

RELAZIONE DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE AL BILANCIO CHIUSO IL 31 DICEMBRE 2022

Signori Consiglieri

Il bilancio consuntivo d'esercizio 2022 dell'Azienda Speciale Farmacie Comunali Riunite (F.C.R.) si chiude con un risultato positivo di 91.864 euro, al netto di ammortamenti per 759.172 euro, di sconti ai cittadini per 1.364.122 euro e di imposte per 76.792 euro.

L'anno 2022, il cui avvio è stato ancora caratterizzato dagli effetti pesanti della pandemia da Covid-19 (anche se in assenza di importanti "restrizioni/limitazioni" per i cittadini), risulta influenzato da un nuovo "evento globale", il conflitto Russia-Ucraina, che ha inciso (e tutt'ora perdura) in modo importante sulla situazione economica generale per effetto, in primis, del rincaro dei prodotti e dei servizi energetici e del conseguente trascinarsi su effetti inflattivi ed innalzamento dei tassi di interesse bancari. La ripercussione di tali fenomeni, nel settore della distribuzione farmaceutica, ha prodotto diverse conseguenze negative: la difficoltà nella reperibilità di alcuni prodotti (per mancata fornitura da parte dei produttori) dovuta a mancanza e/o aumenti di costi di taluni materiali di produzione e/o di confezionamento e, non meno importante, l'innalzamento dei costi di trasporto. L'incertezza generale sull'evoluzione del conflitto Russia-Ucraina e del conseguente forte rincaro generalizzato dei prezzi ha inoltre generato, nella popolazione, una minore capacità di spesa reale o un possibile "effetto prudenza" che ha interessato principalmente i livelli di consumo dei beni non indispensabili (si pensi ad esempio all'area della cosmetica).

Al contrario dell'anno precedente, l'anno 2022 si è distinto (complice probabilmente il sempre più ridotto utilizzo delle mascherine e dalla ripresa della libera circolazione delle persone), soprattutto nell'ultima parte dell'anno, per una forte ripresa della patologia influenzale e sindrome da raffreddamento stagionale che ha trascinato positivamente la vendita del comparto medicinale sia su prescrizione che automedicazione.

Il settore della distribuzione intermedia di FCR nell'anno 2022 ha visto l'avvio delle forniture alle Farmacie Comunali che hanno aderito alla convenzione quadro Intercent-ER alla cui gara pubblica FCR è risultata vincitrice e assegnataria a dicembre 2021.

Il 2022 ha segnato la fine degli effetti del D.L. 1/2012, il c.d. "decreto Monti", che a fronte della diminuzione da 4.000 a 3.300 abitanti del coefficiente di popolazione necessario per istituire una farmacia in ogni Comune d'Italia, ha riservato ai farmacisti privati la possibilità di partecipare al

concorso straordinario decennale per assegnare le farmacie di nuova istituzione conseguente alla diminuzione del coefficiente demografico. Per dieci anni quindi le farmacie pubbliche sono rimaste “alla finestra” ad assistere alle nuove aperture di farmacie private, ma dal 2022 le sedi rimaste vacanti per la mancata assegnazione a seguito del concorso straordinario, sono tornate in disponibilità dei Comuni per il diritto di prelazione secondo il principio dell’alternanza. Nella revisione biennale della pianta organica del Comune di Reggio Emilia, adottata nel 2022, sono quindi state prelazionate due delle quattro sedi vacanti, oltre alla prelazione della farmacia aggiuntiva istituita presso la stazione dei treni ad Alta Velocità. FCR ha quindi approntato i progetti relativi all’edificazione e completamento del progetto della Farmacia Mediopadana che è stata inaugurata a gennaio 2023; sono stati inoltre avviati i progetti necessari per insediare due nuove farmacie nelle sedi oggetto di prelazione per l’apertura delle future farmacie di Mancasale e Corte Tegge.

Il risultato della gestione caratteristica di FCR nell’esercizio appena concluso chiude con un Margine Operativo della gestione commerciale, al netto degli ammortamenti, svalutazioni e accontamenti (EBIT), di poco superiore ai 9 milioni di euro, un traguardo importante che riporta tale valore sopra a quello dell’anno 2019 e lo riavvicina a quello dell’anno 2018, l’esercizio precedente alla cessione delle farmacie controllate attraverso la partecipazione in Pharmacoop, risultato che gli amministratori in carica, all’indomani dell’insediamento avvenuto nel 2020, avevano proposto come obiettivo di mandato. Questo importante risultato consente di contribuire, oltre alle previsioni ed oltre alle aspettative, ai servizi socio-assistenziali che ci sono stati affidati dal Comune di Reggio Emilia, i quali mostrano valori in ulteriore aumento rispetto al passato ed il cui controllo è solo in minima parte in capo a FCR.

Ciò è avvenuto, come sempre, 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 2022 che continua ad essere caratterizzato 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 scelte che favoriscono la distribuzione dei farmaci fuori dal canale tradizionale della farmacia.

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 2022 per 8.849.659 euro contro 7.655.233 euro del 2021.

SITUAZIONE NAZIONALE E REGIONALE

Anche nel 2022 continua la crescita delle vendite dei prodotti in farmacia che raggiungono un fatturato totale di 25,67 miliardi di euro, segnando un aumento del 5,3% rispetto al 2021 e dell'8,9% rispetto al 2020, primo anno pandemico (fonte IQVIA).

La crescita a volumi è stata del 4,4%. Il comparto del farmaco da prescrizione è aumentato del 2,2% raggiungendo i 14,3 miliardi di euro e del 2,1% a volumi. Il segmento commerciale (prodotti da banco senza obbligo di prescrizione, prodotti nutrizionali, integratori, parafarmaci, creme e cosmetici) ha visto un aumento del 7,7% (11,4 miliardi di euro) con un aumento a volumi del 7,8%. A dicembre è progressivamente cresciuta la vendita di analgesici per le sindromi invernali come paracetamolo, acido acetilsalicilico, acido ascorbico ed ibuprofene arrivando a 288 milioni di euro (+40%); forte incremento anche i prodotti per la tosse (+78% a 388 milioni di euro). In discesa invece la vendita di mascherine (-34%) e igienizzanti per le mani (-44%), mentre la vendita di test Covid è aumentata del 88% con un picco nelle ultime settimane dell'anno.

Per quanto concerne i prodotti commerciali, si segnala le ottime performance di segmenti come vitamine e integratori (+8%). Anche i probiotici hanno visto un aumento di fatturato nell'ultimo anno del 13% a 536 milioni di euro.

Il 2022 conferma ovunque un significativo aumento della "Distribuzione Per Conto" (+10% circa), modalità che permette il ritiro di farmaci in confezione ospedaliera che vengono acquistati direttamente dalle Asl e distribuiti attraverso le farmacie che si trovano sul territorio e che beneficiano di una remunerazione a prestazione.

