta (+1,42%).

Rimborso netto per ricetta in euro (lordo iva)

<i>Ricetta Media</i>	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Var. % 2020/2019
Italia	14,40	14,52	14,38	14,31	13,80	13,61	14,03	13,68	-2,49%
Emilia-Romagna	12,68	12,80	12,60	12,49	12,06	12,47	12,61	12,25	-2,85%
Reggio Emilia	12,02	12,01	11,80	11,64	11,29	11,66	11,84	11,61	-1,94%

Dai dati sopra esposti si evidenzia come la tendenza di riduzione del valore medio ricetta è confermata così come è confermato il dato della provincia di Reggio Emilia (tra i più bassi in regione). Nel panorama della farmaceutica convenzionata regionale nel 2021 si confermano segnali di un comportamento delle varie AUSL sulla distribuzione diretta dei medicinali ai cittadini più conforme agli accordi stipulati, che avevano come obiettivo un aumento della DPC (ricordiamo che questo si traduce in maggior servizio ai cittadini che non sono costretti a recarsi nei punti distributivi ASL per ritirare le terapie) e una riduzione della distribuzione diretta di farmaci che rientrano in terapie generalmente croniche e con costi ampiamente contenuti.

L'accordo regionale per la distribuzione del farmaco in Emilia-Romagna, scaduto a fine anno 2020, è stato rinnovato per l'anno 2021 a condizioni pressoché invariate (fatto salvo l'introduzione di nuovi servizi in convenzione collegati alla pandemia quali tamponi e vaccini) e successivamente a tutto il 2022, in attesa di poter ridiscuterne i contenuti una volta terminata l'emergenza pandemica: l'accordo regionale persegue l'obiettivo di armonizzare la distribuzione farmaceutica nelle varie AUSL provinciali, con evidenti ripercussioni nei confronti del servizio erogato dalle farmacie ai cittadini e, fattore non secondario, con importanti riflessi economici sulla gestione delle farmacie.

LE FARMACIE AZIENDALI

Necessaria premessa per descrivere l'anno 2021 è quella di analizzare l'effetto straordinario che la pandemia Covid19 ha avuto sul lavoro nelle farmacie.

Le farmacie anche nel 2021 sono state un presidio non solo per la distribuzione del farmaco, ma anche per le conseguenze del Covid soprattutto per quel che riguarda l'erogazione dei servizi, garantendo uno spazio sempre aperto e sicuro, dimostrando di saper affrontare un'importante evoluzione del ruolo del farmacista territoriale.

Accanto al servizio di distribuzione del farmaco, reso ancora più capillare grazie all'avvio del servizio di consegna a domicilio, si sono affiancati altri servizi essenziali per il sostegno del SSR in questo particolare momento di estrema difficoltà. Anche per l'anno 2021 le farmacie FCR hanno infatti raccolto tutte le prenotazioni Cup territoriali a seguito della chiusura di quasi tutti gli sportelli Cup locali e continuato ad eseguire test sierologici e tamponi rapidi nasali all'interno delle campagne di screening regionali. Inoltre, **per la prima volta nella storia della farmacia, hanno eseguito le vaccinazioni Covid19** in affiancamento agli hub vaccinali dell'Asl e le vaccinazioni influenzali, dopo aver partecipato a corsi di formazione specifici: l'8 ottobre 2021 i primi 11 pazienti della provincia di Reggio Emilia hanno ricevuto il vaccino anti-Covid nei locali della farmacia FCR dell'Ospedale H24. Questo evento ha permesso, nei mesi successivi, di affiancare al vaccino anti-Covid un altro importante servizio di cui da anni si discuteva ma che non era mai stato concretizzato prima: anche il vaccino anti-influenzale è stato finalmente somministrato anche in farmacia.

Il fatturato complessivo delle Farmacie Aziendali attesta il lavoro svolto sul campo nonostante le numerose assenze, tra gli operatori, dovute al Covid19.

Il 2021 si è chiuso con un leggero aumento del fatturato totale e della marginalità rispetto al 2020. I numeri di scontrini e ricette sono aumentati rispettivamente del 1% e del 2% circa rispetto all'anno precedente, avvantaggiandosi dell'importante lavoro di fidelizzazione operato in un momento di grande difficoltà sociale e premiando la scelta di FCR di mantenere un equilibrio tra l'attività caratteristica e i nuovi servizi che la pandemia ha richiesto.

Sono stati ulteriormente sviluppati i servizi *in store* ma anche le consulenze e servizi da remoto, le attività promozionali e di marketing, la formazione e informazione sanitaria, nonostante il grande impegno che i servizi legati al Covid19 hanno richiesto oltre al normale lavoro di farmacia.

I NUOVI SERVIZI IMPLEMENTATI IN FCR

Accanto ai servizi e alle attività ormai consolidati, che nel corso del 2021 sono regolarmente proseguiti, sempre nel rispetto dei protocolli di prevenzione del contagio, sono stati introdotti strumenti e risorse a supporto del farmacista per far fronte alle nuove esigenze sorte a causa della pandemia.

In primo luogo, la presenza in farmacia di figure professionali specializzate, quali **infermieri e biologi**, ha consentito di offrire ai cittadini il servizio di tamponi rapidi nasali, senza che questo pregiudicasse l'attività fondamentale di dispensazione dei farmaci, garantita dal farmacista.

Inoltre, per agevolare l'accesso da parte dei cittadini alla prenotazione dei servizi della rete FCR, e in particolare del tampone nasale rapido, è stata sviluppata **Agenda Servizi FCR**, una agenda online che consente di visualizzare le disponibilità, prenotare e disdire un servizio della rete in totale autonomia.

Nell'ambito della farmacia dei servizi è stato implementato il servizio di **Holter cardiaco**, un esame non invasivo in grado di registrare l'attività elettrica cardiaca per un periodo di 24/72h, effettuato dal farmacista con refertazione in telemedicina. Per garantire una copertura su tutta la città, il servizio è stato attivato presso le farmacie Centrale, Pappagnocca e via F.lli Cervi.

