FARMACIE COMUNALI RIUNITE

Il Benessere che conviene.

Report di sostenibilità 2024

Azienda Speciale Farmacie Comunali Riunite
Via Doberdò, 9 - 42122 Reggio Emilia
P.IVA 00761840354

Indice

Indice **2**
FCR in sintesi **3**
Lettera agli stakeholder **4**
Informativa generale **6**
Criteri di redazione 6
FCR - strategia e modello di business 9
Il governo dell'Azienda 30
I temi rilevanti 34
Politiche adottate per la gestione delle tematiche di sostenibilità rilevanti 45
Tematiche ambientali **46**
Cambiamenti climatici 46
Uso delle risorse ed economia circolare 52
Tematiche sociali **56**
Forza lavoro propria 56
Lavoratori nella catena del valore 68
Comunità interessate 71
Consumatori e utilizzatori finali 81
Tematiche di governance **88**
Condotta delle imprese 88
Indice dei contenuti ESRS **96**

FCR in sintesi

	2024	2023	2022
Dati economici			
Ricavi (Euro milioni)	165,9	165,5	160,4
Valore aggiunto distribuito (Euro milioni)	23,0	22,3	21,2
Risorse umane			
Lavoratori	287	280	265
Di cui quota lavoratrici	77,0%	76,4%	77,4%
Ore medie di formazione per dipendente	32,8	25,1	22,0
Dati commerciali			
Transazioni in farmacia	1,8 Mln	1,7 Mln	1,7 Mln
Prescrizioni SSN in farmacia	832.685	820.723	838.054
Ordini evasi B2B	1.012.563 Nr	1.029.105 Nr	966.957 Nr
Righe ordine B2B	7.547.363 Nr	7.484.728 Nr	7.480.134 Nr
Ordini evasi B2C	37,9 K	37,0 K	46,7 K
Unità locali			
Magazzino di distribuzione	1	1	1
Farmacie di proprietà	29	29	26
Farmacie in concessione	2	2	2
Farmacie in Gestione	13	13	11
Servizi welfare			
Utenti servizi per la Disabilità	1.915	1.967	1.776
Utenti servizi Anziani	2.849	2.224	2.476
Utenti servizi minorenni e famiglie	759	784	731
Accessi allo Sportello Sociale	7.570	6.978	7.550
Onere netto Servizi Sociali (Euro milioni)	8,56	8,65	8,85
Dati ambientali			
Consumi di energia (MWh)	4.079,1	3.807,5	4.257,5
Intensità energetica (MWh/pezzi transitati in magazzino)	0,12	0,11	0,12
Incidenza rifiuti destinati a recupero	100%	100%	99.8%

Lettera agli stakeholder

Cari Lettori,

con grande senso di responsabilità e rinnovata consapevolezza, l'Azienda Speciale Farmacie Comunali Riunite si appresta a presentarvi, per il terzo anno, il suo Report di Sostenibilità, un documento che rappresenta per noi non solo uno strumento di rendicontazione, ma un'occasione concreta per condividere un cammino compiuto, le scelte strategiche adottate e gli impegni futuri che intendiamo assumere per generare valore nel lungo periodo, **in equilibrio tra crescita economica, equità sociale e tutela ambientale.** Un impegno che da oltre 120 anni ci contraddistingue in tutte le nostre scelte. In un'epoca in cui la tecnologia gioca un ruolo cruciale nel plasmare il futuro, riteniamo altrettanto fondamentale integrare pratiche ambientali, sociali e di governance evolute e corrette nelle nostre attività quotidiane, al fine di generare un impatto positivo su persone, organizzazioni e società.

Nel corso dell'anno abbiamo consolidato i nostri obiettivi di sostenibilità, rafforzando il dialogo con i nostri stakeholder, investendo sul capitale umano, introducendo innovazioni responsabili nei nostri processi e prendendo parte attiva ai cambiamenti che attraversano il contesto normativo, economico e sociale. L'Azienda ha continuato, quindi, il suo percorso e le azioni per il raggiungimento ed il rafforzamento degli obiettivi a sostegno dei benefici comuni: la cura dei pazienti, il benessere dei cittadini, lo sviluppo della comunità locale e l'attenzione verso i nostri dipendenti.

Insieme alla crescita e al sostegno degli obiettivi economici e finanziari dell'Azienda, continuiamo ad impegnarci in programmi di sensibilizzazione promuovendo approcci collaborativi in cinque aree di intervento: salute, formazione, inclusione sociale, cultura e innovazione.

L'anno 2024 ha definito il passaggio dal modello sperimentale di remunerazione aggiuntiva al **nuovo modello di remunerazione della farmacia**, che ha segnato un cambiamento sostanziale nel modo in cui viene ora riconosciuto economicamente il nostro contributo al Servizio Sanitario Nazionale. Questo nuovo sistema, che supera la logica meramente percentuale basata sul prezzo dei medicinali, introduce una **remunerazione legata alla funzione sanitaria della farmacia**, valorizzando l'atto professionale della dispensazione dei medicinali e rafforzandone il ruolo di presidio di prossimità, di supporto alla prevenzione e di punto di orientamento per i bisogni di salute della cittadinanza. Per noi, questa riforma rappresenta un riconoscimento istituzionale del valore sociale del nostro lavoro, e al tempo stesso un **impegno rinnovato verso la sostenibilità economica** delle farmacie, soprattutto in contesti periferici o fragili. Nell'ambito di questo Report di Sostenibilità, vogliamo sottolineare come il nuovo modello non sia solo una misura economica, ma anche **una leva per accelerare la trasformazione del servizio farmaceutico in chiave etica, professionale e sostenibile**, al servizio del benessere collettivo.

Nell'ambito del più ampio processo di rinnovamento del ruolo delle farmacie, proseguiamo con determinazione nel percorso verso la **Farmacia di Servizi**. Un modello che si sta sempre più affermando come presidio sanitario di prossimità, in grado di offrire una gamma crescente di servizi assistenziali alla popolazione locale. La Farmacia dei Servizi rappresenta un esempio concreto di come l'innovazione, l'accessibilità e la sostenibilità possano integrarsi per migliorare la salute della comunità. Investire in questa direzione significa promuovere una sanità più vicina ai cittadini, efficiente e responsabile, e sviluppare un modello innovativo che trasforma la farmacia da semplice punto di dispensazione dei farmaci a centro multifunzionale di assistenza sanitaria sul territorio.
Gli ambiti di sperimentazione individuati per il biennio 2024-2025, tra gli altri, riguardano, screening e prevenzione, telemedicina, vaccinazioni, educazione sanitaria. Abbiamo continuato ad organizzare incontri formativi aperti alla cittadinanza su tematiche sanitarie di larga diffusione per informare e sensibilizzare la popolazione.

Siamo consapevoli che la **Distribuzione Intermedia** svolga un ruolo vitale nel garantire l'accesso ai farmaci e la sostenibilità dell'intero sistema sanitario. È un pilastro fondamentale che merita attenzione e investimento continuo. All'interno della nostra divisione riteniamo prioritario efficientare il percorso dei

prodotti dall'industria alle farmacie, ai cittadini e alle strutture socio-sanitarie, assicurando una distribuzione capillare, sicura e tempestiva. Anche in questi anni segnati da forti incertezze, abbiamo dimostrato la capacità di mantenere continuità nel servizio, senza interruzioni.
Per preservare e rafforzare ulteriormente l'efficienza e la sostenibilità della nostra rete distributiva, abbiamo avviato un percorso di crescita dimensionale e delle competenze, consapevoli che solo attraverso la collaborazione con le associazioni di settore, le aziende produttrici, i clienti, i fornitori e gli altri attori della distribuzione, potremo garantire la solidità nel servizio e l'innovazione a vantaggio dell'intera filiera.

I nostri progetti di **Welfare** confermano e rafforzano il nostro impegno verso il miglioramento delle performance sociali, attraverso iniziative che generano valore condiviso e contribuiscono concretamente al benessere delle persone e delle comunità. Il nostro approccio si basa su modelli di intervento sociale maturati nel tempo grazie all'esperienza progettuale sul territorio, con particolare attenzione alle fasce più fragili della popolazione.
Crediamo nel valore della **progettazione partecipata**, che nasce dal dialogo e dallo scambio di risorse tra famiglie, comunità e professionisti del welfare. Un approccio innovativo e collaborativo, capace di affrontare in modo efficace le sfide sociali, generando benessere, fiducia reciproca e responsabilità condivisa.
Nel 2024 abbiamo inoltre consolidato il nostro impegno nel **Welfare Culturale**, convinti che l'accesso alla cultura e l'espressione creativa abbiano un impatto positivo sulla salute e sul benessere psico-sociale delle persone in ogni fase della vita. Continueremo a promuovere e sostenere progettualità che integrano cultura e salute, riconoscendo in questo connubio uno strumento potente per costruire comunità più inclusive, consapevoli e coese.

Nel mese di febbraio 2024 è stato approvato il nuovo contratto integrativo aziendale di FCR, frutto di un dialogo costruttivo volto a promuovere la crescita professionale e il benessere delle persone che operano all'interno dell'organizzazione. L'obiettivo centrale del nuovo accordo è la **valorizzazione delle competenze e dei ruoli professionali** presenti in azienda, attraverso un miglioramento complessivo delle condizioni di impiego. L'intesa non si limita agli aspetti economici, ma pone particolare attenzione all'equilibrio tra vita privata e lavoro, al sostegno alla genitorialità e al rafforzamento dell'attrattività aziendale per le nuove generazioni di professionisti, anche tramite investimenti mirati in ottica di employer branding. Un'attenzione specifica è stata inoltre dedicata alla valorizzazione delle persone attualmente in organico, siano esse farmacisti, impiegati o addetti alla logistica, attraverso nuovi percorsi di formazione e aggiornamento professionale. Si tratta di un passo importante per rafforzare la coesione interna, accrescere le competenze e sostenere l'evoluzione del ruolo di FCR nel contesto sanitario e distributivo nazionale.

Siamo consapevoli che il percorso verso la sostenibilità non è mai statico: richiede ascolto, coerenza e la capacità di misurarsi con nuove complessità. In questo terzo anno di rendicontazione, abbiamo voluto alzare lo sguardo, iniziando ad integrare **gli standard ESRS** (European Sustainability Reporting Standards) nelle nostre decisioni operative e strategiche. Con questo Report di Sostenibilità, ci impegniamo a mantenere alta la trasparenza, rafforzare il legame con il territorio e costruire fiducia attraverso azioni misurabili e coerenti con i nostri valori.

Desideriamo esprimere, anche a nome del Consiglio di Amministrazione, un sincero ringraziamento a tutti i nostri collaboratori per la competenza, la dedizione e l'impegno con cui ogni giorno contribuiscono a realizzare la nostra missione. È grazie al loro lavoro che possiamo portare avanti azioni concrete per promuovere la salute e il benessere nelle comunità in cui operiamo. In un contesto in continua evoluzione, abbiamo saputo garantire — con professionalità, responsabilità e spirito di innovazione — servizi essenziali per il territorio, adattandoci alle nuove sfide senza mai perdere di vista la qualità e la centralità del cittadino. Un sentito ringraziamento va anche ai nostri stakeholder, che con il loro confronto e i loro stimoli arricchiscono il nostro percorso e rafforzano il senso profondo della nostra missione.

Informativa generale

Criteri di redazione

ESRS Standards	ESRS 2 BP-1, ESRS 2 BP-2

Presentazione del Report di sostenibilità e criteri di rendicontazione

Il Report di sostenibilità dell'**Azienda Speciale Farmacie Comunali Riunite** (di seguito anche FCR, Azienda) relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2024 è redatto a titolo volontario su base annuale e segue la pubblicazione dei Bilanci di sostenibilità relativi ai precedenti esercizi 2022 e 2023.

Obiettivo del Report di sostenibilità è quello di consentire agli stakeholder di comprendere gli impatti rilevanti dell'impresa sulle persone e sull'ambiente e gli effetti rilevanti delle tematiche di sostenibilità sullo sviluppo, sui risultati e sulla situazione dell'impresa.

Il Report di sostenibilità 2024 è stato redatto **facendo riferimento agli European Sustainability Reporting Standards (ESRS)**, criteri di rendicontazione di sostenibilità europei, rendicontando ESRS selezionati, o parti del loro contenuto, indicati nei diversi paragrafi del documento e riepilogati nell'Indice dei contenuti ESRS. Ciononostante, il presente documento non è e non intende essere pienamente conforme agli ESRS.

La scelta di utilizzare gli ESRS come riferimento è parte integrante del percorso di progressivo miglioramento dell'accountability nei confronti dei propri stakeholder e di coerenza rispetto ai riferimenti normativi, metodologici e best practice in materia di reporting di sostenibilità, nello specifico con quanto previsto dalla Direttiva (EU) 2024/2464 Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD), recepita nell'ordinamento italiano con il D.Lgs 125/2024 che prescrive l'adozione degli ESRS quali criteri di rendicontazione.

Si richiama a tale riguardo l'attenzione sulla circostanza che, sulla base del quadro normativo vigente alla data di redazione del presente documento, **FCR, in considerazione della sua natura giuridica di Azienda speciale, non rientra nel campo di applicazione della CSRD e del D.Lgs 125/2024**, pur superando gli attuali limiti dimensionali di grande impresa definiti dalla normativa EU. Il perimetro di applicazione della CSRD, con particolare riferimento alle soglie dimensionali delle imprese, così come i contenuti degli ESRS, sono peraltro in fase di revisione da parte della Commissione Europea.

Criteri generali

Gli ESRS definiscono le informazioni che un'impresa deve comunicare in merito ai suoi impatti, rischi e opportunità in relazione alle questioni di sostenibilità ambientale, sociale e di governance rilevanti. La rilevanza delle tematiche di sostenibilità, derivanti dai rapporti commerciali diretti e indiretti nella catena del valore a monte e/o a valle, è valutata sulla base dell'applicazione del principio della "doppia rilevanza" (DMA Double Materiality Assessment).

Gli ESRS e i relativi indicatori rendicontati (Disclosure Requirements / Obblighi di informativa) sono quelli ritenuti rappresentativi delle tematiche di sostenibilità valutate come rilevanti, coerenti con l'attività di FCR e relativi impatti, rischi e opportunità. Il processo di analisi, identificazione, valutazione e prioritizzazione dei temi rilevanti, come descritto nel capitolo Temi rilevanti, è stato condotto secondo quanto richiesto dagli ESRS. Tale processo viene aggiornato e progressivamente sviluppato nel tempo, quale parte del percorso di reporting di sostenibilità (accountability) di FCR.

Il presente documento, sulla base dei risultati delle analisi di doppia rilevanza (DMA), e nei limiti dell'approccio adottato, copre l'intera catena del valore a monte e a valle.

L'indice di riepilogo delle informazioni relative ai diversi ambiti trattati (*Indice dei contenuti ESRS*), pubblicato in appendice al Report di sostenibilità e parte integrante della stessa, consente la tracciabilità dei dati, indicatori e delle altre informazioni quantitative e qualitative presentati.

FCR non si è avvalsa dell'opzione di omettere una specifica informazione corrispondente a proprietà intellettuale, know-how o a risultati dell'innovazione o di eventuali negoziazioni in corso.

Al fine di permettere il confronto dei dati nel tempo e la valutazione dell'andamento delle attività della Società vengono presentati, anche se non richiesti per il primo anno di rendicontazione secondo gli ESRS, i dati comparativi relativi ai due esercizi precedenti, eventualmente riclassificati o riesposti rispetto a quanto pubblicato nei Bilanci di sostenibilità dei precedenti esercizi.

Perimetro di rendicontazione

Il perimetro di rendicontazione dei dati e delle informazioni qualitative e quantitative è rappresentato dalle performance di FCR, coerentemente con il bilancio d'esercizio al 31 dicembre 2024, per l'intero esercizio di riferimento (per il periodo dal 1° gennaio 2024 al 31 dicembre 2024).

Informativa relativa ad aspetti specifici

Orizzonti temporali – FCR definisce gli orizzonti temporali di medio periodo in linea con i propri obiettivi strategici di sostenibilità, coerentemente con quanto previsto dall' ESRS (6.4 Definizione di breve, medio e lungo periodo ai fini della rendicontazione).

Stime riguardanti la catena del valore - Le metriche oggetto di rendicontazione non comprendono dati stimati riguardanti la catena del valore.

Cause di incertezza nelle stime e nei risultati - Il processo di rendicontazione dei dati sulle performance ESG di alcune tematiche richiede il ricorso a stime da parte degli Amministratori. Le stime sono formulate sulla base dell'esperienza storica, di primarie ed autorevoli fonti esterne e mediante il ricorso a specialisti e consulenti esterni, nonché sulla base di altre informazioni ritenute ragionevoli nelle circostanze. L'eventuale ricorso a stime e le relative metodologie adottate sono direttamente richiamati nei diversi paragrafi relativi alla rendicontazione delle tematiche rilevanti, ai quali si rinvia per il relativo approfondimento.

Le metriche quantitative che sono oggetto di incertezza nelle stime e nei risultati si riferiscono in particolare alle seguenti tematiche e ambiti di rendicontazione:

Principali tematiche / ambiti di rendicontazione soggetti a stime (dati quantitativi)	Descrizione e impatto
ESRS E5 – Uso delle risorse ed economia circolare	Operazione finale di recupero o smaltimento per i rifiuti generati dall'Azienda Impatto potenziale: basso

Allo scopo di mitigare i rischi di errori in relazione ai dati stimati delle performance ESG, e con specifico riferimento a quelle caratterizzate da incertezza, sono previsti controlli interni e processi di convalida dei dati e informazioni rendicontate.

Modifiche nella redazione e nella presentazione delle informazioni – Eventuali correzioni dovute a errori, cambiamenti nelle metodologie di misurazione o variazioni nella natura dell'attività sono opportunamente evidenziate nei relativi capitoli e paragrafi, con l'indicazione dei criteri adottati e degli effetti sui dati.

Informative richieste da altre normative o da disposizioni in materia di rendicontazione di sostenibilità – Tenuto conto dell'approccio di rendicontazione adottato, non sono state inserite nel presente documento le informative integrative rispetto a quanto prescritto dagli ESRS, richieste da altre normative contenenti obblighi di comunicazione di informazioni sulla sostenibilità o da disposizioni in materia di sostenibilità.

Inclusione mediante riferimento – Non sono presenti inclusioni mediante riferimento, in quanto il presente Report di sostenibilità è redatto come documento separato rispetto alla Relazione sulla gestione al Bilancio di esercizio. Di conseguenza, tutte le informative sono riportate integralmente all'interno di tale Report, senza rinvii a sezioni di altri documenti societari.

Il processo di redazione, approvazione e pubblicazione

Il Report di sostenibilità 2024, approvato dal Consiglio di amministrazione di FCR in data 08 maggio 2025 con deliberazione n. 23, verbale delle adunanze n. 4, è soggetto ad approvazione del Consiglio Comunale di Reggio Emilia ed è pubblicato nel sito istituzionale di FCR all'indirizzo **https://www.fcr.re.it/bilanci.** Per richiedere maggiori informazioni in merito è possibile rivolgersi al seguente indirizzo mail: bilanciodisostenibilita@fcr.re.it.