Nel mese di aprile 2022 il Consiglio dei ministri ha approvato il Documento di Economia e Finanza (DEF) 2022 che ha previsto la valutazione di un nuovo metodo di calcolo per la remunerazione della dispensazione del farmaco nell'ambito del SSN. Tale metodo - da implementare in coerenza con i vincoli di finanza pubblica e tenendo conto degli esiti della sperimentazione di cui all'articolo 20 del decreto-legge 22 n. 41, marzo 2021 - potrà accompagnare lo sviluppo di una moderna idea di farmacia che, insieme alla dispensazione di farmaci, si trasformi, sempre di più, in "farmacia dei servizi", ovvero un luogo di riferimento dove erogare assistenza e servizi.

A febbraio 2023 è stato varato il decreto previsto dalla Legge di Bilancio 2023 secondo il quale, a decorrere dal 1° marzo 2023 è riconosciuta alle farmacie la remunerazione aggiuntiva nel limite di 150 milioni di euro annui per il rimborso dei farmaci erogati in regime di Servizio sanitario nazionale.

In sede di applicazione le Regioni dovranno monitorare con cadenza temporale periodica l'effettiva spesa sostenuta per il riconoscimento della remunerazione aggiuntiva.

LA SPESA FARMACEUTICA CONVENZIONATA

La spesa farmaceutica convenzionata netta a carico del Servizio Sanitario Nazionale (SSN) evidenzia un lieve aumento rispetto a quella del 2021 (+91,9 milioni di euro). Il valore complessivo si attesta intorno a 7,675 miliardi di euro, con un incremento dell'1,2% rispetto al 2021, superando i valori del 2020. Anche l'incidenza del ticket totale mostra lieve un aumento (+1,4%) (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 2021 (netto -0,87%; lordo -0,96%), in quanto, pur contenendo medicinali di prezzo lievemente più alto rispetto al 2021 (+0,75%), presentano in media un minor numero di confezioni per singola ricetta (-1,6% rispetto al 2021).

In totale, lo scorso anno le ricette sono state oltre 564 milioni: in media a 9,6 ricette a cittadino. Le confezioni di medicinali a carico del Ssn sono state 1 miliardo e 38 milioni (+0,46% rispetto al 2021). Ogni cittadino italiano ha ritirato in farmacia in media 17,3 confezioni di medicinali a carico del Ssn, di prezzo medio pari a 7,4 euro.

Le quote di partecipazione a carico dei cittadini sono aumentate dell'1,4% rispetto al 2021, con un'incidenza media del 15,2% sulla spesa lorda, con punte che arrivano fino al 19,6% della Campania e del Veneto. Complessivamente i cittadini hanno pagato 1.501 milioni di euro di quote di partecipazione sui farmaci, di cui il 72,2% (dato Aifa) dovuto alla differenza di prezzo rispetto al valore di rimborso, avendo richiesto un farmaco più costoso.

Spesa farmaceutica convenzionata a livello nazionale 2018/2022 (in milioni di euro)

| | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | varA/P |
|--------------------------------|-------|-------|-------|---------|-------|--------|
| Spesa netta | 7.781 | 7.765 | 7.616 | 7.583 | 7.675 | 1,2% |
| Ticket | 1.608 | 1.581 | 1.458 | 1.480,9 | 1.501 | 1,4% |
| Sconto farmacie | 570 | 577 | 549 | 540 | 541 | 0,2% |
| N°ricette spedite (mln) | 576 | 571 | 541 | 553 | 564 | 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 541 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 evase dalle farmacie nelle varie provincie della Regione anno 2022:

| Aziende USL | N° ricette (migliaia) | Var.% 2022/2021 | Spesa netta (milioni di euro) | Var.% 2022/2021 |
|--------------------------|--------------------------|--------------------|----------------------------------|--------------------|
| 101 Piacenza | 2.418.239 | 2,75% | 30.148.320 | 3,52% |
| 102 Parma | 3.830.381 | 4,84% | 45.969.280 | 3,79% |
| 103 Reggio Emilia | 4.458.519 | -1,82% | 51.239.523 | 2,06% |
| 104 Modena | 6.325.404 | 6,08% | 76.344.513 | 2,48% |
| 105 Bologna | 8.179.102 | -1,83% | 104.092.956 | 2,28% |
| 106 Imola | 1.270.771 | -1,68% | 16.560.066 | 3,68% |
| 109 Ferrara | 3.672.679 | 0,08% | 45.031.917 | 2,29% |
| 114 Romagna | 10.530.287 | 2,22% | 126.362.709 | 3,65% |
| Emilia Romagna | 40.685.382 | 1,37% | 495.749.284 | 2,90% |

(spesa convenzionata fonte: Regione Emilia-Romagna)

La spesa farmaceutica netta dell'Emilia Romagna si assesta a euro 495.749.285 (+2,90% rispetto al 2021) con una crescita che deriva principalmente dalla patologia influenzale particolarmente diffusa ed aggressiva ; la tabella sopra riportata evidenzia che il dato medio regionale è ancora una volta superiore (di circa un punto) rispetto al dato provinciale di Reggio Emilia a conferma delle **politiche Ausl che puntano ad una forte incidenza della distribuzione diretta dei farmaci**, della diffusione del farmaco equivalente e del controllo sui medici per appropriatezza della prescrizione.

Il numero complessivo delle **prescrizioni** risulta anch'esso in aumento a livello regionale (+ 1,37%) mentre in **provincia di Reggio Emilia tale rapporto risulta in flessione (-1,82%)** per le medesime ragioni di cui sopra.

Rimborso netto per ricetta in euro (lordo iva)

| <i>Ricetta Media</i> | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | Var. % 2022/2021 |
|----------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|---------------------|
| Italia | 14,52 | 14,38 | 14,31 | 13,80 | 13,61 | 14,03 | 13,68 | 13,61 | -0,54% |
| Emilia Romagna | 12,80 | 12,60 | 12,49 | 12,06 | 12,47 | 12,61 | 12,25 | 12,18 | -0,57% |
| Reggio Emilia | 12,01 | 11,80 | 11,64 | 11,29 | 11,66 | 11,84 | 11,61 | 11,49 | -1,03% |

Dai dati sopra esposti si evidenzia ancora una volta la tendenza di riduzione del valore medio ricetta così come è confermato il dato della provincia di Reggio Emilia (tra i più bassi in regione).

Nel panorama della farmaceutica convenzionata regionale nel 2022 si annuncia una forte pressione da parte dei vertici regionali finalizzata ad un ulteriore spostamento di farmaci dal regime della *dispensazione convenzionata* al regime della *distribuzione per conto* Ausl (DPC). Si rileva che il sistema della DPC è certamente preferibile rispetto alla distribuzione diretta Ausl (in quanto consente al cittadino di ritirare i farmaci prescritti presso le farmacie territoriali), ma allo stesso modo è penalizzante rispetto alla dispensazione convenzionata (sia in termini di livello di servizio per il cittadino che di remunerazione per la farmacia).