Non ultimo in termini di rilevanza per la crescita professionale del farmacista è stato il servizio di **vaccinazione in farmacia**, un traguardo che si è realizzato concretamente nella seconda parte dell'anno, a cui però si è giunti grazie alla preparazione dei farmacisti durante tutto l'anno tramite corsi di formazione sia teorici che pratici. Presso la farmacia OspedaleH24, prima farmacia dell'Ausl di Reggio Emilia a svolgere il servizio, sono stati somministrati i primi cicli di vaccino Covid. Il contributo delle farmacie territoriali ha consentito di raggiungere persone sino a quel momento esitanti che hanno riposto fiducia nella farmacia o che erano impossibilitati a raggiungere gli hub vaccinali. L'attività di vaccinazione è poi proseguita anche in diverse altre farmacie per la somministrazione della dose booster (Centrale, Ospizio, Via F.lli Cervi, Codemondo, Via Papa Giovanni) e del vaccino antinfluenzale (in quasi tutte le farmacie FCR).

Accanto alle attività ormai consolidate, che nel corso del 2020 hanno necessariamente subito alcune limitazioni, sono stati sviluppati una nuova gamma di servizi *smart* per accogliere le nuove esigenze sorte a causa della pandemia.

Proseguono gli sviluppi di servizi digital che sono nati anche in seguito alla pandemia.

Accanto alle attività ormai consolidate che nel corso del 2020 hanno necessariamente subito alcune limitazioni, sono stati sviluppati una nuova gamma di servizi *smart* per accogliere le nuove esigenze sorte a causa della pandemia.

Il **Locker Farmacia Orologio** è il primo armadietto per farmaci e parafarmaci sul territorio di Reggio Emilia, nato a fine 2020. Un nuovo strumento con l'obiettivo di garantire acquisti in modalità smart (attraverso il cellulare o la e-mail) e ritirarli con comodità pagando con strumenti elettronici.

Il primo Locker targato FCR è stato posizionato nella zona all'ingresso del centro commerciale Conad "Le Querce", sull'asse viario che porta a Sud della città.

A novembre 2021 in occasione dell'apertura della Farmacia Comunale Via Fratelli Cervi è stato posizionato il secondo Locker dell'Azienda FCR.

Il **Locker Farmacia Via Fratelli Cervi** è il secondo armadietto per farmaci e parafarmaci, posizionato nella zona Ovest di Reggio Emilia, sull'asse viario della via Emilia.

La **video consulenza** è uno strumento per consentire a tutte le farmacie aziendali di connettersi con i propri "pazienti/clienti" ed offrire una consulenza online con la finalità di non perdere il contatto e di dialogare di salute e benessere anche a distanza. Per avvicinare un target di utenti più giovani e digitali è stata creata la possibilità di prenotarla non solo via telefono, ma anche inquadrando un QRcode che indirizza sul sito FCR.

FCR a casa tua! è il servizio di consegna a domicilio, già attivo dal 2019, che è stato implementato nel 2020 coinvolgendo 5 farmacie e proseguito nel 2021. Durante il periodo di *lock down* il servizio è stato offerto gratuitamente a tutta la popolazione della città e sono state realizzate circa 2.500 consegne.

Questo servizio ha permesso a FCR di creare un contatto diverso con tante persone in un momento di chiusura e di grande difficoltà, consentendoci di parlare di salute e benessere, oltre che di

rispondere alla esigenza pratica del farmaco a domicilio. La prenotazione del servizio può essere fatta di persona o al telefono contattando le Farmacie Comunali in cui il servizio è attivo:

1. Farmacia Comunale Centrale - Piazza Camillo Prampolini 3
2. Farmacia Comunale S. Croce - Viale Regina Margherita 29/F
3. Farmacia Comunale Papa Giovanni - Via Papa Giovanni XXIII 21/1
4. Farmacia Comunale Orologio - Via M. Clementi 40
5. Farmacia Comunale Canalina - Via Gandhi 3/F

Le Farmacie sono dislocate in diverse zone strategiche di Reggio Emilia, così da poter coprire la totalità del territorio cittadino con il servizio che consentirà di far arrivare a casa dei clienti i prodotti richiesti.

Nel 2021 sono state effettuate ulteriori 1.000 consegne a domicilio.

GLI ALTRI SERVIZI

- Presenza, all'interno di ambulatori realizzati presso alcune farmacie (Pappagnocca, Centrale, OspedaleH24) di figure sanitarie quali biologo nutrizionista e podologo. Il servizio di consulenza nutrizionale è stato implementato con l'analisi Bioimpedenziometrica (BIA);
- Autotest del sangue di prima istanza per il controllo dei parametri di glicemia, colesterolo e trigliceridi nonché la determinazione profilo lipidico e dell'emoglobina glicata;
- Misurazione della pressione arteriosa, controllo gratuito del peso ed indicatore del BMI;
- Effettuazione dell'Holter Pressorio in 10 farmacie e dell'ECG in 6 farmacie, con refertazione in telemedicina;
- Nel laboratorio galenico della Farmacia Comunale Centrale, grazie all'investimento con l'acquisto di una nuova macchina per la titolazione, è stato notevolmente migliorato 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;
- Possibilità di acquistare ausili per la mobilità, con la collaborazione di un'azienda partner specializzata nel settore, in particolare presso la Farmacia dell'Ospedale H24 dove è stato allestito un apposito spazio dedicato;

- Prenotazioni CUP, che nel 2021 sono state complessivamente quasi 100.000; queste sono prestazioni che rientrano nel percorso di realizzazione della “farmacia dei servizi” introdotti dalla legge 69/2011;
- Stampa gratuita dei referti di laboratorio;
- Tamponi nasali rapidi per la rilevazione dell'antigene del SARS-Cov-2 con avvio delle prestazioni il 27 dicembre 2020;

ATTIVITA' PROMOZIONALI E MARKETING

Le farmacie aziendali propongono ormai da diversi anni politiche di riduzione sui prezzi di vendita attraverso periodiche campagne promozionali che coinvolgono la maggior parte delle categorie dei prodotti presenti. In particolare, continua il lavoro di fidelizzazione grazie al programma fedeltà **“Carta Benessere”**: parte di una strategia commerciale che mette il cliente al centro delle attenzioni dell’Azienda e del personale di vendita. Nel corso del 2021 sono state distribuite altre 5.000 “Carte Benessere”, raggiungendo circa 60.000 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 un fatturato collegato di 6 milioni nel 2021 di euro e sconti erogati per oltre 250 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 commerciali personalizzate e su misura. Nel totale, gli sconti praticati dalla rete dalle 28 farmacie aziendali sugli acquisti effettuati dai cittadini nel corso del 2021, ammontano a circa 1,35 milioni di euro.