FCR - strategia e modello di business

FCR

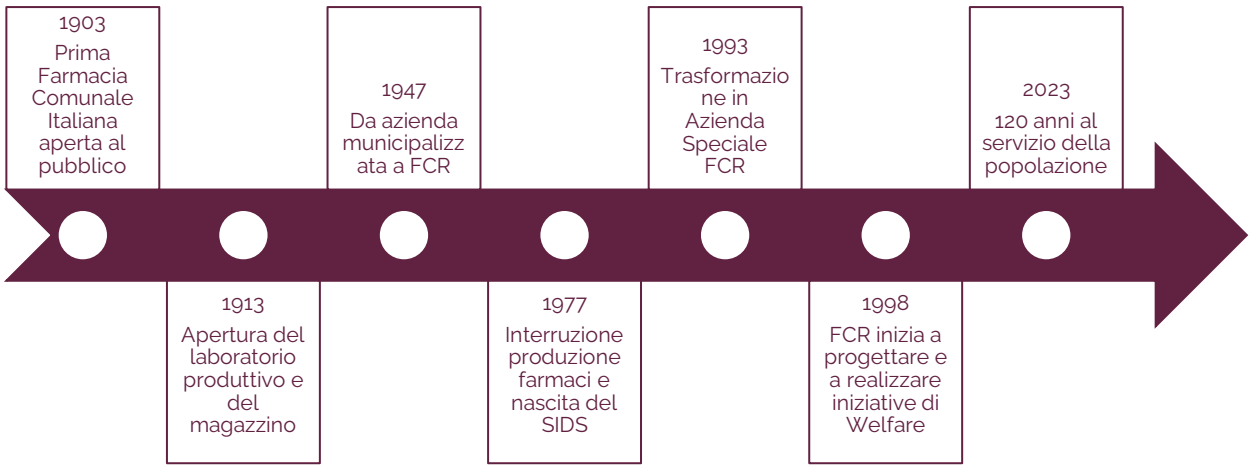
ESRS Standards	ESRS 2 SBM-1

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

Nell'esercizio 2024, FCR ha realizzato ricavi per Euro 165,9 milioni, con un patrimonio netto di Euro 12,7 milioni ed un totale dell'attivo patrimoniale di Euro 73 milioni. I dipendenti, al 31 dicembre 2024, erano n. 287.

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

La storia di FCR – Un percorso lungo oltre 120 anni



Il 13 ottobre 1903 nasce a Reggio Emilia la prima farmacia comunale d'Italia per decreto del sindaco Luigi Roversi, con l'obiettivo di rendere i medicinali accessibili a tutti, anche ai meno abbienti. Da quel momento, l'Azienda ha conosciuto una costante evoluzione, mantenendo saldi i suoi valori fondanti: servizio alla collettività, etica e convenienza per l'utenza.

Nell'ottobre del 2023 le farmacie comunali di Reggio Emilia celebrano 120 anni dalla nascita della prima farmacia comunale in Italia e ospita per l'occasione, Assofarm, con la "VII Edizione delle giornate nazionali delle farmacie comunali".

A giugno 2024 FCR si candita ed ottiene l'inserimento nel registro delle imprese storiche italiane promosso dall'unione nazione delle camere di commercio, l'archivio nazionale che raccoglie le imprese centenarie del nostro Paese, ricevendo un attestato e il marchio di "IMPRESA STORICA D'ITALIA". Il marchio è un simbolo di qualità e tradizione e valorizza il contributo che FCR ha saputo dare alla cultura e all'economia italiana.

Il ruolo di FCR e i Valori aziendali

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

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

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

I Valori aziendali

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

È proprio attraverso il rispetto di questi valori che l'Azienda, nel compimento della propria missione, si impegna a contribuire, conformemente alle leggi ed ai principi di lealtà e correttezza, allo sviluppo socioeconomico del territorio e dei cittadini attraverso l'organizzazione e l'erogazione delle attività aziendali.

Non sono semplici dichiarazioni, ma principi che accompagnano FCR in tutte le azioni quotidiane:

- agire sempre in modo onesto ed etico,
- essere aperti e chiari nelle relazioni,
- valorizzare e rispettare le diverse prospettive,
- sperimentare e abbracciare il cambiamento per guidare il progresso
- assumendoci sempre le responsabilità delle nostre azioni.

La condotta responsabile del business - L'impegno di FCR per lo sviluppo sostenibile

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

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

La sintesi dell'analisi effettuata è riportata nella successiva tabella, che, attraverso l'identificazione di obiettivi ed azioni legati a propri impatti, evidenzia l'impegno che FCR intende fornire al raggiungimento degli obiettivi fissati dagli SDGs.

SDGs	Impegni e obiettivi FCR
	SDG 3: Salute e benessere - Il principale obiettivo di FCR è quello di promuovere la salute e il benessere della popolazione, offrendo servizi sanitari e farmaceutici di alta qualità legati alla prevenzione, allo stile di vita, alle terapie, ponendosi come interlocutore professionalmente preparato e qualificato per chi cerca informazioni e soluzioni, un "consulente della salute" aperto all'ascolto e al consiglio.
	SDG 8: Lavoro dignitoso e crescita economica - FCR rappresenta un'importante realtà economica locale, che fornisce lavoro e sostiene la crescita economica del territorio integrandosi con diversi fornitori partner e accrescendo in questo modo la catena del valore. Si evidenzia l'importante ruolo di FCR nello sviluppo di progetti di inclusione anche delle persone più fragili, sia all'interno di contesti lavorativi che culturali.

	SDG 9: Innovazione e infrastrutture – Il settore della distribuzione dei farmaci è in continua evoluzione tecnologica e FCR è costantemente impegnata nello sviluppo di infrastrutture innovative ed efficienti per offrire servizi di qualità rispondenti ad esigenze sempre diverse della popolazione, in comune accordo con le Amministrazioni sanitarie territoriali.
	SDG 4: Istruzione di qualità – FCR riconosce l'importanza di una formazione di qualità per migliorare la vita professionale e personale, per accrescere la consapevolezza dei propri obiettivi all''interno della missione aziendale, per ridurre il turnover accrescendo la soddisfazione nelle azioni quotidiane, per incrementare la fiducia nel proprio lavoro e nel lavoro di team, per affrontare le sfide e aumentare la sicurezza. Diffonde informazioni di salute attraverso il SIDS e collabora con università UNIMORE.
	SDG 10: Ridurre le disuguaglianze - FCR, in continuità con il proprio modello di azienda a servizio della comunità, opera nel costante perseguimento dell'eliminazione di qualsiasi disuguaglianza, fornendo trasversalmente servizi con elevati standard di qualità e garantendo universalmente l'accesso ai propri servizi.
	SDG 12: Produzione e consumo responsabili – FCR assicura rigorosi standard di sicurezza e qualità dei servizi per garantire l'accesso ai servizi base, la sicurezza dei pazienti clienti e dei dipendenti, per proteggere l'ambiente. Il consumo e la produzione sostenibile sono sviluppati per sostenere una migliore qualità della vita per tutti, per la realizzazione di piani di sviluppo complessivi, per la riduzione di futuri costi economici, ambientali e sociali tendendo anche al miglioramento della competitività economica.
	SDG 17: Partnership per gli obiettivi – L'Azienda Speciale FCR collabora con altre organizzazioni locali e nazionali per raggiungere obiettivi comuni, come la promozione della salute pubblica, la diffusione di informazioni sanitarie, il benessere a 360 gradi, il sostegno alle diverse tipologie di "fragilità".
	SDG 5: Parità di genere – FCR è impegnata nella promozione della parità di genere attraverso una condotta responsabile e inclusiva delle proprie attività, che si traduce nell'implementazione di pratiche che garantiscano una corretta rappresentanza di genere all'interno dell'azienda, nonché le condizioni per scoraggiare qualsiasi pratica discriminatoria.

Nel paragrafo *I temi rilevanti / Obiettivi e tematiche rilevanti* vengono presentati gli obiettivi che FCR si è posta in relazione alle proprie tematiche di sostenibilità rilevanti, considerando i prodotti e servizi significativi, le categorie di clienti, le aree geografiche e le relazioni con gli stakeholder.

Quadro normativo - La figura giuridica di Azienda Speciale

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

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

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

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

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

La normativa di settore

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

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

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

I farmaci in Italia sono suddivisi in tre categorie:
- farmaci da banco (senza ricetta medica),
- farmaci di automedicazione (da richiedere in farmacia ma senza bisogno di ricetta),
- farmaci da prescrizione (solo su prescrizione medica).

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

I riferimenti normativi principali dell'area dei servizi alla persona sono costituiti a livello nazionale dalla Legge 8 novembre 2000, n. 328, "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"; la norma che individua i livelli essenziali per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali per la persona/famiglia.

La sua attuazione in Emilia Romagna trova la sua norma fondamentale nella Legge regionale 12 marzo 2003, n. 2, "Norme per la promozione della cittadinanza sociale e per la realizzazione del Sistema integrato di interventi e servizi sociali", integrata dalla Legge regionale 19 febbraio 2008, n. 4 "Disciplina Degli Accertamenti Della Disabilità - Ulteriori Misure Di Semplificazione Ed Altre Disposizioni In Materia Sanitaria E Sociale", che ha avviato il processo di accreditamento socio-sanitario nella Regione e dalla Legge regionale 26 luglio 2013, n. 12, "Disposizioni ordinamentali e di riordino delle forme pubbliche di gestione nel sistema dei servizi sociali e socio-sanitari. misure di sviluppo e norme di interpretazione autentica in materia di aziende pubbliche di servizi alla persona".

Il nuovo Decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36 "Codice dei contratti pubblici" e il recente Decreto legislativo 3 luglio 2017 n.117 e ss.mm.ii "Codice del Terzo Settore" sono le norme a fondamento delle procedure di partenariato, affidamento, esternalizzazione dei servizi.

Agenzia Italiana del Farmaco (AIFA)

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

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

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

Strategia farmaceutica per l'Europa

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

La strategia è basata su 4 pilastri:
- garantire ai pazienti l'accesso a medicinali a buon mercato e rispondere alle esigenze mediche non soddisfatte (per esempio per quanto riguarda la resistenza antimicrobica, il cancro e le malattie rare)
- favorire la competitività, la capacità di innovazione e la sostenibilità del comparto farmaceutico dell'UE e la produzione di medicinali di alta qualità, sicuri, efficaci e più ecologici
- migliorare i meccanismi di preparazione e risposta alle crisi, predisporre catene di approvvigionamento diversificate e sicure, affrontare le carenze di medicinali
- assicurare una posizione solida dell'UE sulla scena mondiale, promuovendo standard elevati in termini di qualità, efficacia e sicurezza.

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

Serializzazione farmaceutica

Regolamento delegato (UE) 2016/161 del 2 ottobre 2015 che integra la direttiva 2001/83/CE del Parlamento europeo e del Consiglio stabilendo norme dettagliate sulle caratteristiche di sicurezza che figurano sull'imballaggio dei medicinali ad uso umano – sfide e opportunità per la filiera

Il Regolamento Delegato (UE) 2016/161 richiede a tutti i Paesi membri l'adozione di un sistema di tracciabilità dei medicinali basato su due elementi chiave: un identificativo univoco (in forma di codice a barre bidimensionale DataMatrix) e un dispositivo anti-manomissione applicato su ogni confezione. Questo sistema europeo di verifica dei medicinali (noto come NMVS, National Medicines Verification System) permette la verifica online dell'autenticità di ogni confezione al momento della dispensazione e lungo la filiera, contrastando efficacemente la falsificazione.

La maggior parte dei Paesi UE ha attivato il nuovo sistema già dal 9 febbraio 2019, ma l'Italia – forte di un proprio collaudato sistema basato sui bollini farmaceutici – aveva ottenuto una proroga di sei anni, posticipando l'adeguamento al 9 febbraio 2025, momento in cui i bollini adesivi (stampati dall'Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato) avrebbero dovuto lasciare il posto al DataMatrix e ai sigilli di sicurezza sulle confezioni, in linea con la cosiddetta Direttiva anticontraffazione 2011/62/UE e con il regolamento attuativo 2016/161 .

Il 7 febbraio è stato pubblicato in Gazzetta ufficiale il decreto legislativo n. 10 con l'obiettivo di allineare il sistema italiano alle disposizioni europee, introducendo principi e regole che di fatto sostituiscono i bollini farmaceutici con il nuovo sistema di tracciabilità. Questo adeguamento è stato disegnato tenendo conto delle peculiarità italiane e delle difficoltà pratiche di una transizione immediata.

Cuore del decreto è l'introduzione di un "periodo di stabilizzazione" di 24 mesi, dal 9 febbraio 2025 all'8 febbraio 2027, durante il quale convivranno vecchio e nuovo sistema. In pratica, per i prossimi due anni i lotti di medicinali destinati al mercato italiano potranno ancora essere prodotti e rilasciati con il bollino farmaceutico tradizionale (anche per farmaci di classe A, H, C e OTC) oppure, in alternativa, con il nuovo codice Datamatrix più sigillo antimanomissione (ATD) e un apposito tagliando su carta valori. Per i farmaci senza obbligo di ricetta (SOP/OTC), il decreto chiarisce che durante la fase transitoria il bollino tradizionale potrà assolvere anche alla funzione di sigillo di sicurezza, fermo restando che le aziende potranno comunque apporre anche gli elementi di sicurezza previsti dalla normativa UE.

Questo meccanismo transitorio ha un duplice scopo. Da un lato, assicurare continuità operativa nella produzione e fornitura di farmaci, evitando che un cambio troppo brusco metta a rischio le forniture ai pazienti. Dall'altro, dare tempo alla filiera – industria, distributori, farmacisti e autorità – di aggiornare gradualmente procedure, impianti e sistemi informatici, risolvendo eventuali criticità man mano che emergono.

Il nuovo sistema di serializzazione non impatta solo le fabbriche, ma anche sulla filiera: distributori intermedi, depositari, farmacie.

Il Ruolo di FCR – La Legislazione per il farmacista

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

FCR mette a disposizione sul proprio sito una sezione dedicata alla Legislazione per il Farmacista con lo scopo di pubblicare gli aggiornamenti inerenti all'esercizio della professione del farmacista. Tale sezione è utilizzata anche dagli studenti e dai tirocinanti del corso di laurea in Farmacia come contributo informativo aggiuntivo alla loro formazione professionale; spesso sono esposte problematiche derivanti dall'esperienza di chi opera quotidianamente nel settore. La sezione è anche liberamente consultabile dai cittadini, diventando per loro fonte di divulgazione scientifica in ambito farmaceutico.

La Legge di Bilancio 2024 – Nuovo sistema di remunerazione delle farmacie

Dal 1° marzo 2024 è in vigore un nuovo modello di remunerazione delle farmacie sui medicinali erogati in regime di convenzione con il SSN. Il criterio per tale nuovo modello, stabilito dalla Legge di Bilancio 2024, è quello del superamento della remunerazione in misura percentuale sul prezzo del farmaco a favore della soluzione prevalente nei Paesi dell'Unione europea, basata su un sistema misto di quote, fisse e variabili, che valorizza l'atto professionale della dispensazione dei medicinali.

Attraverso questa ridefinizione della remunerazione il Governo ha voluto dare un forte messaggio per quanto riguarda il futuro dell'attività della farmacia e il ruolo che essa detiene nel servizio sanitario del paese. La normativa richiamata ha infatti introdotto in Italia, a partire dal primo marzo 2024, un innovativo sistema di remunerazione che aveva visto l'inizio del suo percorso già dal 2012.

Il nuovo modello di remunerazione valuta contemporaneamente il prezzo di vendita dei prodotti ed il numero delle confezioni vendute. Questa modifica intende offrire un approccio più equilibrato e sostenibile alla remunerazione delle farmacie, riconoscendo non solo il valore economico dei farmaci dispensati ma anche il volume di lavoro sostenuto.

Il nuovo approccio segna l'avvento di una nuova era per l'attività di Farmacia, in quanto il nuovo meccanismo ha come obiettivo primario, nell'intenzione del legislatore, di creare le condizioni per rendere possibile il trasferimento dei farmaci tra i diversi canali della distribuzione, in particolare dalla distribuzione per conto a quella di regime convenzionato. Si renderà possibile in questo modo il trasferimento dei farmaci a medio ed alto costo direttamente distribuibili presso i punti vendita delle farmacie, riportando così i farmaci sul territorio per rispondere concretamente alle aspettative dei cittadini specialmente nelle aree rurali o interne.

Il vantaggio certamente non trascurabile sarà quello di avere in farmacia, in regime convenzionato, farmaci che già conosciamo dalla DpC (Distribuzione per Conto) ma con un servizio al cittadino più efficiente e più immediato grazie anche alla dispensazione capillare attraverso la rete delle farmacie di comunità. Dal punto di vista del farmacista, questo tipo di remunerazione è certamente più gratificante, perché riconosce l'atto professionale che viene valorizzato non tanto in base al prezzo ma rispetto a responsabilità, professionalità, consiglio e consulenza che si offre nella dispensazione del farmaco. Il servizio Sanitario e Sociale della Farmacia viene così proiettato verso un ruolo più vicino alle esigenze e necessità del cittadino, che diventano punto focale e obiettivo primario.

Una grande soddisfazione a completamento di un percorso partito diversi anni fa e ripreso nel 2021, quando si riconobbe la necessità di rafforzare le farmacie, che in quel momento erano impegnate sul fronte della pandemia. Nacque la remunerazione aggiuntiva straordinaria dal terzo quadrimestre del 2021 e prorogata fino ai giorni nostri.

La nuova convenzione farmaceutica

Il 10 marzo 2025 è stato approvato dalla Conferenza Stato-Regioni l'Accordo Collettivo Nazionale (meglio conosciuto come "Convenzione Farmaceutica". Questo accordo darà piena attuazione alla ***farmacia dei servizi,*** con regole chiare ed uniformi, rafforzando l'assistenza sanitaria di prossimità, ponendo particolare attenzione ai bisogni di salute degli anziani, dei malati cronici e delle persone fragili.

Per i cittadini, la Convenzione ha un ruolo cruciale perché assicura un accesso facile ed equo ai farmaci prescritti dal Servizio Sanitario Nazionale su tutto il territorio nazionale, comprese le aree rurali o periferiche; garantisce la continuità terapeutica, grazie al supporto professionale del farmacista che verifica aderenza e corretto utilizzo delle terapie; offre assistenza di prossimità prevedendo e disciplinando l'erogazione di servizi in telemedicina, di test con prelievo di sangue capillare, la somministrazione di vaccini, le attività di prenotazione delle prestazioni di assistenza specialistica ambulatoriale e le attività di partecipazione e collaborazione ai programmi di medicina preventiva, di informazione ed educazione sanitaria. Un importante vantaggio, quindi, della tutela della salute del cittadino.

Con la nuova Convenzione i termini "prossimità, formazione e valori umani" saranno peculiarità riconosciute necessarie per strutturare e implementare il ruolo della farmacia quale unità del Servizio sanitario nazionale che offre a tutti, ovunque, un accesso equo ed omogeneo all'assistenza sanitaria.