Merita certamente una segnalazione positiva l'iniziativa regionale di ottobre 2022 volta a rendere disponibile presso le farmacie la vaccinazione antinfluenzale (già attivata nel corso del 2021 per le somministrazioni "a pagamento") estendendola anche, tramite convenzione, ai soggetti aventi diritto gratuitamente (operatori della sanità, personale scolastico, categorie particolari operanti nella pubblica sicurezza, ecc.)

È stato confermato anche per il 2022 l'accordo regionale per la somministrazione in farmacia delle vaccinazioni Covid-19 e prenotazione delle stesse a mezzo del servizio Cup.

LE FARMACIE AZIENDALI

Le farmacie FCR, anche nel 2022, hanno continuato il loro ruolo di presidio non solo per la distribuzione del farmaco, ma anche per quel che riguarda l'erogazione dei servizi, garantendo uno spazio sempre aperto e sicuro e dimostrando di saper affrontare un'importante evoluzione del ruolo del farmacista territoriale.

Accanto al servizio di distribuzione del farmaco, infatti, si sono affiancati altri servizi essenziali per il sostegno del Servizio Sanitario Regionale (SSR). Anche per l'anno 2022 le farmacie FCR hanno raccolto le prenotazioni Cup territoriali a seguito della riduzione di quasi tutti gli sportelli Cup locali

e continuato ad eseguire test sierologici e tamponi rapidi nasali all'interno delle campagne di screening regionali Covid-19.

Inoltre, hanno proseguito nell'importante servizio di vaccinazione covid, in affiancamento agli hub vaccinali dell'Asl (ricordiamo che per la prima volta, 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).

Contestualmente tutte le Farmacie Aziendali hanno partecipato alla campagna per la vaccinazione contro il virus influenzale stagionale, sia con una serie di folder informativi, sia somministrando direttamente i vaccini ai pazienti in farmacia.

Il fatturato complessivo delle Farmacie Aziendali attesta il profuso impegno professionale per garantire la completezza del servizio, nonostante la carenza, anche a livello nazionale, di laureati in farmacia.

Il 2022 si è chiuso con un importante aumento del fatturato totale e della marginalità rispetto al 2021.

Il numero delle transazioni è aumentato di oltre il 6% così come il fatturato che ha registrato due milioni di euro di aumento totale. La quota legata al SSN ha registrato un aumento del 1%.

È proseguito un attento lavoro di fidelizzazione, operato in anni di grandi difficoltà, che premia una strategia basata sull'ascolto dei bisogni del paziente, cercando di mantenere un equilibrio tra attività caratteristica e nuovi servizi.

Nel 2022 è iniziata la realizzazione di una nuova farmacia, che ha visto "aprire i battenti" nel mese di gennaio 2023 presso la Stazione AV Mediopadana. Con questa operazione l'Amministrazione ha deciso di accogliere l'unica possibilità che la Legge Monti ha lasciato ai comuni, prelaionando una farmacia senza sede territoriale ed aggiuntiva rispetto alla pianta organica delle sedi adottate con il criterio demografico, ubicandola in una stazione di grande traffico di utenza sovracomunale.

I NUOVI SERVIZI IMPLEMENTATI IN FCR

Accanto ai servizi e alle attività ormai consolidati, che nel corso del 2022 sono stati regolarmente svolti, sempre con costante attenzione alle norme igienico-sanitarie per la prevenzione del contagio, anche una volta terminato il periodo di emergenza, sono stati introdotti strumenti e risorse a supporto del farmacista per rispondere alle nuove e mutate esigenze di salute dei cittadini.

Nella prima parte dell'anno, le necessità dettate dalla pandemia di Covid-19 hanno fatto sì che le farmacie avessero un maggiore coinvolgimento nella gestione dei **tamponi rapidi nasali**, supportando la Regione nelle attività di **chiusura quarantena/isolamento**. L'Ausl di Reggio Emilia, su proposta delle Farmacie FCR, si è distinta per una particolare modalità di gestione semplificata grazie a cui il cittadino veniva indirizzato direttamente dall'Ausl (tramite SMS) verso una specifica farmacia per l'effettuazione del tampone di controllo. È stato quindi istituito un "hub tamponi" presso i locali attigui alla farmacia Roncina, con il supporto operativo di un infermiere, che ha consentito lo svolgimento del servizio di tamponi, senza tuttavia pregiudicare l'attività fondamentale di dispensazione dei farmaci, garantita presso tutte le farmacie.

Anche 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.

Nell'ambito della *farmacia dei servizi* è stato implementato il servizio di **ambulatorio infermieristico** per lo svolgimento di prestazioni semplici, quali iniezioni e medicazioni. Per garantire la copertura su tutta la città in tutti i giorni della settimana l'ambulatorio è stato attivato presso la farmacia OspedaleH24 e la farmacia nel quartiere Carrozzone in via Fratelli Cervi.

Non ultima in termini di rilevanza è stato il potenziamento dell'attività del **laboratorio galenico** della farmacia Centrale che ha avuto un ruolo prioritario nel fronteggiare le continue carenze di farmaci che si sono verificate nel corso dell'anno appena concluso, con un importante investimento di acquisto della macchina per la titolazione dei prodotti a base di Cannabis terapeutica, in attuazione di un atto di indirizzo emanato dal Consiglio Comunale.

Proseguono gli sviluppi dei *servizi digital*:

Il **Locker Farmacia Orologio**, presso il centro commerciale Conad "Le Querce", sull'asse viario che porta a Sud della città, è stato il primo armadietto per farmaci e parafarmaci sul territorio di Reggio Emilia.

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

Nuovi strumenti che perseguono l'obiettivo di garantire acquisti in modalità smart (attraverso il cellulare o la e-mail) e ritirarli con comodità anche fuori dall'orario di apertura delle farmacie e pagando con strumenti elettronici.

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. Questo servizio ha permesso a FCR di creare un contatto diverso con tante persone, 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 Santa 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 consente di far arrivare a casa dei clienti i prodotti richiesti.

GLI ALTRI SERVIZI

- Presenza, all'interno di ambulatori realizzati presso alcune farmacie (Pappagnocca, Centrale, OspedaleH24, Fratelli Cervi) di figure sanitarie quali biologo nutrizionista e podologo.
- 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 di Holter Cardiaco in 3 farmacie, Holter Pressorio in 9 farmacie ed ECG in 8 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.

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 2022 sono state distribuite altre 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 un fatturato collegato di 6,5 milioni di euro nel 2022 e 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 commerciali personalizzate e su misura.

Nel totale, gli sconti praticati dalla rete dalle 28 farmacie aziendali sugli acquisti effettuati dai cittadini nel corso del 2022, ammontano a oltre 1,35 milioni di euro.

I canali social sono in continua evoluzione ed i numeri del 2022 sono l'immagine di un anno piuttosto attivo che ha visto **Facebook** ancora il canale principale per numero di persone raggiunte e follower. **Instagram**, anche se con volumi più bassi, sviluppa più facilmente interazioni ed è in crescita.