Con l’obiettivo di rafforzare la farmacia come luogo di dialogo, è stata attivata nel corso del 2017 la pagina ufficiale **Facebook** di FCR. Uno spazio virtuale dove vengono condivise le nostre attività e i migliori consigli con tutti i nostri utenti. Nel 2021 è aumentato il pubblico del social che si assesta a 3.000 persone; sono utenti che seguono costantemente la pagina con una copertura media di circa 1.000 persone a post raggiunte ed una copertura annuale di circa 180.000 visualizzazioni. I followers sono soprattutto donne di età 25-44 anni, mentre i contenuti che hanno creato maggiore interazione nel corso del 2021 sono stati video e post riguardanti l’impegno delle farmacie nella gestione dell’emergenza Covid, le nuove aperture e relative inaugurazioni, oltre alle attività promozionali dei prodotti e servizi della rete FCR.

Ovviamente ogni piattaforma social ha un target di utenza specifica e, con l'obiettivo di raggiungere un target ancora più giovane, è stato aperto verso la fine del 2021 il canale social su **Instagram** delle Farmacie Comunali Riunite. Instagram ha un pubblico prevalentemente più giovane di Facebook: più della metà degli utenti ha meno di 35 anni. I contenuti qui sono più smart e le statistiche dimostrano che attualmente lo strumento delle Stories è un trend da non trascurare. Ad oggi sono già 400 circa le persone che seguono la nuova pagina.

Verso la fine del 2018 è stato attivato il pagamento attraverso **SatisPay**, un metodo di pagamento digitale (tramite smartphone). Ad oggi pagare con un sistema di *pagamento digital* snellisce e velocizza le operazioni in cassa e contemporaneamente consente di aggiungere un'opportunità di marketing alle nostre attività. Il progetto, infatti, ha l'obiettivo di raggiungere il target di riferimento 25-55 anni, incentivando questi clienti, attraverso attività promo di *cashback* e una vetrina sulla piattaforma. Una modalità di pagamento che si è rivelato molto utile già nel 2020 e che ha raggiunto nel 2021 circa 100.000 euro di fatturato transitati attraverso questo sistema, il doppio del fatturato rispetto all'anno precedente.

ATTIVITA' DI FORMAZIONE e SERVIZIO INFORMAZIONE E DOCUMENTAZIONE SCIENTIFICA (SIDS)

Nel corso dell'anno sono riprese le attività formative in presenza, sia relative ai prodotti, sia relative ai servizi e agli aggiornamenti professionali, gestite dal Servizio Informazione e Documentazione Scientifica (SIDS). A tale riguardo si segnala il primo incontro di formazione dei "giovani farmacisti", ovvero un ciclo di corsi che sviluppa temi e problematiche di gestione quotidiana del farmacista a partire da casi clinici concreti.

In un rinnovato scenario di emergenza pandemica, anche nel corso del 2021 il SIDS ha supportato le farmacie mediante il costante e tempestivo invio di informazioni e aggiornamenti relativi a diverse tematiche di carattere sanitario, sia tramite la mail della farmacia che tramite il nuovo sito di aggiornamento professionale FCRINFORMA.

È proseguita, con elementi innovativi, l'attività di formazione a distanza (FAD) rivolta a farmacisti aziendali e dipendenti di farmacie comunali aderenti all'associazione nazionale di categoria delle Farmacie Comunali ASSOFARM. L'offerta FAD del 2021, infatti, si è caratterizzata per un modulo formativo con formato audio/video dedicato al Covid19 e alle nuove competenze del farmacista, con particolare riferimento ai vaccini.

A conferma del ruolo della farmacia nel sensibilizzare i cittadini nei confronti dei temi di salute pubblica, attraverso il SIDS, l'Azienda continua nelle attività di formazione e informazione verso i cittadini, sia attraverso canali digitali, sia con materiale divulgativo distribuito nelle farmacie del gruppo. Lungo l'arco dell'anno, inoltre, viene distribuito materiale a sostegno di svariate campagne informative e di sensibilizzazione. In questa cornice si inseriscono le attività di collaborazione con il Tavolo Istituzionale HIV di Reggio Emilia, volto a sensibilizzare e a mantenere alta l'attenzione sull'AIDS e le malattie a trasmissione sessuale.

Continua inoltre 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.

Nel 2021, infine, è stata implementata l'attività di consulenza verso altri settori aziendali ed è proseguito il servizio di consulenza telefonica rivolta ai cittadini-utenti delle farmacie comunali che richiedono informazioni sui farmaci o consigli di salute.

INVESTIMENTI STRUTTURALI

Per quanto riguarda gli investimenti sulla rete delle farmacie nel 2021 è stata ristrutturata la Farmacia Rivalta, ubicata in una zona di alta densità di popolazione, che vede la presenza di ambulatori medici e diverse farmacie private anche di grandi dimensioni.

I risultati, a fine 2021, hanno dimostrato un andamento positivo in termini di accesso e fatturato rispetto al 2020 della farmacia rinnovata.

Nell'anno 2021 abbiamo colto una nuova opportunità di sviluppo e crescita della rete posizionando una nuova farmacia in una zona di grande traffico e non presidiata da altre farmacie aziendali.

Per fare ciò è stata riposizionata la Farmacia della Ghiara in quanto il presidio farmaceutico in centro storico è già abbondantemente servito dalle diverse farmacie della rete presenti.

Pertanto, a novembre del 2021 ha aperto la **nuova Farmacia Comunale Via Fratelli Cervi**, posizionata in prossimità della Casa della Salute Ovest. La farmacia garantisce un ampio spazio assortimentale ed allo stesso tempo guarda verso il futuro implementando un ambulatorio infermieristico che garantisce la possibilità di offrire servizi evoluti come quello infermieristico,

diagnostico, podologico e nutrizionale, nonché tutta una serie di servizi base di prima istanza. È stata dedicata una speciale area di consulenza per consentire ai clienti/pazienti di avere uno spazio in cui confrontarsi con ulteriore tranquillità e privacy. In questa farmacia è stato posizionato il secondo Locker aziendale per consentire ai nostri clienti di ritirare in modalità digitale e smart anche in orario di chiusura della farmacia i propri prodotti ordinati durante la giornata sia on line o chiamando in farmacia.