Una fondamentale occasione per riflettere sul ruolo del farmacista nel SSN, che punta sempre più sulla prevenzione per garantire sostenibilità e rispondere alla crescente domanda di salute. Il farmacista diviene sempre più un consulente della salute, capace di guidare il paziente con una comunicazione efficace e proattiva.

Legge di bilancio 2025 – nuove misure a sostegno della distribuzione intermedia

La Legge di Bilancio 2025 ha introdotto misure indispensabili a garantire la sostenibilità del servizio della Distribuzione Intermedia farmaceutica nel più ampio contesto sanitario nazionale. Gli interventi previsti in finanziaria si spera siano soltanto il primo passo di un percorso che, grazie ad una visione strategica di politica sanitaria di Governo, rafforzerà l'intera catena logistico-distributiva del farmaco.

Da anni i Distributori Intermedi attendevano misure tangibili a supporto delle loro Aziende per garantire la sostenibilità del servizio pubblico essenziale svolto e che solo ora, con la Manovra del 2025, potranno finalmente realizzarsi. Si tratta di un importante segnale di attenzione da parte del Governo per la

categoria di cui FCR fa parte, che trova ora un primo, concreto sostegno a beneficio anzitutto del bisogno di salute dei cittadini.

Con questa manovra finanziaria la catena logistico-distributiva del farmaco trova un reale sostegno (un incremento della remunerazione pari allo 0,65% sul prezzo dei farmaci SSN di classe A) che potrebbe configurarsi come l'avvio di un percorso strutturale di attenzione e valorizzazione del servizio pubblico svolto quotidianamente dai Distributori Intermedi.

Il comparto di FCR, a differenza di altri operatori, ha patito l'assenza di qualsiasi intervento a sostegno dell'indispensabile ruolo avuto anche durante l'emergenza sanitaria generata dal Covid, pur avendo continuato a garantire il servizio alla collettività con margini che da molti anni faticano a coprire i costi operativi delle aziende.

Modello di business e catena del valore

ESRS Standards	ESRS 2 SBM-1, ESRS 2 SBM-2

Prodotti e servizi

Vengono di seguito riportati i principali servizi offerti da FCR:

Farmacie	Distribuzione ingrosso farmaci (distribuzione intermedia)	FCR Informa Divulgazione scientifica farmaceutica	Servizi Welfare
• Gestione e coordinamento delle farmacie di proprietà ed esterne	• Distribuzione all'ingrosso di specialità medicinali, prodotti farmaceutici, prodotti per la salute	• SIDS Servizio di Informazione e Documentazione Scientifica	• Servizi Sociali affidati dal Comune di Reggio Emilia

Farmacie

Gestione farmacie

L'area è relativa alla gestione delle farmacie comunali del Comune di Reggio Emilia, affidate attraverso un apposito contratto di servizio, attività per la quale l'Azienda Speciale FCR è stata originariamente costituita, oltre a farmacie di altri comuni.

Al 31 dicembre 2024, FCR gestisce 31 farmacie, di cui 29 nel territorio del Comune di Reggio Emilia (su un totale di 50 farmacie aperte al pubblico), 2 aperte nel territorio di altri comuni della provincia di Reggio Emilia a seguito di assegnazione di contratto di concessione; **amministra inoltre 13 farmacie per conto di altri comuni della provincia di Reggio Emilia e provincie limitrofe**.

La collocazione geografica delle farmacie gestite è dettagliata al seguente link: *Rete delle farmacie - Farmacie Comunali Riunite (fcr.re.it)*.

I servizi – L'evoluzione del modello di offerta

Il ruolo del farmacista è in continua evoluzione, specialmente negli ultimi anni. La "Farmacia" è stata costretta a trovare nuove leve oltre il farmaco, nuove categorie merceologiche, nuovi prodotti e questa nuova competenza ha ridefinito i termini di consapevolezza professionale dello stesso farmacista.

La farmacia rappresenta di fatto un presidio polifunzionale della sanità territoriale, in grado di erogare servizi altamente professionali. Il lavoro del farmacista, dunque, ha ritrovato una nuova centralità acquisendo rilevanza strategica nell'ambito delle politiche sanitarie e una rinnovata sinergia

interprofessionale con medico di base, pediatra di libera scelta, specialista, infermiere, ecc.; tutte figure con le quali concorre a garantire la continuità assistenziale sul territorio.

La farmacia sta quindi sempre più acquisendo il ruolo di pilastro all'interno del sistema di ristrutturazione dell'assistenza di prossimità orientata verso un nuovo modello di Sistema Sanitario Nazionale, incentrato sul territorio e sulle reti di assistenza socio-sanitaria, come previsto dal principale obiettivo della Missione 6 "Salute" del PNRR.

Infatti, sebbene il tasso di occupazione sia molto alto (del 84,7% a un anno dalla laurea e del 90,3% a cinque anni dalla laurea), il settore sta attraversando una crisi significativa. Secondo un rapporto di Federfarma, i laureati sono diminuiti del 20% in cinque anni e sono sempre più i giovani che guardano all'industria. A conferma di questo trend, i dati di AlmaLaurea mostrano un calo dei laureati: da 5.095 nel 2017 a 4.030 nel 2023. Nella prospettiva di riorganizzare i servizi di assistenza territoriale e di rafforzare le reti assistenziali di prossimità, facilitando il decongestionamento dei presidi ospedalieri, la farmacia potrebbe assumere un ruolo centrale fornendo supporto e garantendo sempre più servizi e prestazioni ai pazienti delle comunità in cui è collocata, invertendo il trend e portando ad un riavvicinamento alla professione del farmacista.

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

Continuano i processi di ristrutturazione e riorganizzazione dei punti vendita e di soluzioni logistiche ottimali, con l'obiettivo di creare una vera e propria **brand identity**, valorizzando il modo in cui l'Azienda si presenta ai consumatori attraverso elementi come logo, layout, mission, know-how, prodotti, prezzi, pubblicità e rapporto con gli stakeholder.

"C'è un aspetto etico della nostra professione che si differenzia dalle altre. I cittadini si fidano di noi, FCR deve essere capace di continuare a meritare questa fiducia"

FCR si dedica costantemente a personalizzare e specializzare ogni singola farmacia in base alle esigenze specifiche delle diverse aree e comunità, orientandosi anche verso l'integrazione di linee di prodotti selezionati e mirati.

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

- **FCR App**: a novembre 2023 è stata lanciata ufficialmente FCR App, l'innovativa applicazione sviluppata per offrire ai clienti un accesso semplice e veloce ai principali servizi delle Farmacie Comunali Riunite. Disponibile gratuitamente su App Sore e Google Play, è stata progettata per semplificare la quotidianità degli utenti, offrendo promozioni dedicate, accesso alla propria ***Carta benessere***, prenotazione di servizi, armadietto della salute, soprattutto, la possibilità di effettuare ordini con ritiro in farmacia (Click & Collect). Nel corso del 2024, primo anno effettivo di attivazione e diffusione del servizio, si sono registrati circa 2.000 download complessivi tra i due store digitali, segno di un interesse crescente da parte del pubblico. Per sostenere e accompagnare questa fase di lancio, è stata pianificata e attivata una campagna di comunicazione nel Comun e di Reggio Emilia,

- **Video Consulenza**: è lo strumento per consentire a tutte le farmacie aziendali di connettersi con i propri "pazienti-clienti" ed offrire una consulenza online con la finalità di mantenere attivo il contatto e continuare a dialogare di salute e benessere anche se fisicamente distanti. Per avvicinare un target di utenti smart e digitali è stata creata la possibilità di prenotarla non solo via telefono, ma anche inquadrando un QRcode che indirizza sul sito FCR.

- **Vaccinazione in farmacia**: l'attività di somministrazione del vaccino antinfluenzale e delle dosi booster Covid è continuata anche nel corso del 2024 offrendo l'opportunità di un accesso rapido e conveniente alla prevenzione. Il servizio contribuisce a garantire una distribuzione più efficiente delle risorse sanitarie e facilita la copertura vaccinale di una fetta più ampia della popolazione, migliorando così la salute pubblica e riducendo il rischio di pandemie.

- **Consegna a domicilio**: questo servizio ha permesso a FCR di creare un contatto diverso con tante persone, consentendo di parlare di salute e benessere, oltre che di rispondere all''esigenza pratica

del farmaco a domicilio. La prenotazione del servizio può essere fatta di persona o al telefono contattando le 6 Farmacie Comunali in cui il servizio dislocate in diverse zone strategiche di Reggio Emilia così da poter coprire la totalità del territorio cittadino con un servizio che consente di far arrivare a casa dei clienti i prodotti richiesti.

- **Ambulatorio infermieristico**: nell'ambito della farmacia dei servizi e grazie alle posizioni strategiche delle farmacie è proseguito il servizio di ambulatorio infermieristico offrendo una vasta gamma di servizi, tra cui la misurazione dei parametri vitali, bendaggi, gestione delle ferite, rimozione punti, iniezioni, medicazione di ulcere profonde e da pressione. Nel corso dell'anno 2024, il servizio è stato perfezionato ed è stato attivato un nuovo presidio presso la farmacia Pappagnocca oltre quelli già presenti presso la farmacia Ospedale H24 e presso la farmacia di Via F.lli Cervi: assieme garantiscono la copertura per le cure tutti i giorni della settimana. Gli infermieri, grazie alla loro consulenza, contribuiscono a migliorare la qualità della vita dei pazienti.

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

- **Noleggio dello strumento Holter Cardiaco**: il noleggio di un Holter cardiaco è un'opzione conveniente per monitorare l'attività cardiaca senza dover acquistare il dispositivo. 'Holter ECG (elettrocardiogramma dinamico) è un esame diagnostico che permette di registrare l'attività elettrica del cuore anche per più giorni. Permette di evidenziare aritmie occasionali e altre patologie cardiovascolari non identificabili durante il breve tempo di un elettrocardiogramma standard. La refertazione è ad opera del team di cardiologi ed è disponibile in farmacia entro 72 ore.

- **Servizi di telecardiologia**: l'elettrocardiogramma (ECG) è un esame diagnostico di veloce esecuzione, che prevede l'utilizzo di uno strumento in grado di registrare e riportare graficamente il ritmo e l'attività elettrica del cuore. L'attività cardiaca viene rilevata posizionando degli elettrodi a livello toracico: i segnali elettrici registrati vengono trasformati in un tracciato visibile graficamente, che viene inviato ad un medico cardiologo collegato in telemedicina per la refertazione. Il referto così ottenuto può essere consegnato al proprio medico di medicina generale o allo specialista di riferimento. La Regione Emilia-Romagna ha approvato il coinvolgimento sperimentale delle farmacie convenzionate nell'erogazione di prestazioni di telerefertazione in ambito cardiologico a carico del Servizio Sanitario Nazionale, con l'obiettivo di facilitare l'accesso ai servizi da parte dei cittadini e sostenere l'efficientamento della gestione delle liste d'attesa.

FOCUS: La telemedicina in farmacia - un pilastro per la sanità di prossimità

La telemedicina rappresenta lo strumento attraverso cui le farmacie possono rafforzare la propria centralità come fornitore di servizi sanitari di prossimità, favorendo l'accesso all'assistenza sanitaria anche nei contesti più difficili. L'obiettivo delle prestazioni di telemedicina non è quello di sostituire le tradizionali prestazioni sanitarie, dove il rapporto diretto medico/paziente viene favorito, quanto piuttosto di integrarle, per cercare di migliorarne l'efficienza e l'efficacia nei diversi contesti in cui essa è applicata.
FCR ha investito con convinzione nello sviluppo e nell'implementazione di servizi di telemedicina all'interno della rete delle farmacie. Questo impegno si inserisce in una più ampia strategia di innovazione e rafforzamento del ruolo della farmacia come presidio sanitario territoriale integrato e vicino ai bisogni della comunità.
L'introduzione della telemedicina risponde a molteplici obiettivi strategici:

- facilitare l'accesso alle prestazioni sanitarie, anche per pazienti fragili o residenti in aree poco servite;
- supportare la gestione delle cronicità attraverso il monitoraggio periodico dei parametri vitali;
- offrire un primo livello di screening e diagnostica, in collaborazione con medici di medicina generale e specialisti;
- ridurre i tempi di attesa e favorire un percorso di cura più rapido ed efficiente.

La telemedicina rappresenta oggi un asset strategico per il rafforzamento del modello di farmacia dei servizi, contribuendo a rispondere in modo innovativo ed efficiente alle esigenze di salute del cittadino e alle trasformazioni del sistema sanitario.
In considerazione di questo nel prossimo triennio l'Azienda intende proseguire su questa linea, ampliando ulteriormente l'offerta di servizi e investendo in:

- nuove tecnologie per il monitoraggio da remoto;
- formazione specialistica del personale di farmacia;
- integrazione con sistemi regionali e piattaforme sanitarie pubbliche;
- comunicazione verso l'utenza per promuovere consapevolezza e utilizzo dei servizi disponibili.

Distribuzione ingrosso farmaci (distribuzione intermedia)

Distribuzione all'ingrosso di specialità medicinali, prodotti farmaceutici, prodotti per la salute

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

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

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

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

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

FCR Informa - Divulgazione scientifica in materia farmaceutica (SIDS)

Il Servizio di Informazione e Documentazione Scientifica (SIDS) **è attivo dal 1977**, in quanto FCR ha sempre considerato **l'informazione parte della propria *mission* aziendale**. Da oltre 40 anni il fulcro dell'attività è quello di mettere a disposizione di tutti gli stakeholder informazioni per un uso corretto dei farmaci, anche grazie alla pubblicazione di una rivista che da sempre ha caratterizzato il panorama dell'informazione medica indipendente in Italia. Home Page - Area Farmacisti - Farmacie Comunali Riunite (fcr.re.it).

Nel 2024, tramite il proprio canale informativo, FCR ha lanciato diverse campagne di sensibilizzazione, per divulgare consigli utili sulla salute e sulla prevenzione di malattie, per sponsorizzare azioni di comunicazione e giornate di sensibilizzazione e per promuovere uno stile di vita sano.
https://fcrinforma.fcr.re.it/campagne-informative

Questi alcuni esempi:

- **Antibiotici e ambiente:** negli ultimi tempi abbiamo spesso sentito parlare dell'importante e attuale problema dell'antibioticoresistenza. Oggi è sempre più evidente che non si tratta solo di un problema di salute, ma riguarda anche l'ambiente. Come si relazionano questi due aspetti?
- **Pelle e terapie oncologiche:** prendersi cura della propria pelle è sempre importante e diventa indispensabile in caso di terapie oncologiche. Come prevenire e contenere effetti collaterali a carico di pelle e mucose?
- **Il gusto della vita:** il gusto ha avuto un ruolo importante nella nostra evoluzione, ma questo, nella moderna alimentazione può essere nocivo. Scopriamo invece i benefici del gusto amaro
- **Pelle e terapie oncologiche:** Prendersi cura della propria pelle è sempre importante e diventa indispensabile in caso di terapie oncologiche. Come prevenire e contenere effetti collaterali a carico di pelle e mucose?
- **Aiuta l'ambiente!** campagna di sensibilizzazione per la "rottamazione dei termometri a mercurio" realizzata per favorire l'eliminazione di questa tipologia di termometri, non più commercializzabili a causa della tossicità del mercurio

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

I servizi destinati ai ***farmacisti*** vedono la farmacia non soltanto come punto di dispensazione dei medicinali, ma un autentico presidio di servizio per la popolazione (articoli e pubblicazioni per un aggiornamento costante in campo scientifico e normativo, per consentire ai farmacisti di rimanere al passo con i tempi e per acquisire competenze idonee ad affrontare un servizio sempre migliore). I servizi rivolti al cittadino, diffusi attraverso la rete propria di farmacie, rispondono alla domanda di informazione qualificata ed indipendente dei cittadini, per aiutarli ad orientarsi nel mercato della salute (una rivista trimestrale e opuscoli di approfondimento per migliorare le conoscenze sull'uso dei farmaci e sulla salute e per promuovere abitudini di vita sana). Le informazioni contenute nel sito sono selezionate e validate da professionisti sanitari. Sono finalizzate a migliorare la conoscenza del lettore, ma viene sempre precisato che non devono sostituire il consiglio del proprio medico o del farmacista di fiducia.

Accanto alla caratteristica attività di formazione verso i farmacisti, nel 2024 il Servizio Informazione e Documentazione Scientifica (SIDS), rispondendo ad un bisogno della categoria, ha orientato le iniziative formative verso il personale "non farmacista". L'attuale momento storico, successivo alla pandemia di Covid-19, è caratterizzato dalla carenza di professionisti sanitari e in particolare di laureati in farmacia. Parallelamente, il ruolo della farmacia e la professione del farmacista stanno evolvendo verso una maggiore caratterizzazione sanitaria. In questo contesto, appare imprescindibile l'adozione di interventi formativi rivolti al personale "non farmacista" che opera all'interno della farmacia, che deve acquisire consapevolezza della propria attività di operatore nel settore sanitario.

In partnership con ente di formazione di Unindustria Reggio Emilia, CIS, è stato ideato, organizzato e avviato un progetto formativo di circa 130 ore, rivolto ad una platea di 20 persone, per la formazione della figura di "Assistente Tecnico di Farmacia".

FCR in collaborazione con l'associazione Assofarm, è impegnata nel promuovere il riconoscimento della figura dell'assistente di farmacia. Questo ruolo è pensato per sviluppare competenze fondamentali, come la comprensione dei farmaci e la capacità di interagire efficacemente con i clienti e il personale medico. È importante sottolineare che l'introduzione dell'assistente di farmacia non mira a sostituire il farmacista, una figura professionale che deve essere tutelata. Piuttosto, si tratta di integrare nuove figure e ruoli che possano supportare le attività della farmacia, senza necessariamente essere legati alle principali responsabilità sanitarie richieste dalla legislazione vigente. Questo approccio consentirà di migliorare l'efficienza operativa e la qualità del servizio offerto ai clienti.

Servizi di Welfare

L'Azienda Speciale FCR gestisce dal 1998 parte dei **servizi sociali del Comune di Reggio Emilia**, conferiti all'Azienda attraverso un apposito contratto di servizio.

L'attività di competenza di un'area aziendale dedicata, che ha assunto le caratteristiche di una "agenzia tecnica" con funzioni amministrative, organizzative, gestionali e progettuali, oltre che di supporto al Comune nella programmazione dei servizi.

I servizi e le attività sono in misura ridotta gestiti con proprio personale e, in larga parte, facendo ricorso ad organizzazioni del Terzo settore (cooperative sociali, associazioni), o altre imprese, prevalentemente del territorio, confermando l'integrazione ed il posizionamento marcatamente territoriale dell'Azienda.

La supply chain

La catena del valore di FCR

- **Logistica in ingresso** - FCR è attenta nella gestione dei rapporti con i fornitori dei servizi di logistica, considerati un'estensione della propria organizzazione.
- **Operations** - FCR investe continuamente nella formazione dei lavoratori per fornire un servizio di qualità.
- **Attività commerciale e marketing** - L'attività commerciale viene svolta avendo quale riferimento le necessità della clientela, anche grazie all''efficiente servizio di consegna merci introdotto dell'Azienda.