Entrambi i canali permettono di “creare relazioni” con tante persone, tutte nel target di riferimento e su Reggio Emilia.

I numeri totali di Facebook ed Instagram sono:

- **568** mila: le volte che i nostri contenuti sono stati visti
- **4.337**: le interazioni con i nostri contenuti
- **793**: i nuovi follower
- **187**: i post totali

Si nota una evoluzione dei canali: Facebook sempre efficace per raggiungere persone e veicolare offerte e prodotti, mentre Instagram vincente come canale per sviluppare interazioni e con una propensione alla crescita maggiore.

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

Nel corso dell'anno si è consolidata l'attività di formazione dei farmacisti sia relativa ai prodotti, sia in funzione dell'informazione e degli aggiornamenti professionali e legislativi gestite dal Servizio Informazione e Documentazione Scientifica (SIDS), rispondendo ad un bisogno della categoria, dettato dai mutamenti delle esigenze di salute dei cittadini.

A tale riguardo è stato completato il ciclo di incontri di formazione per “giovani farmacisti” che ha sviluppato temi e problematiche di gestione quotidiana a partire da casi clinici concreti.

Gli avvenimenti globali del 2022 (persistenza dell'infezione Covid-19 e guerra in Ucraina) hanno avuto ripercussioni anche sulla quotidianità del lavoro in farmacia (false informazioni, discontinuità nella fornitura di farmaci ecc.). In questo contesto il SIDS ha continuato a supportare le farmacie mediante il costante e tempestivo invio di informazioni e aggiornamenti relativi a diverse tematiche di carattere sanitario, anche tramite il nuovo portale di aggiornamento professionale FCRINFORMA. Nell'ambito del Covid-19, si segnala in particolare l'attività di dispensazione in DPC di un farmaco antivirale innovativo (Paxlovid) che le farmacie hanno imparato a conoscere e gestire in tempi molto rapidi.

È proseguita 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 che consente di acquisire, in un unico corso, un numero di crediti sufficiente per soddisfare il fabbisogno formativo annuale. L'offerta FAD del 2022 si è caratterizzata per tematiche

tra loro diverse, ma ugualmente importanti per il farmacista, una professione che richiede competenze trasversali.

Nel 2022, inoltre, l'attività di formazione è stata implementata con la realizzazione di un ciclo di incontri rivolti ai farmacisti della GDO. Sono stati realizzati in modalità online, hanno visto la partecipazione di un consistente numero di farmacisti e hanno affrontato sia tematiche di carattere tecnico professionale, sia elementi di comunicazione, questi ultimi avvalendosi della collaborazione di un consulente esterno.

A dimostrazione dell'importanza del ruolo della farmacia nel percorso di sensibilizzazione dei cittadini verso i temi di salute pubblica, sempre attraverso il SIDS, l'Azienda prosegue e rafforza le attività di formazione e informazione verso i cittadini, sia attraverso **incontri sul territorio**, sia attraverso l'utilizzo di materiale divulgativo in forma digitale o distribuito nelle farmacie del gruppo. Lungo l'arco dell'anno, inoltre, viene dato spazio e sostegno a svariate **campagne informative** e di sensibilizzazione attraverso la distribuzione di materiale informativo e/o la realizzazione di attività in farmacia. In questa cornice si inseriscono le iniziative di promozione della salute femminile nel mese di ottobre e prosegue la 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.

Prosegue, infine, l'attività di consulenza verso altri settori aziendali e il servizio di assistenza telefonica rivolta ai cittadini-utenti delle farmacie comunali che richiedono informazioni sui farmaci, sui servizi o consigli di salute.

INVESTIMENTI STRUTTURALI E STRATEGICI

Parafarmacia Arena Campovolo

Parafarmacia FCR CAMPOVOLO – Un'altra idea di Benessere 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 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.

ACCORDO DI RETE DELLE FARMACIE COMUNALI IN "GESTIONE PER CONTO"

Nel 2021 è stato approvato da parte dei Consigli Comunali di 10 Comuni un accordo di collaborazione e cooperazione tra Enti Locali per l'aggregazione a Rete delle Farmacie Comunali la cui gestione diretta in economia o attraverso Azienda Speciale, da parte dei comuni titolari, è stata affidata in convenzione a 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. Nel 2022 si sono perfezionati i relativi nuovi contratti di servizio tra FCR e i comuni coinvolti per permettere concretamente, a questa aggregazione a Rete, di generare diverse nuove sinergie ed economie.

A seguito di questo importante accordo, nel corso del 2022, è stato rinnovato il legame tra le varie farmacie comunali già aderenti e preparato le basi per accogliere nuove realtà, dando in questo modo un moderno significato alla nostra rete "allargata".

Un Nuovo Network: LeComunali

Nel 2022 infatti nasce il progetto "LeComunali" pensato per mettere in collaborazione farmacie comunali presenti sul territorio dell'Emilia-Romagna. L'idea è quella di dare origine ad un NETWORK costituito da farmacie comunali che, nel rispetto della propria autonomia, si riconoscono in un unico soggetto, ben identificato, che possa essere promotore della "cosa pubblica".

Un NETWORK animato da un piano di azioni coordinate volte a promuovere il mondo delle farmacie comunali in quanto enti pubblici, che hanno obiettivi volti al benessere della collettività.

Le farmacie comunali che decideranno di aderire al NETWORK potranno usufruire di vantaggi di scala in ambito economico e gestionale, affidandosi alle competenze di FCR nel rispetto della propria identità aziendale.



A partire da dicembre 2022 è iniziato il processo di brandizzazione (nuova identificazione del marchio) delle Farmacie Comunali appartenenti al network “LeComunali”. Un processo che interesserà tutto il 2023 e parte del 2024.

La prima Farmacia Comunale della rete che ha avviato la nuova strategia di comunicazione attraverso la brand-identity “LeComunali” è stata la rinnovata Farmacia Comunale di Puianello, nel comune di Quattro Castella inaugurata a dicembre 2022 a seguito della sua ultima ristrutturazione e rinnovamento.

I MAGAZZINI DELLA DISTRIBUZIONE INTERMEDIA

Anche nell’anno 2022 le divisioni della Distribuzione Intermedia hanno dovuto sfidare gli effetti del Coronavirus. L’organizzazione e le variazioni apportate dal mese di marzo 2020 in poi hanno permesso alle divisioni di reagire in modo efficace e dinamico alle problematiche causate dall’epidemia. Il 2022 è stato però caratterizzato da una nuova problematica che ha creato ulteriori turbative sul mercato, il conflitto Ucraina-Russia che è scoppiato alla fine del mese di febbraio 2022. La guerra ha generato difficoltà sia di carattere energetico ma anche di reperibilità di materie prime che hanno messo in difficoltà molte aziende farmaceutiche. Tanti farmaci sono risultati, per diversi periodi, mancanti parzialmente o totalmente generando un problema di carattere nazionale; questa situazione ha obbligato le divisioni a ricercare nuove soluzioni o sostituzioni assortimentali per poter soddisfare con continuità le esigenze dei clienti.