I primi risultati di questo nuovo posizionamento sono certamente positivi ed evidenziano uno scostamento positivo in termini di fatturato superiore al 20%.

Con l'obiettivo di completare il servizio sanitario i locali posizionati al piano superiore sono stati predisposti ad ambulatori medici e proposti in affitto ad un gruppo di medicina di base territoriale.

TAMPON TAX e SPID-POINT

FCR ha aderito alla campagna #notampontax – il ciclo non è un lusso, in attuazione di un ordine del giorno approvato dal Consiglio Comunale.

In attesa che fosse abbattuta l'aliquota IVA su assorbenti, dal 1° settembre 2021 FCR si è impegnata a ridurre il costo degli assorbenti fino al 31/12/2021, come se avessero aliquota IVA al 4% anziché quello di legge del 22%. Un impegno importante che ha permesso il raggiungimento delle pari opportunità e della piena uguaglianza di genere. Questa campagna si è aggiunta alle numerose adesioni di aziende ed istituzioni del Paese ed ha portato il Governo a prendere una prima importante decisione: con la legge finanziaria per il 2022, l'IVA sugli assorbenti mestruali è stata portata al 10%.

Sempre in attuazione di una mozione di Consiglio Comunale, FCR ha aderito al progetto degli SpidPoint organizzato dall'Amministrazione Comunale in collaborazione con i Centri Sociali e le associazioni del territorio, per facilitare l'accesso all'ottenimento della SPID da parte della popolazione più anziana ed abbattere il *digital divide*: delle 9 farmacie FCR già abilitate al rilascio della SPID ed operanti per l'apertura del FSE, 3 farmacie FCR (Orologio, Santa Croce e Rivalta) sono state collegate e dedicate agli appuntamenti presi negli SpidPoint attivati dal Comune nel territorio di Reggio Emilia.

ACCORDO DI RETE DELLE FARMACIE COMUNALI IN “GESTIONE PER CONTO”

Nel 2021 è stato approvato in 10 consigli comunali un accordo di collaborazione e cooperazione tra Enti Locali per l’aggregazione a Rete delle Farmacie Comunali la cui gestione diretta in economia da parte dei comuni titolari è stata affidata in convenzione ad FCR, atto significativo che ha sancito e rafforzato la storica collaborazione tra FCR e i comuni convenzionati e che ha creato una nuova Rete di Farmacie Comunali. In questi mesi si stanno perfezionando i relativi nuovi contratti di servizio tra FCR e i comuni coinvolti, la aggregazione a Rete sta portando diverse nuove sinergie ed economie.

I MAGAZZINI DELLA DISTRIBUZIONE INTERMEDIA

L’anno 2021 ha visto nuovamente l’Azienda impegnata, nella divisione della Distribuzione Intermedia, nell’individuazione della migliore organizzazione per contrastare gli effetti del Covid19. Come nel 2020, l’azienda ha reagito con tutte le sue forze ed in modo ancora più organizzato e strutturato in quanto si è potuto beneficiare delle esperienze e delle conoscenze acquisite nella prima fase della pandemia, che ha generato la necessità di individuare nuove soluzioni sia sulla parte più organizzativa che sulla gestione commerciale.

I dipendenti del Magazzino Pubblico ed Ospedaliero, che hanno sempre lavorato in sicurezza attraverso l’utilizzo di dispositivi di protezione individuale e con modelli organizzativi come lo smart working ove possibile, hanno garantito il regolare svolgimento delle attività e dei servizi anche durante i periodi di lockdown o in zona rossa, nonostante le difficoltà legate alla pandemia.

A livello commerciale, la situazione emergenziale generata dalla crisi sanitaria Covid19, ha avuto un impatto differente sulle due divisioni aziendali. I ricavi conseguiti nel 2021 dalla divisione “Distribuzione intermedia” dell’azienda sono stati complessivamente di 124,0 milioni di euro, in calo del 3,4% rispetto al 2020.

Il **magazzino pubblico** ha subito una significativa diminuzione di fatturato nella prima parte dell’anno causata da un calo degli accessi nei centri commerciali da parte dei consumatori, e da una contrazione delle vendite, soprattutto dei prodotti di automedicazione, in quanto la patologia influenzale è stata fortemente limitata dal distanziamento sociale e dall’utilizzo dei dispositivi medici. Oltre a questo, si è aggiunta l’aggravarsi della crisi economica e la minore capacità di spesa da parte dei clienti nel comparto commerciale.

Nella seconda parte dell'anno abbiamo assistito invece ad un recupero del fatturato sia nella divisione clienti delle farmacie, sia verso la grande distribuzione che, grazie alla riduzione delle limitazioni e restrizioni adottate rispetto al medesimo periodo del 2020, ha registrato una ripresa delle vendite. La comparsa di una nuova variante catalogata come Omicron, più contagiosa ma meno aggressiva, ha fatto incrementare le vendite di tutto il comparto Covid soprattutto negli ultimi due mesi del 2021.

Nel corso del 2021 è stato mantenuto l'accordo di distribuzione con Unindustria e con CNA per la fornitura alle aziende associate di materiale sanitario per contrastare il Covid19.

Il mercato nazionale della Farmacia con una spesa di 24,4 miliardi grazie soprattutto ad un ultimo trimestre che fatto segnare un +7,9%, ha avuto nel 2021 un aumento del + 3,4% rispetto al 2020 e del +1,5% rispetto al 2019 "anno di riferimento pre-pandemico".

Entrando nell'analisi dei singoli panieri di prodotti, il comparto etico (medicine da prescrizione), che nel 2021 ha rappresentato il 57% delle vendite in farmacia, ha registrato un aumento a valori dell'1,8% rispetto al 2020 arrivando a 13,9 miliardi di euro, mentre rispetto al 2019 c'è stato un calo del 1,2%. A volumi l'aumento delle confezioni vendute nel 2021 – rispetto all'anno precedente – è stato del +0,9%, toccando 2,43 miliardi di confezioni vendute.

L'emergenza Covid19 ha nuovamente generato uno stravolgimento di alcuni comparti: si sono spesi ben 283 milioni di euro per tamponi (autotest) e mascherine (chirurgiche, FFP2 e lavabili), di cui 140 milioni sono stati spesi per i tamponi in farmacia.