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

Nell'esercizio 2024 FCR si è rivolta ad oltre **1.100 fornitori**, dei quali la massima parte (98%) ha sede nel territorio italiano. Il **36% di tali fornitori di FCR proviene dalla regione Emilia-Romagna**, segno ulteriore del forte **legame tra l'azienda e il territorio** di cui è parte. Il valore economico distribuito ai fornitori locali nel 2024 è pari a **153,67 milioni di Euro**.

La filiera dei farmaci

Per l'approvvigionamento dei prodotti farmaceutici e parafarmaceutici l'Azienda Speciale FCR si rifornisce dalle principali case farmaceutiche nazionali e internazionali operanti sul territorio italiano, in prevalenza nel Nord Italia, per un totale di oltre 458 fornitori.

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

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

I processi di gestione della logistica: il magazzino centrale automatizzato

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

Il magazzino di FCR risponde a **più di 1 milione di ordinativi l'anno**, per **7,5 milioni di righe** ordine corrispondenti a quasi **33,5 milioni di confezioni movimentate**.

FCR ha avviato da più di dieci anni un piano di investimenti per la digitalizzazione e automazione del magazzino, dal processo di ricezione dell'ordine, alla sua preparazione e consegna.

Innovazione tecnologica, razionalizzazione degli spazi e dei costi, efficacia delle prestazioni e sicurezza per lavoratori e clienti. Sono queste le caratteristiche del nuovo magazzino automatizzato che si ispira a standard di massima efficienza e qualità con sofisticati sistemi di automazione, di rilevazione e di controllo che assicurano lo stoccaggio e la movimentazione dei prodotti in locali a temperatura controllata

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

Nel 2021 l'Azienda ha dotato il reparto di magazzino di un nuovo Robot avvolgitore semovente, rientrante tra i beni agevolabili dal modello "Industria 4.0". Il Robot è fornito di display per interfaccia uomo-macchina che permette di efficientare le operazioni di logistica, attraverso specifici processi di interconnessione con caricamento da remoto di istruzioni e controllo per mezzo di CNC (Computer Numerical Control) e/o PLC (Programmable Logic Controller). Risponde inoltre ai più recenti parametri di sicurezza, salute e igiene del lavoro ed è dotato di sistemi di telemanutenzione e/o telediagnosi e/o controllo in remoto garantendo il monitoraggio continuo delle condizioni di lavoro e dei parametri di processo mediante opportuni set di sensori.

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

Per lo svolgimento di questa attività FCR ha effettuato una ristrutturazione dei locali del magazzino e implementato di un magazzino automatizzato, a controllo CNC e PLC, interconnesso al sistema gestionale, per tracciare l'intero processo di ricezione, preparazione e consegna degli ordini, riducendo al minimo i possibili errori e monitorando in tempo reale le disponibilità di farmaci in magazzino, evitando problemi di scaduto in magazzino o di carenza di scorte.

Per anticipare le richieste della Direttiva 2011/62/UE - Direttiva Europea sui Medicinali Falsificati (FMD)-, che ha l'obiettivo di prevenire la contraffazione dei medicinali, FCR ha, nel corso del 2023, avviato un processo di riorganizzazione del proprio magazzino, introducendo il monitoraggio di alcuni farmaci (numero di lotto, data di scadenza e numero seriale). La FMD impone infatti che produttori e distributori debbano garantire la corretta individuazione del farmaco e il controllo della sua circolazione fino al consumatore finale. L'Azienda Speciale proseguirà con le operazioni aggiornamento e ridistribuzione del proprio magazzino anche nel 2024, per poter monitorare puntualmente tutti i prodotti in ingresso e in uscita presso il proprio stabilimento.

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

La collaborazione costante con il Servizio di Informazione e Documentazione Scientifica (SIDS) consente a FCR di offrire alla propria clientela una serie di informazioni e aggiornamenti di settore, contribuendo a migliorare la qualità del servizio erogato.

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

Tutto questo rafforza la nostra missione: supportare il ruolo e la funzione delle farmacie e di tutte le strutture sanitarie nostre clienti, assicurando idonee forniture e servizi e coadiuvandole nell'erogazione dei servizi di salute pubblica.

Servizi di Welfare

FCR ha erogato i propri servizi di welfare attraverso la collaborazione con 106 fornitori e partner.

In larga prevalenza si tratta di **Cooperative Sociali** e loro **Consorzi** (il 34% complessivo) ed **altre organizzazioni di terzo settore** (66%). Una parte significativa di queste organizzazioni il 43,40%) è parte integrante del tessuto sociale della provincia di Reggio Emilia. Tale modello di servizio, rafforzato dal significativo partenariato nella gestione di parte dei servizi con ASP Reggio Emilia Città delle persone, Azienda Pubblica di Servizi partecipata dal Comune di Reggio Emilia, consente di garantire servizi di pubblica utilità a favore della comunità locale valorizzando, nel contesto normativo applicabile, la costruzione di legami comunitari solidi.

L'impatto sociale ed economico generato sul territorio, attraverso il partenariato con enti del terzo settore è di particolare significato. Nel 2024 quasi 75% del valore economico esito degli affidamenti ha riguardato imprese (sociali, pubbliche, private) con sede nel territorio comunale; si evidenzia inoltre che oltre il 44% del valore economico ha riguardato enti del terzo settore del territorio comunale.

FCR affida i servizi secondo la vigente normativa e con una particolare attenzione a quanto previsto dal Codice del Terzo settore in termini di co-progettazione dei servizi, prevedendo determinati criteri di accesso e verifiche per il monitoraggio del servizio offerto una volta assegnato.

Clienti e mercati

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

Farmacie

I clienti della distribuzione **Farmacie** – retail sono principalmente i cittadini residenti nel Comune di Reggio Emilia. Nell'anno 2024 il numero totale di **prescrizioni SSN transitate nelle farmacie FCR è stato pari a 832.685**.

FCR raggiunge inoltre una quota rilevante di cittadini di Reggio Emilia e provincia tramite la distribuzione intermedia, fornendo 13 farmacie di 10 comuni limitrofi e le farmacie e parafarmacie private presenti in provincia oltre ai corner della GDO.

Distribuzione intermedia farmacie

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

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

Divisione intermedia ospedaliera

La divisione ospedaliera si dedica principalmente a servire strutture socio-sanitarie private che collaborano con il Servizio Sanitario Nazionale. Grazie a Futurfarma, l'iniziativa di e-commerce nata nel 2000, FCR mette a disposizione la sua esperienza maturata nel settore della distribuzione all'ingrosso proponendo a Case di Cura, Case di Riposo, Strutture Psichiatriche, Centri di Riabilitazione ecc. farmaci in Confezione Ospedaliera e dispositivi medici.

Servizi Welfare

I destinatari dei servizi **socio-assistenziali** sono principalmente persone fragili e vulnerabili, che si rivolgono ai servizi educativi e trasversali offerti dal Comune di Reggio Emilia. La maggior parte di questi utenti proviene dalla regione Emilia-Romagna, in particolare dalla provincia di Reggio Emilia, evidenziando il forte legame dell'Azienda Speciale FCR con il territorio.

L'attività del servizio, orientata all'innovazione, co-progetta interventi adeguati ai bisogni crescenti della comunità, supervisionando e supportando i partner gestori. Questa attività si svolge in stretta collaborazione con la Direzione Aziendale e in costante dialogo con un gruppo di coordinamento, guidato dal Dirigente del servizio Politiche di Welfare e Intercultura del Comune di Reggio, che gestisce e monitora i processi di riorganizzazione dei servizi e la gestione della spesa socio-assistenziale.

Nel corso del lavoro, si sviluppa un dialogo continuo con l'Ufficio di Piano distrettuale, responsabile della programmazione socio-sanitaria distrettuale, con il Servizio Sociale territoriale e con altri settori del Comune (Officina Educativa, Pari Opportunità, ecc.), con l'Azienda Sanitaria Locale e con i Servizi sociali delle Unioni territoriali presenti nel Distretto, secondo le necessità della pianificazione distrettuale e dell'organizzazione dei servizi. A questo si affianca una collaborazione costante con numerose organizzazioni del Terzo settore, realtà private e istituzioni pubbliche, coinvolte come gestori o partner di servizi e progetti.

Dipendenti

Il numero totale dei dipendenti dell'Azienda Speciale FCR a fine 2024 è di 287. La tabella sottostante riporta i dati relativi al numero di dipendenti alla fine dei tre esercizi di rendicontazione.
Dal punto di vista geografico, la forza lavoro di FCR si concentra nella sua totalità sul territorio italiano.

Dipendenti	2024			2023			2022		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Totale dipendenti alla fine del periodo / per genere	221	66	**287**	214	66	**280**	205	60	**265**

Innovazione nei servizi - Ricerca & sviluppo

Nuovi modi di «fare sociale»

Anche nel corso del 2024 la direttrice che ha maggiormente orientato il lavoro dell'Area Welfare è stata la ricerca di innovazione, sperimentando metodologie e protocolli operativi nuovi, rivisitando gli approcci, assumendo nuove traiettorie di lavoro sociale e nuovi sguardi per orientare la lettura dei bisogni, così come nel tentativo di approcciare la collaborazione con il territorio attraverso modalità inedite.

Questi tentativi di intraprendere nuovi modi di «fare sociale» hanno perciò riguardato:

- l'esplorazione di **nuove lenti attraverso cui osservare e provare a comprendere le evoluzioni sociali,** assumendo l'ottica della **longevità**, perciò dell'integrazione e convivenza tra generazioni e fasce di età molto più diversificate e articolate rispetto al passato, in cui la fragilità e il benessere, la cura e la prevenzione, la casa come il lavoro, richiedono la costruzione di nuovi equilibri individuali, famigliari e di comunità, che necessitano di un patto sociale intergenerazionale e di nuove definizioni dei cicli di vita e degli obiettivi che li andranno a connotare;

- **nuovi approcci alle fragilità**, assumendo un'**ottica intersezionale** per meglio comprendere le interconnessioni che ci sono tra i divari sociali e i fenomeni sociali complessi a cui si riferiscono. Assumere un'ottica intersezionale consente di acquisire sguardi intrecciati tra identità di genere e orientamento sessuale, disabilità, esperienze migratorie, età e fasi della vita, composizione dei nuclei

famigliari o di convivenza, consente di collocare le questioni sociali e i bisogni in quell'intricato e complesso sistema di pregiudizi, opportunità, risorse e vincoli che accompagna la storia di ciascuna persona rispetto al contesto e al tempo in cui questa si realizza;

- l'apertura di **nuove traiettorie di ingaggio**, per tentare di intersecare il sociale con i sistemi economici, iniziando a osservare e approfondire nuove prospettive a superamento del capitalismo, verso sistemi di **economia sociale**, maggiormente rispettosi delle persone, anche delle più fragili, e della distribuzione delle risorse a vantaggio di fasce più ampie di popolazione;

- la costruzione di nuovi modelli di collaborazione tra pubblico e privato, dove il pubblico e la stessa Area Welfare dell'Azienda assumono un ruolo nuovo di mediazione e accompagnamento alla co-progettazione, piuttosto che di committenza;

- la sperimentazione di **nuovi protocolli e metodologie di lavoro**, attraverso la ricerca costante di ibridazione di saperi e competenze e il dialogo con realtà di altre città per mantenere viva l'attenzione alle esperienze allestite in altri contesti.

Parallelamente a queste macro-direttrici sono state realizzate azioni specifiche, di cui di seguito si illustrano le principali.

Innovare l'approccio: il welfare culturale per una nuova infrastrutturazione sociale

Il moltiplicarsi di iniziative culturali all'interno di contesti di cura, educazione, assistenza, inclusione, sembra riconducibile non solo a un'adesione "basata sulle evidenze" rispetto a modelli teorico-scientifici che ne certificano la rilevanza, ma anche - e forse soprattutto - alla necessità di sfuggire alle "gabbie" dei modelli tradizionali del welfare declinato esclusivamente come "protezione sociale" che sempre più evidentemente mostrano i loro limiti.

In questo quadro già ricco di opportunità ma contraddittorio in termini di strategia, l'azione realizzata nel contesto reggiano si è distinta per l'allestimento dei contesti di regia, ovvero per le attività di programmazione e governance, e per le modalità di azione adottate al loro interno. Questi elementi hanno contraddistinto la progettazione e la gestione di vere e proprie politiche di welfare culturale, consentendo a un insieme variegato di iniziative di raggiungere un livello di strutturazione tale da potersi efficacemente "annidare" in diversi contesti dello sviluppo urbano, agendo come pratica di cambiamento.

Un altro aspetto rilevante è stato l'esercizio di ruolo da parte di alcune figure, come progettisti e operatori sociali, ai quali è stata attribuita una funzione più marcata di infrastrutturazione sociale, esercitata attraverso un approccio autenticamente educativo rivolto a molteplici interlocutori.

Infine, proprio questo approccio educativo si è rivelato capace di restituire elementi di visione, opzioni di valore e capacità che emergono anche solo parzialmente e in forma contraddittoria, nella convinzione che l'infrastruttura del sociale rappresenti un dato emergente e costantemente co-costruito. Ciò è possibile a patto di saper riportare le questioni – attraverso domande chiare e ben declinate – nelle sedi in cui i problemi si generano, con la consapevolezza che proprio in quei luoghi si trovano anche le risorse per affrontarli.

In questo contesto, che ha visto FCR protagonista unitamente alle Istituzioni culturali cittadine e ai servizi sociali che sono stati coinvolti nei diversi percorsi, nel corso del 2024 si sono sviluppati **tre significativi processi di lavoro**.

In primo luogo, a marzo, il convegno internazionale "B. Diritto alla bellezza – Modelli di welfare culturale tra evidenze scientifiche e necessità di nuove politiche" ha fatto il punto sulle esperienze reggiane a confronto con altre esperienze regionali ed europee.

A partire da giugno, è stata avviata una collaborazione formale attraverso la sottoscrizione di un apposito "patto di collaborazione" con l'Università di Chieti e Pescara, in sinergia con Social Lab Abruzzo, Pre-Texts at Cultural Agents Inc., il Centro Bach dell'Università di Chieti e Pescara e la Fondazione Palazzo Magnani. L'obiettivo di questo accordo è la realizzazione e la promozione di iniziative comuni e sperimentali

nell'ambito del protocollo "Pre-Texts", sotto la direzione scientifica del professor Pierluigi Sacco, ordinario presso il DISFIPEQ. Tale protocollo è volto a promuovere attività di welfare culturale e pratiche educative inclusive, sostenendo forme innovative di intervento culturale ad alto impatto sociale, applicabili concretamente in diversi contesti.

L'iniziativa mira a incoraggiare la lettura come strumento di inclusione sociale, offrendo ai partecipanti la possibilità di comprendere e interiorizzare profondamente un testo in modo coinvolgente e motivante. Essa incide positivamente sul benessere mentale dei partecipanti e promuove azioni concrete di inclusione sociale. Sostiene anche una formazione generativa, in cui i partecipanti, una volta formati, diventano a loro volta formatori e facilitatori, capaci di replicare gli interventi in altri contesti.

Vengono creati contesti di sperimentazione del protocollo per mostrare come questa particolare modalità di lettura valorizzi le risorse creative ed espressive dei partecipanti, favorendo al tempo stesso l'apprendimento. L'approccio adottato mira a sviluppare, nel singolo, una maggiore consapevolezza dell'importanza di prendersi cura della propria comunità, accompagnando ciascuno nel proprio percorso evolutivo e contribuendo alla costruzione collettiva di un'identità sociale più accogliente.

Il protocollo "Pre-Texts" è una metodologia pedagogica elaborata dalla professoressa Doris Sommer della Harvard University. Si tratta di un approccio educativo ad alto impatto culturale, centrato sulla lettura condivisa e sul gioco collettivo, finalizzato a stimolare l'apprendimento e l'integrazione sociale.

Continua il progetto guidato dal Comune di Bassano del Grappa supporta lo sviluppo professionale di danzatori e organizzazioni di danza che coinvolgono le persone che convivono con il Parkinson o altri disturbi del movimento attraverso la danza. - "Dance Well – Gli obiettivi del progetto sono lo sviluppo e la sperimentazione di pratiche di danza innovative, contribuire al benessere e alla coesione sociale. A Reggio Emilia, FCR ha avviato il primo percorso di Dance Well, in collaborazione con il Comune di Reggio Emilia, AUSL – IRCCS di Reggio Emilia, Fondazione Palazzo Magnani, MM Contemporary Dance Company e Aterballetto. Le attività includono: formazione intensiva per gli insegnanti di Dance Well, classi di Dance Well, creazione e presentazione di opere di danza e audiovisive, ricerca e analisi, eventi di divulgazione. Durante tutto l'anno, le classi sono condotte da diversi insegnanti, che attraverso diversi approcci, tecniche e stili, si concentrano sullo sviluppo delle abilità espressive per la danza. Col tempo il gruppo di Dance well dancers si è fortemente inserito nei contesti culturali locali, moltiplicando le opportunità di danzare insieme, di sviluppare la passione per la danza e di incontrare pubblici diversi cui presentare la pratica

L'arte mi appartiene

Insieme alla Fondazione Palazzo Magnani è stata sviluppata una originale metodologia di lavoro volta ad utilizzare l'arte per riflettere sugli approcci socio-educativi e per declinare interventi educativi di supporto allo sviluppo di abilità e competenze di persone anche con fragilità. Le azioni introdotte sono improntate alla multidisciplinarietà, alla pratica del fare e all'integrazione, al fine di promuovere il benessere e la crescita individuale e professionale delle persone coinvolte, producendo innovazione culturale e sociale.

Il percorso si basa sul diritto di percepire bellezza e viverla nelle pratiche del quotidiano, sia da parte dei cittadini che vivono i servizi, sia degli operatori che gestiscono i servizi stessi.

Lo staff di lavoro che sviluppa gli interventi coinvolge progettisti sociali di Farmacie Comunali Riunite e operatori culturali di Palazzo Magnani. Gli interventi sono stati ad ora principalmente finalizzati alla formazione ed all'accompagnamento di operatori socio-educativi.

Innovare la proposta di servizi

Una specifica attenzione è sempre riservata a quegli oggetti di lavoro che, per la loro complessità, richiedono innovazioni particolari al fine di mantenerli coerenti con i bisogni emergenti e sostenibili rispetto alle risorse disponibili. In questo contesto, si segnalano alcune azioni principali proseguite nel corso del 2024.

Tra queste, l'attivazione di servizi di mobilità speciale rivolti a persone con disabilità, sia adulte che minorenni, nonché il trasporto scolastico e l'accompagnamento ai centri diurni per anziani. Questi interventi prevedono il coinvolgimento diretto dei gestori dei servizi di destinazione e del Terzo Settore, con l'obiettivo di integrare un accompagnamento sociale come parte integrante del servizio di accoglienza.