A livello commerciale, la situazione emergenziale generata dalla crisi sanitaria Covid19, la forte patologia stagionale e gli aumenti dei prezzi delle aziende farmaceutiche causati dalle variazioni di costo delle materie prime, hanno avuto un impatto positivo sulle due divisioni aziendali. I ricavi conseguiti nel 2022 dalla divisione “Distribuzione intermedia” dell’azienda sono stati complessivamente di 133,6 milioni di euro, in aumento del 7,7 % rispetto al 2021.

Il **magazzino pubblico** ha acquisito diversi clienti sia nel comparto delle farmacie pubbliche, sia in quello delle farmacie private aumentando il fatturato grazie ad un’ulteriore diversificazione dei clienti. Oltre a questo, la patologia influenzale del periodo invernale ed il coronavirus sia nella prima

parte dell'anno, ma anche in estate, hanno ulteriormente favorito le vendite dei prodotti di automedicazione che hanno trainato il comparto commerciale.

Il magazzino pubblico ha ulteriormente consolidato le forniture delle farmacie pubbliche in Emilia-Romagna aggiudicandosi la vincita, a dicembre 2021, del bando di gara Regionale Intercent-ER. I centri commerciali, nonostante un'importante difficoltà nel mantenere gli esercizi aperti per tutto l'orario degli ipermercati a causa della carenza di farmacisti, hanno comunque migliorato la loro performance.

Il mercato nazionale della Farmacia, con una spesa di 25,67 miliardi di euro, grazie soprattutto ad un ultimo trimestre che fatto segnare un +7,4%, ha avuto nel 2022 un aumento del + 5,3 % rispetto al 2021 con una somma di 2,55 miliardi di confezioni pari ad una crescita del 4,4% rispetto all'anno precedente.

Il mercato del farmaco etico (medicine da prescrizione) che rappresenta il 57% del mercato in farmacia è cresciuto a valore del +2,2% e del +2,2% a volumi mentre il comparto commerciale ha chiuso a +7,7% a valore e +7,8% a pezzo. Per quanto concerne i panieri della libera vendita, si segnala l'andamento bipolare del personal care che cresce del 2,5% a valore, ma ristagna nelle vendite a pezzo. Vi sono, invece, ottime performance nei segmenti dell'OTC nel caso di vitamine e integratori alimentari e prodotti per la tosse, questi ultimi +78% a valore e +74% a pezzo nei dodici mesi. Anche il mercato della cosmetica rileva un segno positivo rispetto al periodo Pre-Covid pari a +4,8%.

La prima parte dell'anno è stato ancora caratterizzato da vendite molto importanti per i prodotti Covid come tamponi (autotest), mascherine chirurgiche ed FFP2, mentre nell'ultimo trimestre le vendite di questo comparto si sono decisamente attenuate in concomitanza con la riduzione dell'aggressività del virus.

L'attività distributiva del magazzino pubblico, nel 2022, ha migliorato la propria quota di mercato regionale in Emilia-Romagna arrivando ad una copertura prossima all'8,7 %.

L'attività del **magazzino ospedaliero**, che si occupa delle vendite a strutture sanitarie pubbliche e private, è stata per i primi mesi del 2022 ancora in parte condizionata dalle azioni legate al contenimento del coronavirus.

Fino alla primavera del 2022, infatti, gli sforzi sono stati indirizzati verso azioni necessarie per assicurare la disponibilità, nelle strutture sanitarie, di ciò che risultava indispensabile per affrontare un'epocale emergenza sanitaria.

L'anno 2022 in particolare è stato caratterizzato da un forte aumento dei prezzi dell'energia e da tensioni sulla disponibilità delle materie prime, che hanno determinato rispettivamente aumenti dei costi, che si sono trasferiti sui prezzi dei prodotti, e carenze prolungate di numerosi farmaci di alta rotazione.

Per il settore sociosanitario, già in difficoltà per le conseguenze dell'epidemia, l'aumento generale dei costi sta continuando a mettere economicamente a dura prova le singole strutture di piccole/medie dimensioni. La conseguenza è che, nel mondo della sanità privata, si sta assistendo ad una crescita delle acquisizioni di strutture, magari in difficoltà, da parte di grossi gruppi che possono contare sulla disponibilità di risorse finanziarie e beneficiare di vantaggi di economie di scala.

Queste operazioni di aggregazione ovviamente vanno a discapito del nostro servizio in quanto il grande gruppo spesso ha la possibilità di gestire in autonomia tutte le fasi del processo di acquisto. Nonostante lo scenario sopra rappresentato e la sempre più aggressiva competizione tra gli operatori del settore, nell'anno 2022 la divisione ospedaliera ha raggiunto un ottimo risultato dovuto ad un eccellente lavoro di squadra che ha permesso di affinare alcuni processi logistici e gestionali sviluppando nuove azioni e ottimizzando quelle esistenti, continuando in questo modo ad accrescere i risultati in termini di qualità del servizio e di attenzione al cliente.

L'energia e la forza dei nostri valori, unita all'esperienza, alle competenze e alla professionalità delle persone che lavorano in azienda, hanno contribuito a fare di FCR un riferimento esclusivo per le strutture sanitarie clienti, da sempre considerati centrali nello sviluppo delle strategie, e a superare tutti gli obiettivi prefissati per l'anno 2022.

SANINFORMA.IT

L'emergenza sanitaria legata al Covid19 è proseguita anche nel primo quadrimestre del 2022 e ha consolidato le abitudini verso la spesa online di prodotti parafarmaceutici e di farmaco senza obbligo di ricetta.

In Italia, nell'anno appena concluso, le vendite e-commerce nel mercato farmaceutico hanno toccato i 678 milioni di euro circa 140 milioni in più rispetto al 2021 pari a un +25 % rispetto all'anno precedente. Il paniere degli integratori continua a rappresentare la categoria trainante del mercato digitale, con un fatturato che nel 2022 sfiora i 332 milioni di euro; segue la cura della persona con

oltre 211 milioni e, a distanza, i farmaci SOP-OTC (quasi 74 milioni). Hanno comunque superato i 6 milioni di euro nel mercato gli autotest per covid (fonte IQVIA).

Il mercato online italiano settore “Farma” è ormai sempre più appetibile, anche per grandi gruppi di farmacie, con un conseguente inasprimento della concorrenza.

Nel corso del 2022 si sono consolidate sul mercato le grandi strutture che avevano approcciato il canale negli ultimi anni attuando strategie differenti rispetto alle farmacie e-commerce che prima presidiavano il mercato oltre ad Amazon.