La distribuzione diretta delle aziende farmaceutiche verso le farmacie, dopo anni di crescita, ha subito una diminuzione negli ultimi due anni dettata dalla difficoltà della forza vendita ad approcciare i locali delle farmacie che sono state fortemente sotto pressione svolgendo un servizio fondamentale per la popolazione nei periodi di forte epidemia o zona rossa. Nel corso del 2021 questo fenomeno si è lievemente stabilizzato.

L'attività distributiva del magazzino pubblico ha lievemente ridotto la quota di mercato regionale in Emilia-Romagna arrivando ad una copertura prossima all'8 % nel 2021.

L'attività del **magazzino ospedaliero**, che si occupa delle vendite a strutture sanitarie pubbliche e private, nel precedente anno 2020, è stata fortemente condizionata e "assorbita" dall'emergenza sanitaria.

Il 2021 è stato il secondo anno caratterizzato dalla pandemia Covid19. Dodici mesi contraddistinti inizialmente dalla svolta rappresentata dall'avvio della campagna vaccinale e conclusi con la nuova

preoccupazione legata alla diffusione della variante Omicron; nonostante questo scenario le maggiori criticità legate al reperimento in urgenza dei DPI sono parzialmente rientrate grazie ad una maggiore disponibilità sul mercato dovuta ad un numero maggiore di Aziende che si sono attrezzate per la distribuzione.

Nella seconda parte del 2021 abbiamo iniziato ad assistere ad un progressivo aumento dei costi dei prodotti dovuto soprattutto alla carenza di materie prime e all'aumento dei costi dei noli del trasporto navale, che per scelta aziendale, abbiamo deciso di assorbire parzialmente.

In questo contesto di incertezza ancora elevata abbiamo concentrato le nostre energie nello sviluppo della clientela esistente e nella ricerca di nuovi clienti investendo sul personale dell'area commerciale. Abbiamo inoltre cercato di rafforzare il legame con i clienti migliorando e proponendo nuovi servizi che possano agevolare e velocizzare le attività di riordino e carico dei materiali poiché la pandemia causata dal coronavirus ha determinato, oltre alla grave emergenza sanitaria, un importante problema organizzativo all'interno delle Strutture per anziani, dovuto alla carenza di risorse e di personale infermieristico.

È evidente che il fatturato realizzato nel 2020 non poteva essere raggiunto perché sostenuto da richieste straordinarie, ma le attività sopra descritte messe in campo da FCR hanno consentito di poter conseguire un risultato molto soddisfacente ed in linea con quanto preventivato.

SANINFORMA.IT

L'emergenza sanitaria legata al Covid19 è proseguita anche nel primo quadrimestre del 2021 e ha consolidato le abitudini verso la spesa online di prodotti parafarmaceutici e di farmaco senza obbligo di ricetta.

In Italia, lo scorso anno, le vendite a distanza di questi prodotti hanno toccato i 437 milioni di euro, con un +14% rispetto all'anno precedente, mentre il fatturato dell'e-commerce ha raggiunto quasi il 4% del totale del mercato farmacia (fonte: Iqvia).

Il mercato online italiano settore "farma" è ormai sempre più appetibile, anche per grossi gruppi di farmacie, con un conseguente inasprimento della concorrenza.

A partire dalla primavera 2021, abbiamo infatti osservato:

- ✓ ulteriori aumentati investimenti dei competitors nazionali e internazionali già presenti sul mercato;

- ✓ ingresso sul mercato di grossi player nazionali e internazionali tramite acquisizione di farmacie online.

Questi concorrenti possono contare su fatturati online (Italia) che superano gli 80 milioni di euro, con piani di sviluppo a 2-3 anni che prevedono aumenti a doppia cifra del fatturato e puntano alla concentrazione del mercato nelle mani di 4-5 grossi attori.

Il settore appare essere non ancora “maturo”, considerando che la competizione si gioca ancora sul prezzo invece che sul servizio e visto che i produttori faticano a controllare la distribuzione dei prodotti sul mercato. Questo ha come conseguenza una forte pressione sui prezzi e una erosione dei margini commerciali.

Nei primi 4 mesi del 2021, il fatturato ha quindi consolidato la crescita del 2020, segnando solo un lieve calo (-4%). Da maggio, quando il boost alle vendite legato all'emergenza Covid19 si è “raffreddato”, i competitors hanno iniziato a erodere i visitatori e le quote di mercato di Saninforma/FCR e il fatturato totale 2021 è tornato ai livelli pre-covid.

La forte concorrenza ha generato principalmente nel forte aumento del costo unitario della pubblicità online che ha inciso nel calo “di posizione” del brand Saninforma, che ha fatto diminuire il traffico organico del sito in arrivo dai motori di ricerca. Fino ad aprile 2021 i visitatori segnavano infatti un aumento del +55%, ma nel periodo maggio-dicembre 2021 il dato è diventato leggermente negativo.

L'Azienda ha quindi pianificato e messo in atto una serie di azioni per contrastare questa tendenza. Coerentemente con il progetto dello scorso anno, da maggio 2021 il nuovo partner tecnologico ha preso in gestione la piattaforma e-commerce. A novembre 2021 è stato portato a termine il processo di ottimizzazione del sito e sono stati pianificati diversi sviluppi per migliorare l'esperienza di navigazione e di acquisto degli utenti, nonché per segmentare e targhettizzare le iniziative di marketing.

In parallelo, è stato portato a termine il processo di selezione della nuova agenzia che gestirà gli investimenti pubblicitari online, che l'Azienda sta valutando per il 2022. L'obiettivo è di aumentare direttamente le vendite tramite annunci e di recuperare e accrescere la notorietà del marchio Saninforma presso i potenziali acquirenti online.

Il canale dei social network viene adesso presidiato con i profili Facebook, Instagram e - in misura crescente - con inserzioni e pubblicità dirette a pubblici interessati al nostro settore.

Sono state infine confermate e intensificate le collaborazioni e le iniziative di co-marketing con le aziende fornitrici. Oltre a migliorare l'offerta e le promozioni verso i clienti del sito, l'obiettivo è anche di recuperare marginalità, grazie ai premi sulle vendite e alle extra-condizioni concesse sugli acquisti.

In attuazione di quanto richiesto da un ordine del giorno approvato dal Consiglio Comunale, per gli imballaggi dei prodotti venduti su Saninforma.it sono stati eliminati i componenti in plastica e Saninforma è ora una piattaforma di vendita completamente **#plasticfree**.

SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI: ANZIANI, DISABILI, MINORENNI, SERVIZI EDUCATIVI e REGGIO CITTÀ SENZA BARRIERE

Come per gli anni precedenti si è confermato il conferimento all'Azienda Speciale *pluriservizi*, da parte del Comune di Reggio Emilia, dei servizi socio-assistenziali, socio-educativi e socio-sanitari per gli ambiti Anziani, Disabili, Famiglie con bambini, e progetti trasversali. Le diverse attività sono regolate da uno specifico Contratto di Servizio, in scadenza al 31/12/2021. Per la gestione di questi servizi il totale dei costi sostenuti è stato, al netto dei ricavi, di euro 7.655.233, includendo il personale dipendente dedicato e la quota di spese generali afferenti alla divisione aziendale *Welfare*.

L'attività è assicurata da uno staff che presidia le diverse funzioni indispensabili (programmazione e pianificazione degli interventi, progettazione, procedure di affidamento e di monitoraggio congiunto, gestionale ed economico, operatività diretta del servizio – dove prevista) e si svolge, oltre che in stretto raccordo con la Direzione Aziendale, in costante relazione con un gruppo di regia, coordinato dalla Dirigente del servizio Welfare ed Intercultura del Comune di Reggio, che governa e monitora i processi di riorganizzazione e di innovazione dei servizi, nonché i processi di generazione della spesa socio-assistenziale e socio-sanitaria composto da Comune, FCR ed ASP – nelle modalità definite per ciascun Ente. Nel processo di lavoro si agisce inoltre in stretto dialogo con il Servizio Sociale territoriale e gli altri settori interessati dell'Ente Locale, con i responsabili dell'Azienda Sanitaria Locale (in particolare con Servizio disabili adulti e neuropsichiatria infantile) e dei Servizi sociali delle Unioni territoriali presenti nel Distretto – dove richiesto dalla pianificazione distrettuale

e dalla organizzazione dei servizi – ed in costante relazione con le numerose organizzazioni del Terzo settore, del privato o Istituzioni pubbliche, che sono gestori o partner di servizi e attività progettuali. L'attività è orientata ad una incessante ricerca di innovazione, di rimodulazione di servizi e di razionalizzazione della spesa, in un quadro finalizzato a progettare o co-progettare interventi adeguati ai bisogni crescenti del contesto sociale, dei nuclei e delle persone vulnerabili, agendo una funzione di supervisione ed accompagnamento dei partner gestori delle attività e costantemente disposta alla ideazione e proposta di una proficua interazione con le altre componenti aziendali: dalla individuazione di possibili percorsi di welfare aziendale in campo sociale o culturale, alla interazione per la definizione di possibili servizi e iniziative.

L'Area è stata soggetta nel 2021 a continui aggiornamenti, anche in risposta alle necessità dettate dalla emergenza sanitaria. L'intero gruppo di lavoro ha partecipato ad un percorso formativo relativo alla costruzione di comuni e condivise visioni e rappresentazioni del proprio lavoro, mentre l'area tecnica progettuale ha partecipato ad un percorso di riorganizzazione della stessa che ha esitato in un efficientamento complessivo. Costante è anche stata la partecipazione ad eventi formativi di aggiornamento tecnico specialistico.

Anche per il perdurare della situazione emergenziale da Covid19 le attività conferite hanno avuto necessità di riorganizzazione e riprogettazione per far fronte a condizioni in continuo mutamento.

Servizi per Minorenni: l'ambito di questi servizi rappresenta il maggior onere economico di quanto affidato a FCR. I minorenni coinvolti nei diversi servizi nel 2021 sono circa 700 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); l'attivazione in co-progettazione di uno sportello di incrocio domanda e offerta per la ricerca di baby sitter, richiesto in particolare come servizio necessario durante il periodo di "zona rossa" e con la chiusura delle scuole.

Servizi per persone con Disabilità: nel corso del 2021 si è proceduto alla progressiva rimodulazione di offerta di servizi diurni e residenziali dopo la sospensione temporanea del 2020, che non ha in ogni caso consentito di offrire i regimi di accoglienza precedenti alla pandemia, quasi giungendo a questo esito solo negli ultimi periodi. Le persone con disabilità coinvolte nei diversi servizi sono indicativamente 950. I servizi presenti riguardano strutture residenziali (Gruppi Appartamento,

Centri Residenziali accreditati; servizi di accompagnamento all'abitare autonomo); servizi diurni e semi residenziali (Domiciliare, Centri Diurni accreditati e servizi sociooccupazionali, per il tempo libero, per l'inserimento lavorativo) a proposito dei quali il nuovo Servizio sociooccupazionale e del tempo libero "Strade", avviato a Gennaio 2021, costituisce il momento di cerniera, pur in un quadro reso particolarmente difficile dalla emergenza Covid, tra un precedente modello di servizi per la disabilità orientato prioritariamente al benessere degli utenti ed un nuovo modello prevalentemente orientato al perseguimento della massima autonomia possibile e della autodeterminazione delle persone; altri servizi, come la gestione in co-progettazione del Centro Adattamento Ambiente Domestico CAAD e il sostegno alla realizzazione di attività motoria. In ragione delle limitazioni previste rispetto al distanziamento sui mezzi, il Servizio di accompagnamento e trasporto speciale rivolto ad adulti e a minorenni con disabilità ha sopportato maggiori oneri ed è ora inserito in una complessiva e radicale riorganizzazione.

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 2.300. In questo ambito i servizi organizzati con il nostro diretto intervento riguardano servizi diurni (Centri Diurni accreditati; assistenza domiciliare, alla quale è agganciato un servizio di teleassistenza) 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 coinvolge nei diversi servizi circa 800 minorenni, ricopre nell'area un minor impatto. I servizi che ne fanno parte riguardano il 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).

Il progetto Reggio Emilia Città senza barriere: tra le attività conferite nel Contratto di servizio vi è il Coordinamento del progetto “Reggio Emilia Città senza barriere” il cui sviluppo (ormai giunto al sesto 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 (insieme alle associazioni operanti nel campo sportivo) di “Aspettando Notte di Luce”, l’apertura di uno 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, l’Ufficio di Primo Intervento Sociale (sino al 31 dicembre 2021), il Tribunale di Reggio Emilia. La riorganizzazione sperimentata nel periodo Covid ha indotto a confermare, anche usciti dall’emergenza, un modello organizzativo centrato su un centralino unico di accesso che si affianca gestionalmente ai Poli territoriali, in modo da consentire un accesso agli Sportelli (sia in presenza che – qualora richiesto – a distanza) maggiormente ordinato e proficuo.