Un'altra azione rilevante riguarda la promozione di percorsi di formazione specifici sulle funzioni educative, rivolti agli operatori attivi nell'ambito sociale in senso ampio. Tali percorsi hanno visto la partecipazione anche di professionisti ed équipe di lavoro afferenti a servizi non gestiti direttamente da FCR, ma riconducibili al Comune – come il servizio nomadi, il Centro per le famiglie e i servizi residenziali per anziani – o all'ASL, come nel caso dei servizi di salute mentale.

Infine, prosegue il consolidamento degli approcci sperimentati nel progetto STRADE, finalizzato alla rivisitazione dell'ambito socio-occupazionale e del tempo libero per persone con disabilità. In tale ambito si è sviluppata un'agenzia di comunicazione inclusiva che vede la collaborazione, accanto a professionisti del settore, di persone con disabilità, le quali apportano un originale punto di vista anche attraverso la gestione diretta di canali social.

Progetto Esistenziale di Vita

Il Progetto Esistenziale di Vita rappresenta un documento innovativo nel panorama nazionale dei diritti per la disabilità, perché formalizza pubblicamente l'importanza e il valore dell'autodeterminazione nella fragilità. Assicura il rispetto delle volontà dell'individuo, anche quando la famiglia e le persone più vicine non potranno più fare assistenza o non ci saranno più.

Si tratta di un progetto pilota nato nell'ambito di "Reggio Emilia Città senza barriere" grazie alla collaborazione tra Comune di Reggio Emilia, Farmacie Comunali Riunite, Azienda Usl e Fondazione Durante e Dopo di Noi, che ha l'obiettivo di farsi carico dei desideri delle persone con particolari fragilità per custodirli come comunità attenta alle persone nella loro globalità e garantire loro la migliore qualità di vita possibile, anche nel momento del venir meno del sostegno familiare.

Il "Profilo Esistenziale di Vita" ha infatti l'obiettivo di contribuire a far emergere il "migliore interesse" della persona fragile, grazie anche al coinvolgimento di una pluralità di conoscenti e di esperti; assicurare il concreto rispetto delle volontà contenute nel documento anche nei casi in cui la famiglia non sia / non sarà più, per le ragioni più varie, in grado di assistere quotidianamente la persona.

Salute e alimentazione

La promozione del benessere e degli stili di vita sani sono un elemento trasversale che unisce le due anime dell'Azienda FCR. Grazie alla collaborazione con l'Asl di Reggio Emilia, in particolare il Dipartimento di Sanità Pubblica, Luoghi di Prevenzione (Centro Regionale di Didattica Multimediale per la Promozione della Salute) e LiLT è stato realizzato un percorso formativo ed esperienziale rivolto a persone adulte con disabilità che vivono in progetti di residenzialità emancipata, per accompagnarli ad acquisire maggiore consapevolezza della relazione "cibo-corpo" e nuove abilità dal punto di vista comportamentale: come scegliere gli alimenti e come realizzare pietanze gustose e sane.

Gli stakeholder

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

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

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

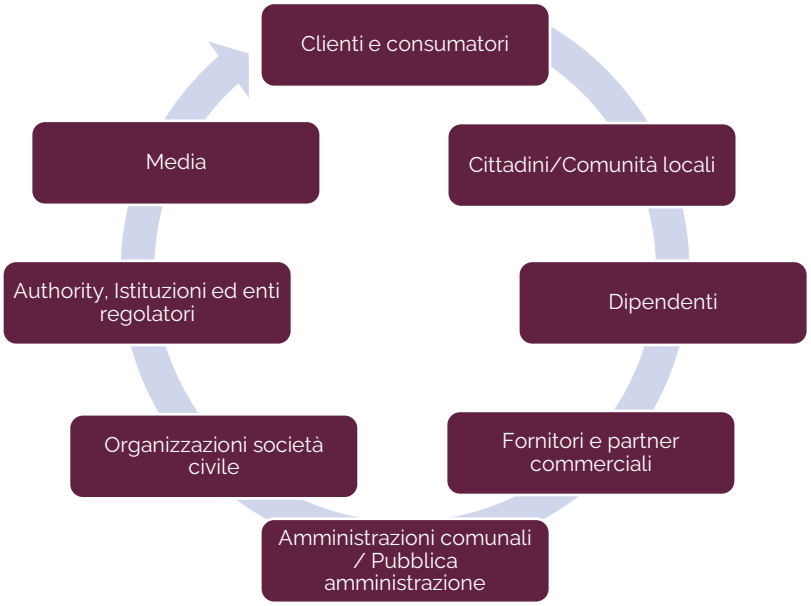
I principali stakeholder di FCR

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

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

Nello scorso triennio, per rafforzare questa forte relazione con la comunità, lunga oltre 120 anni, FCR ha aperto 3 nuove farmacie e trasferito una farmacia di quartiere. Questa decisione è stata assunta nonostante il momento di forte carenza di personale sanitario a livello nazionale: dopo la pandemia non mancano, infatti, solo medici e infermieri, ma anche farmacisti. Una chiara difficoltà organizzativa dove prevale comunque l'obiettivo di riuscire a rispondere alla sempre crescente domanda non solo di prodotti ma anche di servizi in farmacia. Un nuovo modo di venire incontro alle esigenze dei viaggiatori e dei lavoratori, un servizio sempre di prossimità anche nella quotidianità.

Tra gli altri principali stakeholder di FCR rientrano i clienti e consumatori, i dipendenti, i fornitori e partner commerciali, le amministrazioni comunali e la Pubblica Amministrazione, le organizzazioni della società civile, le istituzioni ed enti regolatori, e i media.



Il coinvolgimento degli stakeholder resta fondamentale per rafforzare il proprio ruolo nel sistema sanitario e creare valore condiviso. Una strategia efficace di coinvolgimento degli stakeholder consente di costruire relazioni di fiducia, raccogliere input utili per migliorare servizi e processi, e posizionarsi come attori centrali nella sanità di prossimità.

Per questo l'Azienda collabora con i medici per promuovere protocolli condivisi integrando i percorsi di cura dei pazienti cronici, partecipa a tavoli territoriali (Ausl, distretti e comuni), collabora con le associazioni di comunità, volontariato e Onlus per iniziative di sensibilizzazione, propone serate informative aperte alla cittadinanza, e utilizza canali social per divulgare promozioni e informazioni sanitarie. Sviluppa inoltre progetti di educazione sanitaria e campagne di prevenzione nelle scuole, e investe nella formazione continua per la valorizzazione professionale.

In linea con l'evoluzione del mercato della distribuzione farmaceutica e con le crescenti aspettative in termini di trasparenza, efficacia e accountability dei rapporti commerciali, l'Azienda ha da tempo avviato un modello strutturato di collaborazione con i partners industriali (aziende farmaceutiche e parafarmaceutiche) basato sulla definizione di contratti di servizio di trade marketing.

Questo strumento permette di disciplinare formalmente le attività promozionali e di marketing svolte all'interno del canale farmacia, valorizzando al tempo stesso la professionalità di FCR, la qualità dell'informazione al cliente e il rispetto del quadro normativo di riferimento.

Regolando le attività promozionali, espositive e comunicative effettuate in farmacia, l'Azienda Speciale FCR definisce con chiarezza i ruoli, le responsabilità, la durata, gli obiettivi, gli strumenti e le modalità di monitoraggio congiunto delle azioni garantendo un rapporto equilibrato e trasparente con i propri partners commerciali. La Società ritiene che generare un valore condiviso tra le parti sia indispensabile per migliorare la qualità del servizio al cliente grazie alla trasparenza e alla tracciabilità delle attività, promozioni coerenti, informative e di qualità condivise con il personale e con i partners.

Tale strategia si pone in coerenza con gli obiettivi di sostenibilità economica e relazionale del piano industriale, e rafforza il posizionamento di FCR come soggetto trasparente, innovativo e orientato al valore.

Al fine di individuare gli ambiti di interesse e le aspettative degli stakeholder, FCR promuove e prende parte a numerosi eventi, approfonditi nel capitolo *Comunità interessate: azioni*.

La comprensione da parte dell'Azienda degli interessi e delle opinioni dei principali stakeholder è un aspetto fondamentale per l'implementazione di una strategia aziendale sostenibile e responsabile ed il loro coinvolgimento e confronto continuo nel percorso permette di favorire un processo decisionale più efficace e consapevole, che possa favorire un'adeguata pianificazione strategica ed il raggiungimento degli obiettivi di business.

Il governo dell'Azienda

Organi societari e governance

ESRS Standards	ESRS 2 GOV-1

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

La gestione di FCR è attribuita al Consiglio di Amministrazione, formato dai rappresentanti del Comune di Reggio Emilia, eletti tramite apposita nomina da parte del Sindaco del Comune di Reggio Emilia (Art. 50, comma 8 del D. Lgs 27/2000). Il Sindaco, sulla base degli indirizzi stabiliti dal Consiglio Comunale, provvede alla nomina, designazione e revoca dei rappresentanti del Comune tramite Ordinanza.

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

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

Il Consiglio di Amministrazione

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

Nominativo	Ruolo
Andrea Capelli	Presidente
Luigi Gesaldi	Consigliere effettivo
Elisabetta Negri	Consigliere effettivo
Marco Scarpati	Consigliere supplente
Claudia Tondelli	Consigliere supplente

Il Consiglio di Amministrazione di FCR è stato nominato in data 05/11/2024 dal Sindaco del Comune di Reggio Emilia Marco Massari, per la durata prevista dall'art. 7.2. dello Statuto dell'Azienda speciale e dell'art. 47 comma 5 dello Statuto del Comune di Reggio Emilia.

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

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

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

a. delibera, su proposta del Direttore, i regolamenti previsti al fine di disciplinare l'ordinamento e il funzionamento dell'Azienda
b. delibera, su proposta del Presidente, modifiche al presente Statuto, da sottoporre all'approvazione del consiglio Comunale;

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

Consiglio di Amministrazione – Diversità (genere – classi di età)					
Donne		Uomini		Totale	
Nr 2	40%	Nr 3	60%	Nr 5	100%
Minori di 30 anni		Tra 30 e 50 anni		Maggiori di 50 anni	
Nr -	-%	Nr 1	20%	Nr 4	80%

Il Consiglio di Amministrazione si caratterizza per la presenza di competenze eterogenee e consolidate sviluppate in ambiti differenti. In particolare, si evidenziano le esperienze nel settore socio-sanitario e assistenziale, con un'attenzione specifica all'integrazione dei servizi sul territorio, promuovendo modelli che uniscono dimensioni sanitarie, socio-assistenziali e culturali, al fine di migliorare l'accessibilità e la qualità dell'offerta rivolta alla cittadinanza. I membri del Consiglio hanno maturato anche un forte impegno nella promozione di iniziative di sensibilizzazione e formazione, coinvolgendo la comunità locale e internazionale e generando un impatto positivo sul benessere collettivo e sulla coesione sociale.

Sono inoltre rappresentate esperienze significative nei settori industriale e consulenziale, in particolare nello sviluppo organizzativo e nella valorizzazione dell'engagement in realtà aziendali, multinazionali e non, con un forte focus sui temi della diversità, equità e inclusione. A queste si affiancano competenze consolidate in ambito societario, fiscale e amministrativo, a sostegno di una governance solida e consapevole.

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione

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

A dicembre 2023 il Presidente Andrea Capelli è stato eletto dalla nuova Giunta Nazionale Assofarm, riunitasi a Roma in occasione del congresso nazionale, Presidente della Commissione di Assofarm per le relazioni industriali. Si tratta di un importante riconoscimento per il Comune di Reggio Emilia e per Farmacie Comunali Riunite.

Il Direttore

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

Il Direttore:

a. informa il Consiglio di Amministrazione sull'andamento dell'Azienda, avvalendosi, se del caso, della collaborazione dei dirigenti e dei responsabili dei servizi;
b. elabora e presenta proposte in ordine agli argomenti di propria competenza portati all'attenzione del Consiglio di Amministrazione;
c. verifica periodicamente l'andamento dei vari reparti dell'azienda, ponendo in essere gli opportuni controlli presso gli stessi ed esercita l'azione disciplinare;
d. dichiara conformi le copie degli atti aziendali, funzione che può essere delegata dal Direttore anche ad un dipendente;
e. assegna il personale ai vari reparti dell'azienda, sentito il parere dei dirigenti e dei responsabili dei reparti interessati, stabilendo gli orari e turni nel modo più rispondente alle necessità di servizio ed al massimo rendimento di lavoro.

Il Collegio dei Revisori dei Conti

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

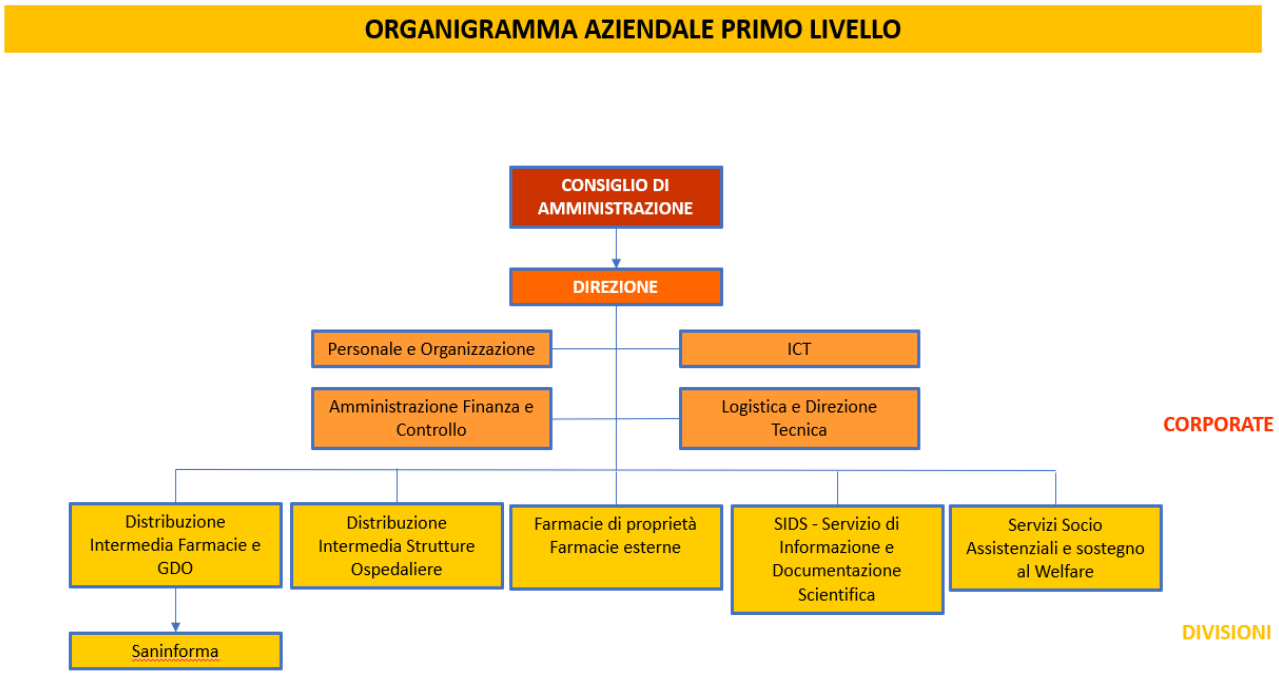
Il Collegio dei Revisori dei conti, nello svolgimento della sua attività, deve ispirarsi ai principi contabili e di comportamento statuiti dai consigli nazionali dei dottori commercialisti e dei ragionieri, in particolare ispirandosi a principi di efficienza, efficacia, economicità.

Nominativo	Ruolo
Lorenzo Galaverni	Presidente del Collegio
Simona Cafaro	Membro Effettivo
Cristian Poldi Allai	Membro Effettivo
Francesca Fregoso	Membro Supplente

Struttura Organizzativa

La struttura organizzativa dell'Azienda Speciale FCR prevede numerose funzioni, ognuna indirizzata al perseguimento degli obiettivi aziendali e all'adozione di buone pratiche anche sotto il profilo della sostenibilità. In particolare, il Consiglio di Amministrazione approva i contenuti del Report di sostenibilità, compresa l'analisi degli impatti, rischi e opportunità e l'elenco delle tematiche rilevanti, oltre alla definizione delle azioni per la sostenibilità.

Viene di seguito riportato l'organigramma aziendale, che evidenzia la struttura e la distribuzione delle responsabilità all'interno dell'organizzazione.



Il processo di delega

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

Il Direttore può delegare ai singoli Dirigenti dell'Azienda l'esercizio diretto di sue proprie funzioni. La delega è revocabile in qualsiasi momento. La delega può essere estesa anche alla conduzione delle

trattative per la conclusione di contratti, nonché a ogni altro adempimento inerente alla loro esecuzione. Le funzioni di farmacista e Direttore di farmacia hanno carattere di nomina e sono affidate, su proposta del Direttore dell'Azienda, dal Consiglio di Amministrazione, a scelta fra i farmacisti in servizio effettivo.

Governance della sostenibilità

ESRS Standards	ESRS 2 GOV-2, ESRS 2 GOV-4

Il Consiglio di Amministrazione, in occasione delle riunioni periodiche tenute nel corso dell'esercizio, viene informato in merito alla gestione degli impatti sull'ambiente e sulle persone, nonché sui relativi rischi e opportunità. Tutti gli impatti, i rischi e le opportunità e le relative questioni di sostenibilità vengono regolarmente sottoposti all'attenzione del Consiglio di Amministrazione (si rimanda al capitolo *I temi rilevanti / Impatti, rischi e opportunità rilevanti* per l'elenco completo). Tali organi, nel corso delle riunioni periodiche, analizzano e valutano le principali questioni strategiche, al fine di garantire un approccio proattivo alla gestione degli impatti, rischi e alla valorizzazione delle opportunità nonché il monitoraggio delle performance. Il confronto strutturato consente di integrare la sostenibilità nelle decisioni aziendali.

Il processo di due diligence delle tematiche di sostenibilità è necessario per identificare, analizzare e gestire i rischi e le opportunità legati a fattori ambientali, sociali e di governance (ESG) nelle operazioni aziendali, nella catena di fornitura e nelle relazioni con gli stakeholder. Questo processo ha l'obiettivo di garantire che le attività aziendali siano allineate con gli standard di sostenibilità, riducendo l'esposizione a rischi legali, reputazionali e finanziari, e ottimizzando le performance ESG. Alla data del presente Report, FCR non dispone di un sistema strutturato di due diligence per le tematiche di sostenibilità, ma si impegna ad avviarlo nel corso dei prossimi esercizi.

Compliance normativa

Nel periodo oggetto di rendicontazione (2022-2024) non sono insorti contenziosi o casi di non conformità a leggi e regolamenti. Nessuna sanzione significativa avente tale natura è stata ricevuta nell'arco temporale 2022-2024 e non si segnalano procedimenti di rilievo al riguardo.