Questi concorrenti beneficiano di fatturati annuali online (Italia) che superano anche gli 80 milioni di euro, con piani di sviluppo a 2-3 anni che prevedono aumenti a doppia cifra del volume di affari con l’obiettivo di raggiungere quote di mercato fino al 25% del settore e-commerce nazionale.

Il settore appare essere non ancora “maturo”, considerando che la competizione si gioca ancora sul prezzo invece che sul servizio visto che le aziende farmaceutiche faticano a controllare la distribuzione dei prodotti sul mercato. Questo ha come conseguenza una forte pressione sui prezzi e una erosione dei margini commerciali. I grandi Player di proprietà di fondi o multinazionali internazionali oltre ad aver effettuato acquisizioni e migliorato i propri magazzini di distribuzione e-commerce specializzandoli (tutti i grandi player hanno magazzini di distribuzione dedicati solamente all’ E-commerce), hanno ulteriormente aumentato gli investimenti pubblicitari nel corso del 2022 rendendo il mercato ancora più competitivo.

Nei primi 3 mesi del 2022 il fatturato ha quindi consolidato una lieve crescita rispetto al 2021 grazie ancora ai prodotti Covid19, ma da aprile 2022 le vendite sono calate causa la pressione delle aziende competitors, le quali hanno iniziato ad erodere i visitatori e le quote di mercato di Saninforma/FCR il cui fatturato totale 2022 è tornato ai livelli pre-covid.

La forte concorrenza ha generato principalmente un aumento del costo unitario della pubblicità online che ha inciso nel calo “di posizione” del brand Saninforma, e ha ridotto il traffico organico del sito in arrivo dai motori di ricerca. L’Azienda ha quindi pianificato e messo in atto una serie di azioni per contrastare questa tendenza.

Nel corso del 2022 l’azienda ha pianificato una serie di importanti sviluppi per il sito in modo da poter continuare ad essere competitivo sul mercato grazie a nuove funzionalità.

Oltre a questo, nel corso dell’anno si sono affinati e migliorati i processi di collaborazione con le aziende farmaceutiche di co-marketing con le quali il sito sta realizzando nuovi progetti di vendita.

Oltre a migliorare l'offerta e le promozioni verso i clienti del sito, l'obiettivo è anche quello di recuperare marginalità, grazie ai premi sulle vendite e alle extra-condizioni concesse sugli acquisti.

Si ricorda che negli imballaggi dei prodotti venduti su Saninforma.it sono stati eliminati i componenti in plastica e Saninforma è da due anni una piattaforma di vendita completamente **#plasticfree**, attuando un atto di indirizzo adottato dal Consiglio Comunale.

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

Come per gli anni precedenti si è confermato da parte del Comune di Reggio Emilia il conferimento all'Azienda di servizi socio-assistenziali, educativi, trasversali e del progetto "Reggio Emilia Città senza barriere, regolati da uno specifico Contratto di Servizio rinnovato in occasione dell'approvazione del Bilancio 2022 con scadenza al 31/12/2024.

L'attività consiste nella programmazione e pianificazione di interventi nelle aree conferite, nella progettazione degli interventi, nella definizione e svolgimento di procedure di affidamento, nel monitoraggio gestionale ed economico, in qualche caso nella operatività diretta del servizio e nella verifica e valutazione degli interventi stessi e dei loro impatti.

Gli attuali sistemi di welfare ai quali partecipiamo in ragione di questo conferimento sono continuamente oggetto di revisione, in quanto sono costantemente interessati da: 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 riteniamo necessari per rendere sostenibile ed adeguato il sistema di welfare, in un quadro finalizzato alla co-progettazione di 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 ad un processo di abilitazione dei contesti.

L'attività conferita si svolge in stretto raccordo con la Direzione Aziendale e in continua relazione con un gruppo di regia, coordinato dalla Dirigente del servizio Politiche di Welfare e Intercultura del Comune di Reggio, che governa e monitora i processi di riorganizzazione dei servizi e di generazione della spesa socio-assistenziale. Nel processo di lavoro si agisce inoltre in stretto dialogo con l'Ufficio di Piano distrettuale, il dispositivo che si occupa della programmazione socio-sanitaria distrettuale, con il Servizio Sociale territoriale e con gli altri settori interessati del Comune (Officina Educativa; Pari Opportunità; etc) con l'Azienda Sanitaria Locale e con i Servizi sociali delle Unioni territoriali presenti nel Distretto, dove richiesto dalla pianificazione distrettuale e dalla organizzazione dei servizi. È inoltre sempre attiva la relazione con le numerose organizzazioni del Terzo settore, del privato o Istituzioni pubbliche, che sono gestori o partner di servizi e attività progettuali.

Per la gestione delle attività conferite, il cui valore complessivo nel 2022 ha superato i 12,7 milioni di euro, il totale dei costi sostenuti dall'Azienda includendo il personale dipendente dedicato e la quota di spese generali afferenti alla divisione aziendale è stato, al netto degli introiti diretti e dei corrispettivi, di euro 8.849.659.

Nel 2022 oltre 4.800 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.

È relativamente alla gestione dei servizi residenziali (per minorenni, nuclei con minorenni e minori stranieri non accompagnati) 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 ventunesimo 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 1.600. 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 interessati 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 2.400. 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 ancora in gestione al comparto, l'attività di accompagnamento agli istituti scolastici per minorenni con disabilità, per la quale si è avviata – come per altri ambiti – una importante 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 2.470.

IL NUOVO PROGETTO DI INVESTIMENTO IN WELFARE CULTURALE

A seguito della decisione del Sindaco di assegnare in capo all'assessore alla Cultura, Marketing territoriale e Pari opportunità (ex-presidente di FCR) non solo le deleghe a Città Senza Barriere, ma anche la delega alla Cultura, si è ulteriormente rafforzato il rapporto tra l'area Welfare di FCR e le istituzioni culturali della città, sicuramente attraverso lo sviluppo di progetti coordinati dal tavolo di Reggio Emilia Città Senza Barriere, ma anche grazie alla proposta di co-progettare e co-finanziare nuovi progetti culturali a valenza sociale. FCR ha così sviluppato una nuova linea di investimento in Welfare Culturale. Nel corso del 2022 sono state realizzate importanti collaborazioni, tra cui vale la pena di ripercorrere e ricordarne alcuni.

Attraverso la Fondazione I Teatri si è collaborato con il Reggio Parma Festival ed è stata messa a disposizione la parete dell'immobile adibito a magazzino nella sede direzionale di FCR in via Doberdò: la parete libera sul lato est, visibile dal campus universitario, dal parco San Lazzaro dell'Ausl e dal padiglione Lombroso, sede del Museo della Storia della Psichiatria, è stata dipinta dall'artista reggiano Simone Ferrarini del collettivo FX; è stato realizzato un murale che riporta le opere di Yuval Avital, artista ospite dell'iniziativa "Identità inquieta" che ha visto la collaborazione e l'interazione con tante realtà culturali della nostra città, in primis con la Fondazione Palazzo Magnani. Sempre con la Fondazione I Teatri si è collaborato per finanziare i campi estivi per bambini realizzati dalla Fondazione in collaborazione con Officina Educativa.