Le Stanze degli Abbracci e I Buoni Taxi: nel corso dell’anno l’area, a seguito di specifici accordi con la proprietà e su mandato della Direzione aziendale, ha gestito la progettazione, organizzazione e realizzazione di così dette “Stanze degli abbracci” nelle strutture per anziani del territorio comunale in gestione ad ASP, per facilitare la relazione tra utenti dei servizi e *care givers*. FCR si è inoltre occupata di alcuni rilevanti aspetti della gestione di un transitorio progetto di erogazione di “buoni-taxi” in favore di alcune categorie di cittadini correlato alle iniziative straordinarie per fronteggiare l’emergenza sanitaria.

RISORSE UMANE E RELAZIONI INDUSTRIALI

FCR nel corso dell'anno 2021 ha proseguito nell'obiettivo di incrementare la quota di rapporti di lavoro stabili avviando diverse selezioni pubbliche rivolte a farmacisti, addetti al magazzino ed impiegati che hanno portato complessivamente ad assumere 12 persone con contratto a tempo indeterminato oltre alla nomina, tramite selezione interna, di un nuovo Direttore di Farmacia.

Per la prima volta nel settore farmacie si assiste ad una marcata difficoltà (diffusa a livello nazionale, ed in particolare nelle regioni del nord) a reclutare personale farmacista. Per fare fronte a tale difficoltà FCR ha attivato nuovi canali di selezione estendendo tale attività anche a zone distanti dalla provincia di Reggio ed attivando convenzioni con le vicine Università.

Il perdurare dell'emergenza Covid ha messo sotto pressione tutto il personale aziendale ed in particolare tutti coloro che sono addetti alle relazioni con il pubblico (farmacisti, direttori, commessi) anche a causa delle nuove e numerose attività di servizio che nel corso del 2021 si sono intensificate e/o hanno preso avvio (prenotazioni Cup e vaccini, somministrazione tamponi e vaccini, rilascio e stampa green-pass ecc...) oltre che dell'aumento dei contagi da Covid19 anche tra il personale di FCR, per fortuna senza nessuna grave conseguenza.

Merita certamente ricordare che in data 30 aprile 2020 il Dott. Egidio Campari ha cessato il rapporto di lavoro con FCR per pensionamento. Il Dott. Campari, alla guida di FCR dal 1995, lascia un'azienda in ottima salute nelle mani di un gruppo dirigente consolidato e capace, e viene sostituito pro-tempore dal già vice-direttore, Carlo Bergamini, già in FCR dal 2008 con il ruolo di direttore risorse umane.

Sul piano delle relazioni industriali interne sono proseguiti i confronti su temi organizzativi (orari di lavoro, ferie, nuovi servizi in farmacia, premio di risultato) mentre con riferimento al tema delle relazioni con le OO.SS. a livello nazionale si segnala la ripresa, dal mese di ottobre 2021, dei confronti per il rinnovo del CCNL di settore (ASSOFARM) scaduto in data 31.12.2015, per il quale FCR partecipa attivamente con la presenza di un componente nella delegazione trattante per parte datoriale.

Il SIDS di FCR ha confermato anche per l'anno 2021 la formazione ECM per i farmacisti alla quale hanno aderito la quasi totalità dei dipendenti.

L'Azienda ha dato piena applicazione alle norme previste dalla legge sulla sicurezza sul lavoro ed in materia di tutela della privacy.

BILANCIO SOCIALE

I dati sottoesposti rappresentano il Valore Aggiunto prodotto dall'attività commerciale caratteristica, che viene poi distribuito sia tra i soggetti stessi che concorrono alla attività commerciale, sia alla Collettività sotto forma di Servizi Erogati.

Valore aggiunto prodotto e distribuito agli stakeholder del territorio

(valori in migliaia di euro)

anni	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
1 Risorse Umane/ Personale dipendente e collaboratori	12.586	12.604	12.804	12.798	12.892	12.555	12.401
2 Comune proprietario e azienda	33	24	16	11	4	14	28
3 Pubblica amministrazione	218	220	208	241	264	264	375
4 Comunità locale (Welfare)	10.130	10.523	9.594	9.622	10.369	7.342	6.945
<i>Valore aggiunto distribuito</i>	<i>22.968</i>	<i>23.371</i>	<i>22.622</i>	<i>22.672</i>	<i>23.529</i>	<i>20.176</i>	<i>19.750</i>

INVESTIMENTI

Gli investimenti 2021 ammontano complessivamente a euro 696.932.

I progetti hanno riguardato attività di implementazione delle funzionalità dei siti istituzionali, evoluzione software su Magazzino di Distribuzione, interventi sull'immobile di via Doberdò, la sostituzione di impianti ed attrezzature divenute obsolete e non più funzionali alle esigenze aziendali, compreso il parto Registratori di cassa Telematici. Sono continuati i lavori di sistemazione e gli interventi di revisione dei layout delle farmacie che nel 2021 hanno coinvolto la farmacia di Rivalta e il progetto di riposizionamento della farmacia della Ghiara e della Farmacia di via Emilia all'Angelo che ha portato all'apertura della nuova farmacia di via F.lli Cervi dove, come precedente relazionato, a novembre è stato posizionato nella zona ovest di Reggio Emilia, a fianco dell'ingresso della nuova farmacia, il secondo *Locker* - armadietto per farmaci e parafarmaci - lo nuovo strumento

che ha l'obiettivo di garantire acquisti in modalità *smart* (attraverso il cellulare o la e-mail) e ritiri con comodità pagando con strumenti elettronici.

Nel corso del 2021 si è inoltre proceduto alla sostituzione di tutti i corpi illuminanti a servizio degli uffici della sede di via Doberdò (Reggio Emilia) con un nuovo sistema a sorgente LED a moduli lineari.

Ove possibile si è beneficiato dei crediti di imposta del Piano Transizione industria 4.0.