I temi rilevanti

Il processo di identificazione - valutazione e prioritizzazione delle tematiche

ESRS Standards	ESRS 2 IRO-1

L'informativa compresa nel paragrafo ha l'obiettivo di fornire le informazioni necessarie al fine di comprendere, da parte di tutti gli stakeholder, il processo attraverso il quale sono stati individuati gli **impatti**, i **rischi** e le **opportunità** e ne è stata valutata la **rilevanza** e, di conseguenza, le informazioni incluse nel Report di sostenibilità.

I temi rilevanti secondo gli ESRS

Gli European Sustainability Reporting Standards - ESRS stabiliscono che i temi rilevanti (IRO Impact Risk Opportunities) vengano identificati e valutati dal punto di vista della rilevanza dell'impatto, della rilevanza finanziaria o da entrambe (in materia ambientale, sociale e di governance).

- Impact Materiality – Impatti significativi, effettivi o potenziali, su persone e ambiente, direttamente connessi alle attività, prodotti e servizi di un'impresa.

- Financial Materiality – rischi e opportunità di sostenibilità che possono influenzare il valore dell'impresa (in termini di effetti finanziari).

Gli impatti, rischi e opportunità comprendono anche quelli che sorgono o possono sorgere nell'ambito delle relazioni di business dirette e indirette nella catena del valore (attività/settori, aree geografiche, operazioni, fornitori, clienti, altre relazioni, dove esiste la probabilità che si generino / esistano IRO rilevanti).

Processo e metodologia di Materiality Assessment

Il processo di individuazione e valutazione degli impatti, rischi, opportunità rilevanti prevede le seguenti fasi:
- Comprensione del contesto
- Individuazione IRO effettivi e potenziali
- Valutazione e determinazione IRO rilevanti

Comprensione del contesto
Il contesto di riferimento è riferito a quanto descritto nei precedenti paragrafi relativamente all'informativa di carattere generale in materia di strategia, modello di business e catena del valore e relazioni con gli stakeholder e sottostanti relazioni commerciali e contesto di sostenibilità.

Individuazione IRO effettivi e potenziali
Il processo di individuazione degli IRO (temi rilevanti) effettivi e potenziali su persone e ambiente è stato condotto secondo una metodologia che ha comportato l'analisi di fonti esterne, fonti interne, tenuto conto del confronto e ascolto degli stakeholder, secondo un approccio coerente con quello adottato nei precedenti esercizi, ma integrato con un'analisi specifica dei rischi e delle opportunità, come richiesto dagli ESRS.

L'analisi ha tenuto conto delle caratteristiche delle attività e del modello di business, dei rapporti commerciali, geografie o altri fattori che comportano un rischio maggiormente elevato di impatti negativi. Come già specificato in premessa, sono stati considerati gli impatti generati direttamente attraverso le proprie attività o in conseguenza dei rapporti commerciali ed ha preso in considerazione le relazioni e consultazioni degli stakeholder, per comprendere in che modo potrebbero essere subire gli impatti. Le opinioni e valutazioni di esperti esterni sono stati indirettamente considerati attraverso le diverse fonti esterne analizzate.

Fonti esterne
World Economic Forum - The global risks report 2025 World Economic Forum – Global Cybersecurity Outlook 2024 World Economic Forum – Diversity, equity and inclusion lighthouses 2024 OCSE - Guida OECD su dovere di diligenza per condotta d'impresa e altri documenti pubblicati Global Business Initiative – Integrating human rights into company climate action UNHR - Guiding Principles on Business and Human Rights CBD - Kunming/Montreal Global Biodiversity Framework EEA - European Climate Risk Assessment ILO - Transforming enterprises through diversity and inclusion ILO- Advancing social justice COSO wbcsd - Enterprise Risk Management Regolamento (UE) 2022/123 – ruolo rafforzato dell'Agenzia europea per i medicinali nella preparazione alle crisi e nella loro gestione in relazione ai medicinali e ai dispositivi medici BCEU - Best Practice Paper on Green and Sustainable Pharmacy in Europe ISSB International Sustainability Standards Board: SASB Benchmarking temi rilevanti – policies – rischi - SDG
Fonti interne
Codice etico Modello organizzativo e di gestione D Lgs 231 /2011

Valutazione e determinazioni IRO rilevanti

La valutazione dei temi rilevanti (IRO rilevanti) ha previsto, in sintesi, quanto segue:

Fasi di valutazione	Sintesi processo e contenuti
Analisi qualitativa	Identificazione e approfondimento dei possibili IRO Impatti, Rischi e Opportunità rilevanti rispetto alle tematiche emerse dalla fase di identificazione dei potenziali temi rilevanti.
Caratteristiche IRO Impatti, Rischi e Opportunità	Caratterizzazione di Impatti, Rischi e Opportunità in analisi Caratteristiche Impatti ▪ Effettivo / Potenziale ▪ Positivo / Negativo ▪ Breve / medio / lungo termine ▪ Da operazioni proprie / Lungo la catena del valore Caratteristiche Rischi/Opportunità ▪ Breve / medio / lungo termine ▪ Da operazioni proprie / Lungo la catena del valore
Analisi quantitativa	**Valutazione rilevanza degli impatti**: rilevanza secondo criteri di gravità e probabilità di accadimento. La gravità si basa sulla scala, ambito e il carattere irrimediabile degli impatti negativi. Sono state a tale scopo fissate delle soglie quantitative e/o qualitative. **Valutazione rischi e opportunità**: rilevanza rispetto a probabilità di accadimento e magnitudo potenziale. In tale ambito, ed in modo coerente rispetto alla valutazione degli impatti, sono state fissate soglie quantitative e/o qualitative per la valutazione degli effetti finanziari relativi alle tematiche di sostenibilità (performance economica, situazione finanziaria, flussi di cassa e accesso ai finanziamenti).

Rispetto al Bilancio di Sostenibilità 2023, nel quale l'analisi di materialità era stata svolta secondo gli standard di rendicontazione GRI, l'allineamento ai criteri ESRS per il presente Report di sostenibilità ha comportato una modifica significativa alla metodologia applicata con l'inclusione, come già indicato, della valutazione finanziaria delle tematiche.

FCR rivaluterà annualmente l'analisi svolta per riflettere eventuali evoluzioni del business e per incorporare le migliori pratiche del mercato, tenendo conto dell'evoluzione del contesto normativo e legislativo, della strategia della Società e di qualsiasi elemento in grado di influire in modo rilevante sulle tematiche analizzate.

Impatti, rischi e opportunità rilevanti

ESRS Standards	ESRS 2 SBM-3

Nel presente paragrafo vengono riepilogati gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti (Temi rilevanti), come risultanti dal processo di individuazione e valutazione (Double Materiality Assessment) e in che modo tali temi rilevanti sono integrati con la strategia e il modello di business.

I temi rilevanti (IRO)

Le informazioni analitiche relativamente a impatti, rischi e opportunità riferite ai singoli temi rilevanti sono riportate nei corrispondenti paragrafi, dove i temi vengono trattati (ESRS tematici). Negli schemi di seguito presentati è richiamata una sintesi di tali informazioni descrittive.

Temi rilevanti (IRO)	Descrizione tema [Impatti Rischi Opportunità]	Caratteristiche [Impatti Rischi Opportunità]
Temi ambientali		
E1 Cambiamenti climatici		
Energia	Impatti Impatto diretto relativo al consumo interno di energia per riscaldamento, raffrescamento e illuminazione delle sedi, oltre che per la movimentazione dei mezzi aziendali	Effettivo Negativo Breve-Medio-Lungo termine Da operazioni proprie
	Rischi Rischio connesso all'aumento non previsto o alla scarsa disponibilità delle fonti energetiche necessarie al funzionamento dell'attività, che può generare costi operativi più elevati, ridurre la capacità di pianificazione e compromettere la stabilità economica e operativa dell'organizzazione	Breve-Medio-Lungo termine Lungo la catena del valore - a monte e a valle
	Opportunità Miglioramento dell'efficienza energetica della sede, delle farmacie e del magazzino attraverso tecnologie a basso consumo e uso di energie rinnovabili per ridurre la dipendenza da fonti fossili	Breve-Medio-Lungo termine Da operazioni proprie
Mitigazione dei cambiamenti climatici	Impatti Impatti negativi diretti e lungo la catena del valore legati alle emissioni di gas a effetto serra e conseguenti impatti sui cambiamenti climatici. Emissioni: - dirette Scope 1 legate ai carburanti utilizzati per la movimentazione dei veicoli aziendali e riscaldamento; - indirette Scope 2 legate all'utilizzo di energia elettrica; - indirette Scope 3 lungo la catena del valore per prodotti e servizi acquistati, beni di produzione, consumi energetici non inclusi nello Scope 1 e Scope 2, trasporto e distribuzione di prodotti acquistati, rifiuti generati delle attività di processo, viaggi di lavoro, pendolarismo dipendenti, e beni in leasing	Effettivo Negativo Breve-Medio-Lungo termine Da operazioni proprie e lungo la catena del valore
	Rischi Rischi legati all'evoluzione delle normative sul cambiamento climatico, che possono comportare l'aumento dei costi di conformità, la necessità di adeguamenti tecnologici e organizzativi e una possibile riduzione della competitività per le attività meno allineate agli obiettivi di transizione ecologica	Breve-Medio-Lungo termine Da operazioni proprie e lungo la catena del valore - a monte

	Opportunità Opportunità connessa al rafforzamento della reputazione aziendale attraverso l'impegno in iniziative di sostenibilità climatica, che può favorire una maggiore attrattività nei confronti di clienti, partner e istituzioni, facilitare l'accesso a bandi o incentivi e contribuire alla fidelizzazione degli stakeholder sul territorio	Breve-Medio-Lungo termine Da operazioni proprie
E5 Economia circolare		
Afflussi di risorse, compreso l'uso delle risorse	Impatti Impatto diretto e lungo la catena di fornitura legato alla selezione ed utilizzo dei materiali circolari per i prodotti acquistati o realizzati dalla Società e per il loro packaging	Effettivo Negativo Breve-Medio-Lungo termine Da operazioni proprie e lungo la catena del valore - a monte
	Rischi Rischio dovuto all'incremento potenziale dei costi di approvvigionamento legati alla necessità dei fornitori di adattarsi alle nuove normative in materia di approvvigionamento di materie prime (es. circolarità), che evitino impatti in termini di biodiversità e consumo delle risorse	Breve-Medio-Lungo termine Lungo la catena del valore - a monte
	Opportunità Opportunità legate ad una maggiore offerta di prodotti di alta qualità, circolari, che soddisfino il cliente	Breve-Medio-Lungo termine Da operazioni proprie
Deflussi di risorse connessi a prodotti e servizi	Impatti Contributo alla riduzione dell'impronta ambientale attraverso la commercializzazione di prodotti a basso impatto e orientati alla circolarità, che promuovono un uso efficiente delle risorse e influenzano positivamente i comportamenti di consumo sostenibile lungo tutta la catena del valore	Effettivo Negativo Breve-Medio-Lungo termine Da operazioni proprie
	Rischi Rischio legato a possibili inefficienze o carenze nei processi di gestione e controllo dei prodotti commercializzati, che possono comportare costi aggiuntivi per interventi correttivi, richiami di prodotto o contenziosi	Breve-Medio-Lungo termine Da operazioni proprie
	Opportunità Opportunità legata allo sviluppo e alla promozione di prodotti ad alta qualità e progettati secondo principi di circolarità, in grado di rispondere alle crescenti aspettative di clienti e stakeholder, migliorare la competitività sul mercato e favorire l'accesso a nuovi segmenti sensibili alla sostenibilità ambientale	Breve-Medio-Lungo termine Da operazioni proprie
Rifiuti	Impatti Impatti negativi diretti legati alla generazione di rifiuti da processi produttivi e relativi impatti ambientali	Effettivo Negativo Breve-Medio-Lungo termine Da operazioni proprie e lungo la catena del valore
	Rischi Rischio legato all'evoluzione delle normative europee e nazionali in materia di gestione dei rifiuti pericolosi e industriali (es. Direttiva Quadro sui Rifiuti, regolamenti REACH e CLP), che può comportare l'aumento dei costi di adeguamento e trattamento, oltre alla possibilità di	Breve-Medio-Lungo termine Da operazioni proprie

	incorrere in sanzioni, procedimenti amministrativi o limitazioni operative in caso di non conformità	
S1 Forza lavoro propria		
Condizioni di lavoro • Occupazione sicura • Salari adeguati • Libertà di associazione, esistenza di comitati aziendali e diritti di informazione, consultazione e partecipazione dei lavoratori • Contrattazione collettiva, inclusa la percentuale di lavoratori coperti da contratti collettivi • Equilibrio tra vita professionale e vita privata	<u>Impatti</u> Impatti positivi diretti legati all'attrazione di talenti, allo sviluppo dell'occupazione e alla creazione di un ambiente di lavoro sereno e di qualità per aumentare il benessere dei lavoratori, offrendo salari adeguati, condizioni lavorative in linea con la contrattazione collettiva di riferimento, tutelando il loro rapporto tra lavoro e vita privata, e garantendo loro possibilità di dialogo sociale e libertà di associazione	Effettivo Positivo Breve-Medio-Lungo termine Da operazioni proprie
	<u>Rischi</u> Rischio legato alla carenza di profili professionali con competenze specialistiche coerenti con le esigenze operative dell'Azienda, che può determinare rallentamenti nei processi, aumento dei costi per il reclutamento e la formazione, nonché una minore capacità di innovazione e adattamento ai cambiamenti del settore	Breve-Medio-Lungo termine Da operazioni proprie
	<u>Opportunità</u> Opportunità legate a partnerships con Università e scuole secondarie al fine di avvicinare nuove risorse al mercato in cui opera FCR	Breve-Medio-Lungo termine Da operazioni proprie e lungo la catena del valore
Condizioni di lavoro / Salute e sicurezza	<u>Impatti</u> Impatto diretto legato alla salute dei lavoratori e alla sicurezza sui luoghi di lavoro	Potenziale Negativo Breve-Medio-Lungo termine Da operazioni proprie
	<u>Rischi</u> Rischio reputazionale e operativo dovuto ad un aumento di incidenti e/o infortuni del personale dipendente con conseguente riduzione dell'operatività e disponibilità di personale	Breve-Medio-Lungo termine Da operazioni proprie
Parità di trattamento e di opportunità per tutti • Parità di genere e parità di retribuzione per un lavoro di pari valore • Occupazione e inclusione delle persone con disabilità • Misure contro la violenza e le molestie sul luogo di lavoro • Diversità	<u>Impatti</u> Impatto diretto legato alla creazione di un ambiente di lavoro e di un modello lavorativo che rispetti e valorizzi la diversità, senza discriminazioni, inclusivo, e che garantisca la pari opportunità e l'equità di trattamento	Effettivo Positivo Breve-Medio-Lungo termine Da operazioni proprie
	<u>Rischi</u> Rischi reputazionali dovuti al verificarsi di incidenti di discriminazione tra la forza lavoro propria, a causa di misure e protocolli inadeguati per la tutela delle diversità e delle pari opportunità	Breve-Medio-Lungo termine Da operazioni proprie
	<u>Opportunità</u> Opportunità legata alla valorizzazione della diversità all'interno dell'organizzazione, che può favorire nuove prospettive e stimolare l'innovazione nei processi e nei servizi, migliorando la capacità di rispondere alle esigenze di stakeholder sempre più eterogenei	Breve-Medio-Lungo termine Da operazioni proprie
Parità di trattamento e di opportunità per tutti / Formazione e sviluppo delle competenze	<u>Impatti</u> Impatto diretto legato all'individuazione di piani formativi mirati allo sviluppo delle competenze dei lavoratori, promuovendone la crescita personale e professionale	Effettivo Positivo Breve-Medio-Lungo termine Da operazioni proprie

	Rischi Rischio derivante dalla perdita di talenti in posizione chiave e conseguente perdita di know-how specialistico	Breve-Medio-Lungo termine Da operazioni proprie
	Opportunità Opportunità legata al potenziamento delle competenze dei lavoratori, che può contribuire a migliorare l'efficienza dei processi, aumentare la qualità dei servizi erogati e rafforzare la capacità aziendale di rispondere in modo efficace a cambiamenti normativi, tecnologici e di contesto	Breve-Medio-Lungo termine Da operazioni proprie
Altri diritti connessi al lavoro • Lavoro minorile • Lavoro forzato	Impatti Impatto diretto legato alla creazione di un ambiente di lavoro che garantisca il rispetto dei diritti umani e rifiuti il ricorso a lavoro minorile e/o forzato	Effettivo Positivo Breve-Medio-Lungo termine Da operazioni proprie
	Rischi Rischio derivante da possibili violazioni dei diritti umani dei lavoratori o non conformità a standard sociali all'interno delle proprie operazioni che potrebbero comportare a contenziosi	Breve-Medio-Lungo termine Da operazioni proprie
	Opportunità Opportunità legata alla creazione e al mantenimento di un ambiente di lavoro positivo e rispettoso dei diritti fondamentali, che può contribuire a rafforzare la motivazione e la fidelizzazione del personale, ridurre il turnover e migliorare la produttività complessiva dell'Azienda	Breve-Medio-Lungo termine Da operazioni proprie
S2 Lavoratori nella catena del valore		
Condizioni di lavoro • Occupazione sicura • Salari adeguati • Salute e sicurezza • Libertà di associazione, esistenza di comitati aziendali e diritti di informazione, consultazione e partecipazione dei lavoratori • Contrattazione collettiva, inclusa la percentuale di lavoratori coperti da contratti collettivi	Impatti Impatto lungo la catena del valore relativo al rispetto dei diritti dei lavoratori, con particolare attenzione al livello di occupazione, agli orari di lavoro, ai salari ed alla salute e sicurezza	Potenziale Negativo Breve-Medio-Lungo termine Lungo la catena del valore - a monte e a valle
	Rischi Rischi legati al mancato rispetto delle condizioni di lavoro lungo la catena del valore con conseguenze reputazionali ed operative	Breve-Medio-Lungo termine Lungo la catena del valore - a monte e a valle
	Opportunità Opportunità legata a minori interruzioni operative e sanzioni legate a non conformità lungo la catena del valore, tutelando così la continuità del servizio e la reputazione economica dell'Azienda nel lungo termine	Breve-Medio-Lungo termine Da operazioni proprie e lungo la catena del valore
Parità di trattamento e di opportunità per tutti • Parità di genere e parità di retribuzione per un lavoro di pari valore • Formazione e sviluppo delle competenze • Occupazione e inclusione delle persone con disabilità	Impatti Impatto lungo la catena del valore relativo alla valorizzazione dei lavoratori, anche mediante una forte formazione e contrastando qualsiasi possibile forma di discriminazione	Potenziale Negativo Breve-Medio-Lungo termine Lungo la catena del valore - a monte e a valle
	Rischi Rischi legati al mancato rispetto delle condizioni di lavoro (discriminazioni) lungo la catena del valore con conseguenza reputazionali ed operative	Breve-Medio-Lungo termine Lungo la catena del valore - a monte e a valle