Ancora con la Fondazione Palazzo Magnani FCR ha sponsorizzato e finanziato le esposizioni "Arte inquieta", rientrate nel già citato progetto di Identità Inquieta, e la mostra "Italia in attesa" che ha visto esporre a Palazzo da Mosto le fotografie realizzate su commissione del MIBAC che hanno immortalato alcuni luoghi solitamente affollati ed inaspettatamente deserti durante i lockdown della pandemia.

Con la Fondazione Nazionale della Danza AterBalletto FCR ha cofinanziato ed ha partecipato ai tavoli di condivisioni del progetto Over Dance, che ha portato a danzare alcuni ballerini over 65 non professionisti, evidenziando il tema della fragilità e dando valore a dei corpi e ad un'opera "non perfetti", con uno spettacolo andato in scena allo Chaillot di Parigi nella sua prima europea e che farà tappa a Reggio Emilia alla Fonderia sede della fondazione Aterballetto il prossimo novembre.

Con la fondazione Associazione Teatri Emilia-Romagna FCR ha partecipato e finanziato, oltre ad aver dato un contributo organizzativo realizzativo attraverso Assofarm Emilia Romagna, il progetto "Scioppo di Teatro" che ha visto distribuire in farmacia e presso i pediatri della regione alcuni buoni

sconto e biglietti omaggio per bambini per gli spettacoli in rassegna nei teatri aderenti all'associazione ATER, per favorire il primo approccio a teatro nei bambini e nei ragazzi.

Si è concluso con il 2022 il terzo anno di borsa di studio finanziata da FCR con il contributo ad UNIMORE per il PhD in Reggio Childhood Studies, il dottorato di ricerca realizzato grazie alla collaborazione tra il dipartimento di Scienze dell'Educazione della nostra Università e la Fondazione Reggio Children.

Non di secondaria importanza sono i progetti di minor investimento finanziario quali ad esempio le sponsorizzazioni per gli eventi territoriali locali (citiamo la festa del volontariato organizzata dall'Azienda Speciale Cavriago Servizi, che gestisce la farmacia comunale di Cavriago) o la contribuzione all'affitto degli alloggi per gli studenti disabili fuori sede che hanno partecipato ai corsi dell'associazione Università 21.

Tutti questi progetti nati dalla programmazione e dalla collaborazione con diversi enti ed istituzioni culturali hanno portato all'individuazione di un apposito nuovo centro di spesa denominato Welfare Culturale che rappresenta un ulteriore sviluppo dell'Area Welfare di FCR, lavoro di innovazione e di investimento che è stato di recente relazionata e presentato all'interno del "Convegno B. diritto alla Bellezza" dal titolo "Modelli di Welfare Culturale tra evidenze scientifiche e necessità di nuove politiche".

RISORSE UMANE E RELAZIONI INDUSTRIALI

L'anno 2022 è stato caratterizzato dalla trattativa di rinnovo del CCNL di settore (ASSOFARM), scaduto il 31.12.2015, che ha visto la sottoscrizione dell'accordo di rinnovo in data 7 luglio 2022, preceduto da alcuni momenti di contrapposizione tra parte sindacale e datoriale. In data 24 aprile 2022 le OO.SS. hanno proclamato uno sciopero del settore Farmacie pubbliche per l'intera giornata a livello provinciale che ha avuto un'adesione da parte dei dipendenti FCR prossima all'80%. Si ricorda che FCR partecipa attivamente alla trattativa di rinnovo del CCNL, sia attraverso la presenza del Presidente nella Giunta Nazionale Esecutiva di Assofarm, sia esprimendo un componente, quale il proprio Direttore, nella commissione nazionale ASSOFARM per le relazioni sindacali. Il rinnovo del CCNL prevedeva, oltre agli aumenti progressivi nei prossimi tre anni della retribuzione lorda per ogni livello di inquadramento dei dipendenti, anche una erogazione una-tantum di 500€ per arretrati. FCR ha inteso di voler valorizzare le proprie risorse umane, riconoscendo non solo l'ampio periodo di vacanza contrattuale, ma anche e soprattutto l'importantissimo lavoro svolto nei tempi recenti di crisi pandemica ed ha assunto l'iniziativa di raddoppiare il valore corrisposto.

A questo riconoscimento si è aggiunto il fringe benefit di erogazione della gratifica natalizia erogata nel mese di dicembre per ulteriori 300€ per ogni dipendente.

Queste importanti valorizzazioni del nostro personale dipendente sono volte non solo a riconoscere il valore di chi già lavora nella nostra Azienda Speciale, ma anche con la dichiarata volontà da parte degli amministratori di rendere l'Azienda attrattiva per nuovo personale qualificato e motivato.

Anche nel 2022 sono proseguite infatti le iniziative di selezione ad evidenza pubblica per il reintegro del turnover dei dipendenti cessati, concretizzate con l'assunzione a tempo indeterminato di 14 farmacisti, 5 magazzinieri/commessi e 2 impiegati.

Sono stati inoltre nominati nel corso dell'anno 2022, tramite selezione interna, 2 direttori di Farmacia (in sostituzione di altrettanti che hanno cessato il rapporto di lavoro).

Si conferma purtroppo una marcata difficoltà (diffusa a livello nazionale, ed in particolare nelle regioni del nord) a reclutare personale farmacista. Per superare 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.

Sul piano delle relazioni industriali interne il rinnovo del CCNL ha di fatto aperto la procedura di consultazione interna per il rinnovo del contratto integrativo sindacale aziendale che porterà, nei primi mesi del 2023 alla presentazione all'azienda, da parte delle OO.SS., della piattaforma per il rinnovo del contratto integrativo di FCR, anche tenendo conto degli indirizzi politici espressi da parte del Consiglio Comunale.

Il SIDS di FCR ha confermato anche per l'anno 2022 la formazione ECM per i farmacisti alla quale hanno aderito la quasi totalità dei dipendenti; FCR ha inoltre attuato ulteriori numerose iniziative di formazione su materie tecnico-organizzative finalizzate a migliorare l'efficacia del lavoro 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)

| | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|--|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| 1 Risorse Umane/ Personale dipendente e collaboratori | 12.604 | 12.804 | 12.798 | 12.892 | 12.555 | 12.401 | 12.620 |
| 2 Comune proprietario e azienda | 24 | 16 | 11 | 4 | 14 | 28 | 92 |
| 3 Pubblica amministrazione | 220 | 208 | 241 | 264 | 264 | 375 | 283 |
| 4 Comunità locale (Welfare) | 10.523 | 9.594 | 9.622 | 10.369 | 7.342 | 6.969 | 8.181 |
| Valore aggiunto distribuito | 23.371 | 22.622 | 22.672 | 23.529 | 20.176 | 19.774 | 21.177 |

Attuando quanto indicato con apposito ordine del giorno approvato dal Consiglio Comunale, anche in vista dei nuovi obblighi normativi che renderà obbligatoria, per le grandi imprese, la rendicontazione a partire dall'esercizio 2025, si sta approntando il primo Report di Sostenibilità per l'esercizio 2022.