FATTI DI RILIEVO DOPO LA CHIUSURA DEL BILANCIO

I primi mesi trascorsi del 2022 vedono perdurare l'andamento positivo dell'ultima parte dell'anno appena concluso. Il 2022 si avvia infatti con un segno positivo per la farmacia: cresce il fatturato, rispetto allo stesso periodo del 2021 ma, soprattutto crescono le quantità di prodotti erogati. Il primo trimestre è fortemente caratterizzato da 2 fattori: l'ondata di contagi legati alla variante Omicron, combinata con una vaccinazione diffusa, stanno spingendo le vendite di prodotti di automedicazione, in particolare di prodotti legati alla cura domestica di forme più lievi di Covid19. È inoltre riapparsa l'influenza stagionale che si mantiene ben al di sopra dei livelli dei primi mesi del 2021. Questo andamento descritto si registra in tutti i canali di vendita, sia nel dettaglio che nella distribuzione intermedia.

I risultati positivi sono trainati dal comparto dei SOP-OTC e dei Sanitari, sia valori che a volumi e nel settore del farmaco da prescrizione si registra una lieve crescita sia tra i prodotti branded sia tra i prodotti generici. Sono risultati importanti che stanno recuperando il ritardo accumulato rispetto alla situazione pre-pandemia.

FCR, che con determinazione ha mantenuto alta e costante l'attenzione verso alla clientela e al miglioramento dei servizi anche nei precedenti due anni di pandemia, si dimostra sempre pronta nella gestione delle esigenze continuando a garantire benessere e tranquillità alla comunità, sempre in prima linea per soddisfare nuovi bisogni e diverse necessità.

Ne è dimostrazione un altro importante servizio, attivato immediatamente a inizio anno da FCR, dopo l'accordo regionale, che ha permesso di chiudere la quarantena Covid19 nelle farmacie. FCR è riuscita infatti a raddoppiare la potenzialità dell'esecuzione dei tamponi. Nella farmacia della Roncina è stato adibito spazio ad hoc dove due infermieri si sono alternati durante la settimana. In tutto sono stati una decina i presidi di FCR al cui interno sono stati ricavati spazi dove sottoporre le persone a tampone. Per facilitare la prenotazione è stata appositamente realizzata un'agenda on line dei servizi direttamente accessibile dal sito FCR.

Inoltre, si ricorda che già da diversi anni, presso la Farmacia Centrale, si allestiscono preparazioni galeniche a base di cannabis. Da quest'anno questi medicinali saranno disponibili più prontamente per i pazienti che ne hanno necessità grazie al recente investimento in uno strumento di analisi (cromatografia liquida ad alta prestazione – HPLC). Le preparazioni galeniche a base di cannabis prodotte dalla Farmacia Centrale non dovranno più essere analizzate da un laboratorio esterno, ma saranno esaminate dagli stessi farmacisti, preparatori specializzati, che si sono occupati dell'allestimento del medicinale.

Oltre alla maggiore rapidità nella fornitura ai pazienti, con questo strumento la Farmacia acquisisce autonomia e professionalità all'avanguardia in un settore, quello della galenica, che tradizionalmente caratterizza l'attività del farmacista.

Ci preme inoltre segnalare che nei primi giorni di marzo FCR ha aderito alla campagna "Save Ucraina" promossa per la raccolta di farmaci a sostegno dell'emergenza umanitaria creatasi a seguito del conflitto in Ucraina. In collaborazione con i volontari di diverse associazioni nelle 10 principali farmacie FCR della città, sono stati informati e sensibilizzati i reggiani con il contributo dei quali si è riusciti a raccogliere circa 10.000 pezzi tra confezioni di farmaci e prodotti per l'igiene e per la cura della persona e per la medicazione. Tutto il materiale è stato confezionato dai volontari e dei farmacisti, convogliato presso il magazzino centrale di FCR per la bancalizzazione e spedito tramite il Comune di Reggio Emilia verso il consolato ucraino in Italia. Alla donazione dei cittadini di Reggio Emilia si è aggiunta un'ulteriore donazione di FCR che si è fatta carico della fornitura di tutti quei farmaci che necessitavano di prescrizione medica: antibiotici, antistaminici, antidolorifici ed altri farmaci da ricetta.

Una serie, pertanto, di eventi e di progetti che insieme impegnano la quotidianità e tutto il personale che dimostra impegno e passione costante in tutti i settori aziendali.

EVOLUZIONE PREVEDIBILE DELLA GESTIONE

Nell'anno appena iniziato, l'Azienda dovrà inevitabilmente far fronte a nuovi strategici investimenti già pianificati o in fase di analisi, per consolidare le posizioni raggiunte e accrescere le capacità di risposta verso gli attuali e futuri clienti. Rimane prioritaria l'attenzione continua verso la formazione delle risorse umane, sia dal punto di vista tecnico che manageriale, per concentrarsi poi subito su

nuovi progetti di evoluzione tecnologica e di processo necessari per far fronte e anticipare le trasformazioni di mercato.

L'Azienda continuerà comunque ad impegnarsi per programmare, gestire e realizzare le operazioni indispensabili per garantire, insieme allo sviluppo aziendale, il rilancio del volume di affari attraverso:

- la ricerca di nuove opportunità di mercato e il rafforzamento di quelle già conquistate;
- il sostegno dei risultati economici aziendali attraverso nuovi piani strategici e commerciali che verranno illustrati nel prossimo Piano Programma;
- il controllo e la definizione dell'equilibrio non solo economico, ma anche finanziario;
- eventuale ricorso del finanziamento a breve quale strumento di gestione del debito corrente;
- ottimizzazione continua della gestione dello stock sia nei magazzini che nelle farmacie.

Nel rimandare alla Nota Integrativa predisposta dalla direzione per l'illustrazione dei principi contabili adottati e dei commenti sulle principali variazioni intervenute rispetto al bilancio 2020 il CdA sottolinea con soddisfazione l'impegno manifestato dai dipendenti e dai dirigenti dell'Azienda per mantenere solido e determinante il risultato di FCR a sostegno delle politiche economiche e gestionali del welfare municipale.

Il Consiglio di Amministrazione propone all'Amministrazione Comunale proprietaria di destinare integralmente l'utile 2021 ad integrazione del Fondo di Riserva ex art. 43, 1° comma n.1 ed ex art. 29, 1° comma, dello Statuto dell'Azienda Speciale amministrata.

Per il Consiglio di Amministrazione,

Il Presidente

Andrea Capelli