• Misure contro la violenza e le molestie sul luogo di lavoro • Diversità	Opportunità Opportunità legata alla riduzione del rischio di contenziosi e instabilità contrattuali lungo la catena del valore, con ricadute positive sulla reputazione economica dell'Azienda e sulla possibilità di accesso agevolato a finanziamenti pubblici e sostenibili	Breve-Medio-Lungo termine Da operazioni proprie e lungo la catena del valore
Altri diritti connessi al lavoro • Lavoro minorile • Lavoro forzato	Impatti Impatti legati alla tutela dei lavoratori per gli aspetti inerenti il lavoro minorile e forzato lungo tutta la catena del valore (sia a monte che a valle)	Potenziale Negativo Breve-Medio-Lungo termine Lungo la catena del valore - a monte e a valle
	Rischi Rischio reputazionale e operativo dovuto ad episodi di lavoro minorile e/o forzato tra i lavoratori lungo la catena del valore	Breve-Medio-Lungo termine Lungo la catena del valore - a monte e a valle
	Opportunità Opportunità legata alla prevenzione di danni reputazionali ed economici derivanti da violazioni gravi dei diritti umani nella value chain, contribuendo alla tutela del valore economico dell'Azienda e alla continuità dei rapporti con stakeholder pubblici e istituzionali	Breve-Medio-Lungo termine Da operazioni proprie e lungo la catena del valore
S3 Comunità interessate		
Diritti economici, sociali e culturali delle comunità • Impatti legati al territorio	Impatti Impatto diretto relativo all'impegno, al sostegno e al supporto del territorio e della comunità mediante progetti ed iniziative aziendali e partnership con istituzioni pubbliche e private del territorio (Corporate citizenship)	Effettivo Positivo Breve-Medio-Lungo termine Da operazioni proprie
	Rischi Rischio legato a potenziali incidenti che possono vedere coinvolta la comunità locale con cui si interfaccia FCR	Breve-Medio-Lungo termine Da operazioni proprie
	Opportunità Opportunità legate all'aumento della reputazione aziendale mediante iniziative ed investimenti che coinvolgono la comunità locale e tramite partnership con il territorio	Breve-Medio-Lungo termine Da operazioni proprie e lungo la catena del valore
S4 Consumatori e utilizzatori finali		
Impatti legati alle informazioni per i consumatori e/o per gli utilizzatori finali • Riservatezza	Impatti Impatto diretto legato alla tutela della privacy dei clienti e alla salvaguardia delle informazioni sensibili aziendali mediante adeguati sistemi informativi	Potenziale Negativo Breve-Medio-Lungo termine Da operazioni proprie
	Rischi Rischio derivante dalla perdita di dati sensibili dell'azienda, dei clienti, dei dipendenti e delle aziende partner derivanti da episodi di data breaches/cyberattacchi	Breve-Medio-Lungo termine Da operazioni proprie e lungo la catena del valore
Sicurezza personale dei consumatori e/o degli utilizzatori finali • Salute e sicurezza • Sicurezza della persona	Impatti Impatto diretto e lungo la catena del valore relativo alla capacità di realizzare ed offrire servizi e soluzioni di elevata qualità, adeguati sistemi per il controllo degli standard di distribuzione, coerenti con le aspettative e bisogni dei consumatori e della comunità e la salvaguardia della loro salute, nel rispetto della normativa di riferimento	Potenziale Negativo Breve-Medio-Lungo termine Da operazioni proprie e lungo la catena del valore

	Rischi Rischio derivante da prodotti non conformi alle norme di salute e sicurezza per gli utilizzatori finali	Breve-Medio-Lungo termine Da operazioni proprie
	Opportunità Opportunità legate alla fornitura di prodotti sicuri ai clienti e fidelizzazione da parte di quest'ultimi	Breve-Medio-Lungo termine Da operazioni proprie
Inclusione sociale dei consumatori e/o degli utilizzatori finali • Accesso a prodotti e servizi • Pratiche commerciali responsabili	Impatti Impatto diretto legato a politiche di marketing / commerciali responsabili e trasparenti, e al rispetto della normativa e quadro regolatorio di riferimento in materia di etichettatura dei prodotti e servizi, allo scopo di garantire la compliance - immagine - reputazione aziendale	Potenziale Negativo Breve-Medio-Lungo termine Da operazioni proprie
	Rischi Rischio legato ad una errata o non conforme comunicazione ai clienti o consumatori finali	Breve-Medio-Lungo termine Da operazioni proprie
G1 Condotta delle imprese		
Cultura d'impresa	Impatti Impatto diretto relativo alla promozione di una cultura aziendale fondata su una condotta etica, condivisione di valori e senso di appartenenza, che rafforza le relazioni con gli stakeholder e contribuisce alla fiducia, alla reputazione e alla resilienza di FCR	Effettivo Positivo Breve-Medio-Lungo termine Da operazioni proprie
	Rischi Rischio legato alla mancanza di una cultura aziendale condivisa e coerente, che può generare disallineamenti interni, indebolire il senso di appartenenza e la motivazione del personale, ridurre l'efficacia nelle relazioni con gli stakeholder esterni e compromettere la fiducia e la reputazione dell'Azienda nel tempo	Breve-Medio-Lungo termine Da operazioni proprie
	Opportunità Opportunità legate all'aumento della reputazione aziendale e della retention grazie al mantenimento di una cultura d'impresa condivisa	Breve-Medio-Lungo termine Da operazioni proprie e lungo la catena del valore - a monte
Corruzione attiva e passiva • Prevenzione e individuazione compresa la formazione • Incidenti	Impatti Impatti diretti in termini di potenziali conseguenze su reputation e continuità dell'Azienda derivanti da una condotta del business non conforme a criteri di etica e integrità.	Potenziale Negativo Breve-Medio-Lungo termine Da operazioni proprie
	Rischi Rischio legato alla business continuity e normativo/sanzionatori legati a comportamenti anticoncorrenziali da parte di FCR, oltre a rischi reputazionali dovuti ad un comportamento non etico	Breve-Medio-Lungo termine Da operazioni proprie
Gestione dei rapporti con i fornitori, comprese le prassi di pagamento	Impatti Implementazione di processi di procurement volti a prevenire potenziali impatti sociali e ambientali negativi lungo la catena di fornitura, attraverso la selezione, qualifica, gestione e monitoraggio dei fornitori sulla base di criteri e parametri di sostenibilità (ESG)	Potenziale Negativo Breve-Medio-Lungo termine Da operazioni proprie
	Rischi Rischio legato all'approvvigionamento da realtà lontane da parametri ESG, non rispettose dei diritti sociali e normative ambientali sempre più accorte	Breve-Medio-Lungo termine Da operazioni proprie e lungo la catena del valore - a monte

	Opportunità Opportunità legate all'aumento della reputazione aziendale grazie all'approvvigionamento da realtà vicine ai principi su cui FCR ha costruito la propria cultura d'impresa	Breve-Medio-Lungo termine Da operazioni proprie e lungo la catena del valore - a monte
Protezione degli informatori	Impatti Potenziale impatto negativo sul clima aziendale e sulla fiducia dei dipendenti nei confronti dell'azienda, dovuto alla percezione di inadeguata protezione per le persone che effettuano segnalazioni tramite il canale whistleblowing	Potenziale Negativo Breve-Medio-Lungo termine Da operazioni proprie
	Rischi Rischio legato a potenziali conseguenze negative derivanti da un'insufficiente protezione delle persone che effettuano segnalazioni tramite il canale whistleblowing, con possibili impatti sulla continuità operativa e sulla reputazione dell'Azienda	Breve-Medio-Lungo termine Da operazioni proprie

Si riporta di seguito la rappresentazione degli impatti di FCR ritenuti prioritari in relazione ai parametri previsti dagli ESRS: scala, ambito ed irrimediabilità.

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

Temi rilevanti prioritari - Farmacie Comunali Riunite

S3 Comunità interessate / Diritti economici, sociali e culturali delle comunità
S1 Forza lavoro propria / Condizioni di lavoro
S4 Consumatori e utilizzatori finali / Sicurezza personale dei consumatori e/o degli utilizzatori finali
G1 Condotta delle imprese / Gestione dei rapporti con i fornitori, comprese le prassi di pagamento
S1 Forza lavoro propria / Parità di trattamento e di opportunità per tutti / Formazione e sviluppo delle competenze

Nello svolgimento dell'analisi di Doppia rilevanza, FCR ha considerato dove impatti, rischi e opportunità analizzati si concentrano. In particolare, per la propria catena del valore a monte sono stati considerati i fornitori diretti, mentre per la catena del valore a valle si è tenuto conto dei clienti.

Rispetto alle tematiche identificate come rilevanti nel Bilancio di Sostenibilità 2023, sono state razionalizzate e ridenominate le tematiche rispetto a quanto previsto da *ESRS 1 Prescrizioni generali, AR 16*.

Obiettivi e tematiche rilevanti

ESRS Standards	ESRS 2 MDR-T, ESRS E1 E1-4, ESRS E5 E5-3, ESRS S1 S1-5, ESRS S3 S3-5, ESRS S4 S4-5

A partire dall'identificazione delle tematiche rilevanti e la prioritizzazione rappresentata nel paragrafo precedente, FCR ha definito una serie di obiettivi declinati attraverso impegni ed azioni che si prefigge di raggiungere entro l'arco temporale indicato nella tabella sottostante, che rappresenta la strategia di sostenibilità dell'Azienda.

Temi rilevanti	Obiettivi	Azioni	Anno target	Status 2024
Obiettivi ambientali				
E1 Cambiamenti climatici	Riduzione dei consumi energetici	Installazione di uno o più impianti fotovoltaici nell'area della sede di via Doberdò a parziale copertura dei consumi interni	Entro il 2026	Avviato progetto di ampliamento magazzino con

				impianto fotovoltaico integrato
	Riduzione emissioni CO_2	Utilizzo di mezzi di trasporto elettrici per consegne alle farmacie clienti – 80% utilizzo mezzi elettrici	Entro la fine del 2028	Progetto in fase di definizione
E5 Economia circolare	Sostituzione carta chimica utilizzata dai registratori telematici	Sostituzione dell'attuale carta con carta termica completamente priva di sostanze chimiche ecologica, sicura e riciclabile	Entro il 2026	Avviata analisi e richiesta proposte al fornitore
Obiettivi sociali				
S1 Forza lavoro propria	Creare e promuovere un'immagine positiva di FCR per attrarre e mantenere risorse nel proprio organico	Avviare progetto di Employer Branding	Entro il 2025	Proseguita analisi proposte di comunicazione
	Efficientamento degli spazi del magazzino e ammodernamento della strumentazione e degli impianti	Nuovi strumenti in magazzino per migliorare la fruibilità degli spazi oltre che investimento in nuovo impianto antincendio	Entro il 2026	Avviato progetto di ampliamento magazzino e relativa analisi del layout industriale
	Promozione di percorsi formativi e di aggiornamento	Avviare corsi di formazione tecnica, manageriale, soft skills e competenze trasversali, digitalizzazione dei processi	In continuità	Avviati diversi corsi di formazione come indicato nel paragrafo *Formazione e sviluppo delle competenze*
S3 Comunità interessate	Avvio di un progetto pilota di sviluppo della "Farmacia dei servizi"	Studio della fattibilità di un importante progetto sanitario in accordo con ASL, medici di base e specialisti per guidare e aiutare i pazienti nel miglioramento della compliance terapeutica e nell'adeguamento dello stile di vita	Entro la fine del 2025	Continuati gli incontri con ASL e Regione per l''avvio del progetto
	Realizzazione del percorso di formazione e innovazione dei servizi pubblici digitali	Il progetto formativo ha come obiettivo il miglioramento delle competenze in ambito digitale con particolare riferimento all'accessibilità ai servizi pubblici ed è rivolto al personale del Comune di Reggio Emilia	2024-2025	Avviata formazione l'8 ottobre 2024 – conclusione il 31 marzo 2025
S4 Consumatori e utilizzatori finali	Incrementare la capacità di fornire prodotti e servizi coerenti con le aspettative e i bisogni dei clienti	Ampliamento dell'area del magazzino di distribuzione e della relativa tecnologia di allestimento e di stoccaggio	Entro il 2026	Avviato studio di fattibilità e fasi autorizzative
Altri obiettivi				
Investimenti e servizi in tecnologie	Sviluppo del nuovo ERP aziendale a supporto del business – fattore di traino sulla sostenibilità	Nuovo progetto ERP – investire in un software gestione flessibile e basato su tecnologia di ultima generazione	Entro la fine del 2026	Iniziata la fase di microanalisi dei processi aziendali

Le azioni svolte dall'Azienda Speciale FCR, anche in merito agli obiettivi sopra descritti, sono trattate nei paragrafi dedicati alla rendicontazione dei singoli temi rilevanti.

L'impresa coinvolge attivamente i propri stakeholder (in particolare, i dipendenti, i clienti e i fornitori) nella valutazione della sua strategia di sostenibilità, tramite attività di dialogo e collaborazione per la ricerca delle migliori soluzioni a supporto delle iniziative dell'impresa.
L'azienda aderisce anche a standard internazionali (ISO 9001 per la gestione della qualità) che stabiliscono linee guida per il raggiungimento di determinati obiettivi di sostenibilità, e lavora con gli enti di certificazione per definire obiettivi in linea con tali standard.
Il coinvolgimento degli stakeholder permette all'impresa di raccogliere input essenziali per sviluppare obiettivi che siano non solo ambiziosi e innovativi, ma anche rilevanti e rispondenti alle reali esigenze delle diverse parti interessate.

Nel corso dei prossimi esercizi, FCR si impegna a monitorare e rendicontare con trasparenza l'avanzamento rispetto agli obiettivi strategici prefissati, adottando un approccio progressivo di adeguamento del proprio Piano di Sostenibilità agli standard europei ESRS.

I temi rilevanti e la rendicontazione ESRS

ESRS Standards	ESRS 2 IRO-2

Nell'*Indice dei contenuti ESRS* viene riepilogata l'informativa presentata nel documento (Obblighi di informativa) in base ai risultati dell'analisi di rilevanza.

Le informazioni rilevanti per FCR che verranno presentate nei successivi capitoli sono state definite rispetto agli impatti, rischi e opportunità identificati con il processo di Doppia rilevanza.

Politiche adottate per la gestione delle tematiche di sostenibilità rilevanti

ESRS Standards	ESRS 2 MDR-P

FCR si impegna a garantire una condotta responsabile del business attraverso l'adozione di politiche e procedure.

Le politiche, le azioni, le metriche e gli obiettivi finalizzati a prevenire, mitigare e correggere gli impatti effettivi e potenziali significativi, a gestire i rischi rilevanti e/o a cogliere le opportunità pertinenti (gestione dei temi rilevanti) sono trattati nei paragrafi dedicati alla rendicontazione dei singoli temi rilevanti, sia ambientali che sociali e di governance.

Viene di seguito riportata una sintesi delle politiche e dei sistemi di gestione applicati dall'Azienda, in modo da garantirne una visione complessiva.

Politiche / Sistemi di gestione	ESRS tematico
Codice etico Stabilisce le linee di condotta e regola il complesso di diritti, doveri e responsabilità dell'Azienda	E1 Cambiamenti climatici E5 Uso delle risorse ed economia circolare S1 Forza lavoro propria S2 Lavoratori nella catena del valore S3 Comunità interessate G1 Condotta delle imprese
Modello di organizzazione, gestione e controllo D.lgs 231/2001 Disciplina la responsabilità amministrativa degli enti per determinati reati commessi nel loro interesse o vantaggio	G1 Condotta delle imprese
Politica Whistleblowing Uniforma e integra le regole di prevenzione e contrasto alla corruzione	S1 Forza lavoro propria S2 Lavoratori nella catena del valore S3 Comunità interessate S4 Consumatori e utilizzatori finali G1 Condotta delle imprese
ISO 9001:2015 Sistema di gestione per la qualità	S4 Consumatori e utilizzatori finali

La responsabilità dell'attuazione e del presidio del Codice Etico, del Modello Organizzativo ai sensi del D.Lgs. 231/2001 e della Politica di Whistleblowing è attribuita all'Organismo di Vigilanza (OdV). Tale organismo, dotato di autonomia e indipendenza, è incaricato di assicurare un monitoraggio costante sull'efficace applicazione delle suddette politiche e di riferire con cadenza periodica gli esiti della propria attività al Consiglio di Amministrazione.

È possibile consultare le politiche adottate nel sito web dell'Azienda. Le politiche e certificazioni vengono inoltre condivise alla forza lavoro di FCR attraverso canali di comunicazione interni.

Tematiche ambientali

Cambiamenti climatici

Tema	Sottotema
E1 Cambiamenti climatici	Energia Mitigazione dei cambiamenti climatici

Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale

ESRS Standards	ESRS 2 SBM-3, ESRS 2 IRO-1

I rischi e le opportunità dell'Azienda Speciale FCR, sia connessi alle proprie operazioni sia lungo la catena del valore, sono stati definiti nel corso del 2024. L'analisi ha preso in considerazione:

- il **contesto esterno** in cui FCR si colloca, compreso il mercato in cui opera, la propria catena del valore, il contesto normativo e istituzionale;
- il **contesto interno** caratterizzato dalla sua visione aziendale.

Per l'analisi e valutazione dei temi potenzialmente rilevanti per FCR nell'ambito dei cambiamenti climatici, sono state considerate le tematiche proposte da *ESRS 1 Prescrizioni generali*, quali *Mitigazione dei cambiamenti climatici* ed *Energia*.

Dalla valutazione dell'analisi effettuata, sono emersi rischi di transizione di mercato, normativo e reputazionale come principali rischi ambientali. Non sono invece stati individuati rischi fisici legati ai cambiamenti climatici. Non sono stati utilizzati scenari climatici per le ipotesi relative agli impatti, rischi ed opportunità dell'Azienda.

Vengono di seguito riportati impatti, rischi e opportunità legati al cambiamento climatico analizzati, valutati come rilevanti.

Impatti	
Energia	Impatto diretto relativo al consumo interno di energia per riscaldamento, raffrescamento e illuminazione delle sedi, oltre che per la movimentazione dei mezzi aziendali
Mitigazione dei cambiamenti climatici	Impatti negativi diretti e lungo la catena del valore legati alle emissioni di gas a effetto serra e conseguenti impatti sui cambiamenti climatici. Emissioni: - dirette Scope 1 legate ai carburanti utilizzati per la movimentazione dei veicoli aziendali e riscaldamento; - indirette Scope 2 legate all'utilizzo di energia elettrica; - indirette Scope 3 lungo la catena del valore per prodotti e servizi acquistati, beni di produzione, consumi energetici non inclusi nello Scope 1 e Scope 2, trasporto e distribuzione di prodotti acquistati, rifiuti generati delle attività di processo, viaggi di lavoro, pendolarismo dipendenti, e beni in leasing

Rischi/Opportunità	
Energia	Rischio connesso all'aumento non previsto o alla scarsa disponibilità delle fonti energetiche necessarie al funzionamento dell'attività, che può generare costi operativi più elevati, ridurre la capacità di pianificazione e compromettere la stabilità economica e operativa dell'organizzazione
	Miglioramento dell'efficienza energetica della sede, delle farmacie e del magazzino attraverso tecnologie a basso consumo e uso di energie rinnovabili per ridurre la dipendenza da fonti fossili

Mitigazione dei cambiamenti climatici	Rischi legati all'evoluzione delle normative sul cambiamento climatico, che possono comportare l'aumento dei costi di conformità, la necessità di adeguamenti tecnologici e organizzativi e una possibile riduzione della competitività per le attività meno allineate agli obiettivi di transizione ecologica
	Opportunità connessa al rafforzamento della reputazione aziendale attraverso l'impegno in iniziative di sostenibilità climatica, che può favorire una maggiore attrattività nei confronti di clienti, partner e istituzioni, facilitare l'accesso a bandi o incentivi e contribuire alla fidelizzazione degli stakeholder sul territorio

Per maggiori informazioni sui consumi ed emissioni di FCR, si vedano i paragrafi *Consumo di energia e mix energetico* e *Emissioni GHG*.