INVESTIMENTI

Gli investimenti 2022 ammontano complessivamente a euro 567.012.

I progetti hanno riguardato attività di implementazione delle funzionalità dei siti istituzionali, evoluzione strumentazioni e attrezzature del Magazzino di Distribuzione, interventi sull'impianto Wi-Fi della sede di via Doberdò, la sostituzione di impianti ed attrezzature divenute obsolete e non più funzionali alle esigenze aziendali. Come indicato in precedenza, a giugno 2022 è stata inaugurata la nuova struttura realizzata presso gli spazi dell'RCF Arena (Campovolo), una costruzione moderna e all'avanguardia che garantisce la presenza di un servizio di parafarmacia strutturato all'interno del progetto Arena Campovolo durante tutti i concerti e i più importanti eventi allestiti nello spazio.

Nel mese di settembre 2022, dopo rilascio da parte del Consiglio Comunale di Reggio Emilia del permesso di costruire per la realizzazione di fabbricato temporaneo ad uso farmacia ubicato nel piazzale esterno all'ingresso della stazione alta velocità Mediopadana (Verbale nr. 133 del 05/09/2022), si è dato inizio ai lavori di edificazione della nuova Farmacia Mediopadana, successivamente inaugurata a gennaio 2023. I lavori hanno interessato le opere di urbanizzazione, la realizzazione e il montaggio della struttura prefabbricata, la realizzazione degli impianti, la dotazione dei macchinari, arredi e attrezzature.

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 2023 vedono perdurare l'andamento positivo dell'ultima parte dell'anno appena concluso. Il 2023 si avvia infatti con un segno positivo per la farmacia e il canale di distribuzione intermedia: cresce il fatturato, rispetto allo stesso periodo del 2022 ma, soprattutto, crescono le quantità di prodotti tradizionalmente dispensati in farmacia, ovvero il comparto dei farmaci etici e quello di medicinali senza obbligo di prescrizione. Il primo trimestre si confronta infatti con un periodo 2022 che era stato fortemente caratterizzato dal picco di contagi Omicron e dalla conseguente vendita di prodotti DPI, autotest e servizi di chiusura periodi di isolamento da Covid-19.

Continua pertanto anche in questa prima parte dell'anno la ripresa del fatturato anche nei comparti che nel 2020 e nel 2021 avevano subito i maggiori cali, ovvero integratori, parafarmaci, creme e cosmetici.

Non mancano comunque le sfide come, ad esempio, la scarsa di disponibilità di principi attivi e dei materiali per l'imballaggio. Inoltre, l'aumento dei costi energetici e dei tassi di interesse continua ad impattare su tutta la filiera. In aggiunta, è opportuno notare che nell'ultimo anno l'online sembra avere rallentato la sua corsa, per gli effetti della ritrovata voglia di tante persone di tornare a frequentare le farmacie fisiche. Infatti, gli ingressi continuano a crescere dopo essere tornati nel 2022 ai livelli pre-covid e oltre.

Motivi di preoccupazione comunque permangono e vanno ricondotti in buona parte alla sfera economico-finanziaria. Nel 2022, come sappiamo, gli aumenti dei costi dell'energia sono stati destabilizzanti. Con l'inizio dell'anno 2023 si sono registrati ribassi importanti, ma ancora non siamo tornati ai valori che si registravano prima della guerra in Ucraina.

Un altro fenomeno da tenere sotto stretta osservazione è l'andamento dell'inflazione. Per rendersene conto basta confrontare gli aumenti a valori che si registrano in alcuni segmenti merceologici con l'andamento dei volumi degli stessi segmenti ed è evidente che dietro c'è una crescita dei prezzi a fronte di una sostanziale stagnazione della domanda. Infine, non dimentichiamo l'evoluzione a cui stiamo assistendo dei tassi di interesse e alla conseguente importanza di un'attenta analisi del cash flow per far fronte agli impegni in atto.

A questo si aggiunge il rincaro degli affitti: di recente l'Istat ha ufficializzato l'aggiornamento 2023, il cui incremento corrisponde all'8%.

Infine, continua la difficoltà di reperimento e gestione delle risorse umane in un settore e in un momento in cui il fattore umano continua ad essere risorsa essenziale per sostenere la crescita e lo sviluppo e per garantire la costante professionalità che in questi 120 anni ha contraddistinto il servizio svolto da FCR nei confronti della comunità.

Nonostante questo, FCR, che con determinazione ha mantenuto alta e costante l'attenzione verso alla clientela e al miglioramento dei servizi anche nei precedenti anni di pandemia e inizio conflitto ucraino, 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 investimento, concluso ad inizio gennaio 2023, che ha portato all'apertura della nuova Farmacia Mediopadana, davanti all'ingresso della Stazione TAV. Un importante servizio di presidio sanitario a vantaggio di tutti i frequentatori, passeggeri e non, della stazione AV Mediopadana. Oltre al normale servizio di dispensazione farmaci e vendita di prodotti di parafarmaco, sanitaria, cosmesi, integrazione ecc. la Farmacia è dotata di un servizio di "prenota e ritira" attivabile a distanza a mezzo telefono, WhatsApp o posta elettronica per il ritiro rapido dei prodotti, possibile anche al di fuori degli orari di apertura della farmacia attraverso un moderno armadio locker.

La farmacia è stata realizzata da FCR in meno di quattro mesi. Risale infatti al 5 settembre 2022 la seduta di Consiglio Comunale che ha concesso all'azienda il permesso per l'edificazione dell'immobile temporaneo. Un nuovo servizio strategico non solo per i cittadini di Reggio Emilia ma per tutti i passeggeri dell'area vasta che ogni giorno frequentano la stazione.

Si svilupperanno inoltre per tutto il 2023 una nuova serie di eventi e di progetti di sviluppo che insieme impegneranno la quotidianità e tutto il personale che continua ad attestare impegno e passione costante in tutti i settori aziendali.

EVOLUZIONE PREVEDIBILE DELLA GESTIONE

Facendo seguito a quanto sopra descritto si sottolinea come, 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 e la valorizzazione delle risorse umane, sia dal punto di vista tecnico che manageriale, per concentrarsi poi subito su nuovi progetti di

evoluzione tecnologica, di processo e strutturali 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 sostegno del volume di affari e dei risultati economici attraverso:

- la ricerca di nuove opportunità di mercato e il rafforzamento di quelle già conquistate;
- il sostegno dei risultati 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 delle risorse a tutti i livelli aziendali.

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 2021 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 2022 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

**CAPELLI
ANDREA** Firmato
digitalmente da
CAPELLI ANDREA
Data: 2023.05.15
12:43:56 +02'00'