Politiche relative alla mitigazione dei cambiamenti climatici e all'adattamento agli stessi

ESRS Standards	ESRS E1 E1-2, ESRS 2 MDR-P

Gli impegni di FCR in tema ambientale sono formalizzati nel Codice Etico, nel quale l'Azienda si impegna a gestire le proprie attività perseguendo la tutela dell'ambiente, con l'obiettivo di migliorare le proprie prestazioni sul tema. In particolare, il raggiungimento di questo obiettivo è definito attraverso tre impegni principali:

- il rispetto della legislazione e della normativa in campo ambientale;
- la prevenzione degli inquinamenti;
- la sensibilizzazione dei dipendenti sulle tematiche ambientali.

Oltre a quanto previsto dal Codice Etico, al momento FCR non si avvale di ulteriori politiche specifiche al fine di gestire i propri impatti, rischi e opportunità rilevanti connessi alla mitigazione dei cambiamenti climatici e all'adattamento agli stessi.

Cambiamenti climatici: azioni

ESRS Standards	ESRS E1 E1-3, ESRS 2 MDR-A

Nel corso del 2024, l'Azienda Speciale FCR ha avviato il Progetto di Efficientamento Energetico in collaborazione con la Camera di Commercio di Reggio Emilia e la Fondazione REI, nell'ambito del Programma plurisettoriale per la promozione, presso le imprese, di interventi volti all'efficienza energetica.

Attraverso questo progetto, FCR si è dotata di strumenti utili al conseguimento di una maggiore efficienza energetica, con l'obiettivo di migliorare la propria competitività e promuovere una cultura aziendale orientata alla sostenibilità. È stato definito il profilo energetico generale dell'Azienda mediante l'analisi dei vettori energetici in relazione ai diversi fabbisogni aziendali.

A seguito di tali analisi, sono state individuate azioni di miglioramento che prevedono l'implementazione di soluzioni innovative finalizzate alla riduzione dei consumi, al contenimento dei costi energetici e alla diminuzione delle emissioni di CO_2.

Nel mese di ottobre 2024 è stato effettuato un sopralluogo presso due farmacie aziendali, la Farmacia Ospedale H24 e la Farmacia di via F.lli Cervi, durante il quale, a seguito di specifiche misurazioni, sono state rilevate alcune criticità, con impatti di diversa entità. Questo progetto pilota consente ora a FCR di definire le priorità di intervento, che saranno oggetto di successivo approfondimento anche in relazione alla disponibilità e all'impiego delle risorse finanziarie necessarie per il raggiungimento degli obiettivi di efficientamento, estendendo l'analisi ad altre unità locali aziendali.

Consumo di energia e mix energetico

ESRS Standards	ESRS E1 E1-5, ESRS 2 MDR-M

I consumi di energia

I principali consumi energetici di FCR – rappresentati in MWh, secondo quanto previsto dagli standard ESRS – derivano dal riscaldamento, refrigerazione ed alimentazione elettrica del magazzino, e dal mantenimento degli spazi riservati agli uffici dell'Azienda.

Dall'analisi effettuata rispetto al Codice ATECO dell'attività di FCR, è stato verificato che l'Azienda opera in un settore definito ad **alto impatto climatico** (sezioni da A a H e sezione L del Regolamento (CE) n. 1893/2006 del Parlamento europeo e del Consiglio).

I dati riportati per il 2024 mostrano un trend in crescita rispetto all'anno precedente, con un aumento del 7%, legato ad un maggior consumo di metano e di energia elettrica dovuto principalmente all'apertura di tre nuove farmacie avvenuta nel mese di dicembre 2023.

In adempimento rispetto all'impegno preso nel 2023, l'energia elettrica acquistata da FCR nel 2024 proviene interamente da contratti di fornitura con Garanzia di Origine (GO) – che certificano che l'energia acquistata sia prodotta con fonti di energia rinnovabili – in continuità rispetto a quanto già fatto per l'anno 2022.

Energia consumata (MWh)	2024	2023	2022
Energia da fonti fossili			
Carburante Autoveicoli			
Gasolio	27,3	56,7	73,0
Benzina	14,6	-	-
Riscaldamento			
Gas naturale	2.085,7	1.956,0	2.256,2
Carburanti per produzione o macchinari			
Gasolio	-	-	-
GPL	-	-	-
Energia elettrica			
Energia elettrica acquistata	-	1.794,9	-
Totale energia da fonti fossili - MWh	**2.127,5**	**3.807,5**	**2.329,2**
Energia da fonti rinnovabili			
Energia elettrica			
Energia elettrica acquistata con contratti di Garanzia d'Origine	1.951,6	-	1.928,4
Energia elettrica prodotta da impianto fotovoltaico	-	-	-
Meno: energia ceduta in rete	-	-	-
Totale energia da fonti rinnovabili - MWh	**1.951,6**	**-**	**1.928,4**
Totale consumo energia – MWh	**4.079,1**	**3.807,5**	**4.257,5**
Incidenza fonti fossili	**52,2%**	**100%**	**54,7%**
Incidenza fonti rinnovabili	**47,8%**	**0%**	**45,3%**

Fonti (fattori di conversione MWh)

- Metano Ministero Ambiente Italia – Parametri Nazionali EU ETS - Italia:: News (minambiente.it)
- Carburanti – Defra UK - greenhouse gas reporting: conversion factors 2024 - gov.uk (www.gov.uk)

Intensità energetica

Si riportano di seguito gli indicatori di misurazione dell'intensità di energia calcolati come rapporto tra i consumi energetici totali e i ricavi netti.
I ricavi netti impiegati per il calcolo dell'indice di intensità energetica corrispondono al totale dei ricavi dell'Azienda riportati nel Bilancio d'esercizio al 31/12/2024.

Indice intensità energia	2024	2023	2022
Consumi energia - MWh	4.079,1	3.807,5	4.257,5
Ricavi netti – Euro milioni	165,9	165,5	160,4
Indice intensità - MWh / Euro * 1.000	**0,02**	**0,02**	**0,03**

Per il calcolo dell'indice di intensità energetica è stato preso come riferimento anche il numero di prodotti transitati in magazzino. Nel 2024, come illustrato nella tabella sottostante, l'indice di intensità energetica registra un lieve aumento rispetto al 2023, allineandosi al dato del 2022. Il trend si deve principalmente all'aumento dei consumi di gas metano ed energia elettrica nell'ultimo anno rispetto al precedente.

Indice intensità energia	2024	2023	2022
Consumi energia - MWh	4.079,1	3.807,5	4.257,5
Pezzi transitati in magazzino FCR	33.110.813	33.875.889	34.867.528
Indice intensità – MWh/nr pezzi transitati in magazzino * 1.000	**0,12**	**0,11**	**0,12**

Emissioni GHG

ESRS Standards	ESRS E1 E1-6, ESRS 2 MDR-M

Emissioni dirette e indirette

Considerata la natura del business e delle attività di FCR, le emissioni in atmosfera più significative sono quelle legate ai gas a effetto serra (GHG Greenhouse gas). Il dato delle emissioni è riportato in tonnellate equivalenti di anidride carbonica (t CO2e) e si riferisce alle emissioni dirette (GHG Scope 1 – Greenhouse Gas), unitamente a quelle indirette associate ai consumi dell'energia elettrica (GHG Scope2).

Le emissioni dirette (GHG Scope 1) derivano dalla flotta aziendale, alimentata sia a diesel che a benzina, e dal riscaldamento degli ambienti, attraverso l'uso di gas naturale.

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

I dati quantitativi presentati, determinati sulla base di stime, derivano dalla conversione delle quantità consumate delle diverse fonti energetiche.

Totale emissioni – GHG Scope 1 e Scope 2 Location-based (tCO2e)	2024	2023	2022
Totale emissioni GHG Scope 1 (dirette)	427,7	404,3	469,4
Totale emissioni GHG Scope 2 (indirette) – Location-based	503,5	463,1	602,8
Totale emissioni GHG Scope 1 / Scope 2 Location-based	**931,2**	**867,4**	**1.072,2**

Totale emissioni – GHG Scope 1 e GHG Scope 2 Market-based (tCO2e)	2024	2023	2022
Totale emissioni GHG Scope 1 (dirette)	427,7	404,3	469,4
Totale emissioni GHG Scope 2 (indirette) – Market-based	-	898,5	-
Totale emissioni GHG Scope 1 / Scope 2 Market-based	**427,7**	**1.302,8**	**469,4**

Rispetto all'anno 2023, nel 2024 si nota un aumento di quasi il 6% relativo alle emissioni Scope 1, causato principalmente dall'aumento di gas naturale per il riscaldamento delle aree aziendali. È invece diminuito il consumo di carburante per gli autoveicoli in quanto, nel mese di maggio 2024 sono stati sostituiti alcuni modelli di auto aziendali a gasolio con modelli elettrici o ibridi.

Si segnala che le emissioni dirette Scope 1 di FCR non sono coperte da sistemi regolamentati di scambio di quote di emissioni.

Emissioni CO2 - Scope 1 (tCO2e)	2024	2023	2022
Carburante Autoveicoli			
Diesel	6,9	14,4	18,7
Benzina	3,4	-	-
Gas naturale per riscaldamento o altri usi			
Gas naturale	417,4	389,9	450,7
F-gas (gas refrigeranti dispersi in atmosfera – impianti climatizzazione)	-	-	-
Totale - Emissioni Scope 1	**427,7**	**404,3**	**469,4**

Fonti

- Metano Ministero Ambiente Italia – Parametri Nazionali EU ETS - Italia:: News (minambiente.it)
- Carburanti – Defra UK - greenhouse gas reporting: conversion factors 2024 - gov.uk (www.gov.uk)

Nell'anno 2024 si nota un aumento del 9% relativo alle emissioni Scope 2 location-based rispetto al 2023, imputabile all'aumento di energia elettrica consumata nel biennio.

Emissioni indirette – GHG Scope 2 (tCO2e)	2024	2023	2022
Energia elettrica acquistata - Location-based method	503,5	463,1	602,8
Energia elettrica acquistata - Market-based method	-	898,5	-

I dati delle emissioni 2022 e 2023 sono stati ricalcolati sulla base dei fattori di emissione aggiornati dei relativi periodi.

Fonti

- Italia - ISPRA - Ministero Ambiente - ISPRA Efficiency & decarbonization indicators ITA Europe 404-2024 Tab 2.7 GHG emission factors for total electricity production (g CO2eq/kWh) – location-based method
- European Residual Mix | AIB (aib-net.org)

Intensità delle emissioni

Indice intensità delle emissioni	2024	2023	2022
Emissioni Scope 1 + Scope 2 Location based – tCO2e	931,2	867,4	1.072,2
Ricavi netti - Euro	165.945.443	165.501.363	160.439.554
Indice intensità – tCO2eq / Euro * 1.000	**0,006**	**0,005**	**0,007**

L'andamento delle intensità delle emissioni, prendendo come riferimento anche il numero di prodotti transitati in magazzino, rispecchia quello relativo ai consumi energetici.

Indice intensità delle emissioni	2024	2023	2022
Emissioni Scope 1 + Scope 2 Location based – tCO2e	931,2	867,4	1.072,2
Pezzi transitati in magazzino FCR - Nr	33.110.813	33.875.889	34.867.528
Indice intensità – tCO2eq / Nr * 1.000	**0,028**	**0,026**	**0,031**

Emissioni indirette lungo la catena del valore: GHG Scope 3

FCR ha identificato il perimetro delle principali categorie di emissioni derivanti dalle attività non controllate direttamente dall'organizzazione, ma che si verificano a monte e a valle della propria catena del valore (GHG Scope 3).

L'analisi è stata effettuata secondo quanto previsto dal Greenhouse Gas (GHG) Protocol, che definisce i criteri e le metodologie da applicare per la determinazione delle emissioni dirette e indirette di un'organizzazione. In particolare, per le emissioni GHG Scope 3, il GHG Protocol prende come riferimento 15 categorie. Il processo di identificazione delle categorie rilevanti di FCR è stato realizzato con il coinvolgimento di diverse figure e funzioni aziendali.

Vengono di seguito riportati i risultati dell'analisi e le categorie che sono risultate rilevanti, sulla base dei criteri di dimensione, influenza, rischi e stakeholder coinvolti, di seguito rappresentate:

Categoria Scope 3 (GHG Protocol)		Descrizione e impatto sull'Azienda Speciale FCR
1	**Prodotti e servizi acquistati *(upstream)***	Emissioni legate alla produzione dei principali beni acquistati e utilizzati per le attività dell'Azienda, come, a titolo esemplificativo, farmaci, dispositivi medici e sanitari, prodotti per la cura del corpo, cosmetici, prodotti per neonati. Verranno considerate le emissioni dell'estrazione e la lavorazione delle materie prime e l'elettricità consumata dalle attività a monte.
2	**Beni di produzione *(upstream)***	Emissioni derivanti dalla produzione di beni strumentali acquistati o acquisiti, come attrezzature informatiche, macchinari per la telemedicina, arredamenti di farmacia, forniture ed impianti per le attività di ristrutturazione degli immobili.
3	**Consumi energetici non inclusi nello Scope 1 e Scope 2 (*upstream*)**	Emissioni legate alla produzione di combustibili ed energia acquistati e consumati dall'azienda che non sono non incluse nello Scope 1 o Scope 2.
4	**Trasporto e distribuzione di prodotti acquistati *(upstream)***	Impatto legato al trasporto e distribuzione dei prodotti acquistati in veicoli e strutture non di proprietà o gestione dell'Azienda Speciale FCR e emissioni legate ai servizi di trasporto e distribuzione di terzi acquistati dall'azienda sia in entrata che in uscita.
5	**Rifiuti generati delle attività di processo *(upstream)***	Emissioni derivanti dallo smaltimento e trattamento da parte di terzi dei rifiuti generati durante le attività dell'Azienda. In questa categoria vengono rendicontate anche le emissioni dal trattamento dei farmaci e medicinali soggetti a richiami di mercato.
6	**Viaggi di lavoro *(upstream)***	Impatto legato agli spostamenti dei dipendenti per attività lavorative in veicoli non di proprietà o controllati dall'Azienda.
7	**Pendolarismo dipendenti *(upstream)***	Impatto legato allo spostamento dei dipendenti dell'Azienda tra le proprie abitazioni e le sedi di lavoro.
8	**Beni in leasing *(upstream)***	Emissioni derivanti dall'utilizzo di edifici in affitto. L'Azienda Speciale FCR, per scelta metodologica e continuità nelle informazioni esposte nel Report di sostenibilità, include questi consumi all'interno del calcolo delle emissioni dirette (Scope 1 e Scope 2).

FCR ha iniziato un percorso di coinvolgimento e sensibilizzazione dei fornitori di servizi logistici per la raccolta dei dati relativi al trasporto dei prodotti acquistati. L'Azienda si impegna a rendicontare nel corso dei futuri esercizi le emissioni legate alle categorie rilevanti riportate.

Uso delle risorse ed economia circolare

Tema	Sottotema
E5 Economia circolare	Afflussi di risorse, compreso l'uso delle risorse Deflussi di risorse connessi a prodotti e servizi Rifiuti

Il processo di individuazione valutazione degli impatti, rischi e opportunità rilevanti

ESRS Standards	ESRS E5 IRO-1

L'analisi di doppia rilevanza sul tema *ESRS E5 Uso delle risorse ed economia circolare* ha consentito di individuare impatti, rischi e opportunità materiali nelle fasi operative e lungo la catena del valore a monte e a valle.

I sottotemi considerati rilevanti, sia in termini di impatto che di rilevanza finanziaria, sono *Afflussi di risorse, comprensivo dell'uso delle risorse*, *Deflussi di risorse connessi a prodotti e servizi* e *Rifiuti*.

Impatti	
Afflussi di risorse, compreso l'uso delle risorse	Impatto diretto e lungo la catena di fornitura legato alla selezione ed utilizzo dei materiali circolari per i prodotti acquistati o realizzati dalla Società e per il loro packaging
Deflussi di risorse connessi a prodotti e servizi	Contributo alla riduzione dell'impronta ambientale attraverso la commercializzazione di prodotti a basso impatto e orientati alla circolarità, che promuovono un uso efficiente delle risorse e influenzano positivamente i comportamenti di consumo sostenibile lungo tutta la catena del valore
Rifiuti	Impatti negativi diretti legati alla generazione di rifiuti da processi produttivi e relativi impatti ambientali

Rischi/Opportunità	
Afflussi di risorse, compreso l'uso delle risorse	Rischio dovuto all'incremento potenziale dei costi di approvvigionamento legati alla necessità dei fornitori di adattarsi alle nuove normative in materia di approvvigionamento di materie prime (es. circolarità), che evitino impatti in termini di biodiversità e consumo delle risorse
	Opportunità legate ad una maggiore offerta di prodotti di alta qualità, circolari, che soddisfino il cliente
Deflussi di risorse connessi a prodotti e servizi	Rischio legato a possibili inefficienze o carenze nei processi di gestione e controllo dei prodotti commercializzati, che possono comportare costi aggiuntivi per interventi correttivi, richiami di prodotto o contenziosi
	Opportunità legata allo sviluppo e alla promozione di prodotti ad alta qualità e progettati secondo principi di circolarità, in grado di rispondere alle crescenti aspettative di clienti e stakeholder, migliorare la competitività sul mercato e favorire l'accesso a nuovi segmenti sensibili alla sostenibilità ambientale
Rifiuti	Rischio legato all'evoluzione delle normative europee e nazionali in materia di gestione dei rifiuti pericolosi e industriali (es. Direttiva Quadro sui Rifiuti, regolamenti REACH e CLP), che può comportare l'aumento dei costi di adeguamento e trattamento, oltre alla possibilità di incorrere in sanzioni, procedimenti amministrativi o limitazioni operative in caso di non conformità

Per maggiori dettagli sul processo di identificazione degli impatti, dei rischi e delle opportunità materiali, si rimanda al capitolo *Impatti, rischi e opportunità rilevanti*.

Politiche relative all'uso delle risorse e all'economia circolare

ESRS Standards	ESRS E5 E5-1, ESRS 2 MDR-P

Gli impegni di FCR in tema ambientale sono formalizzati nel Codice Etico, nel quale l'Azienda di impegna a gestire le proprie attività perseguendo la tutela dell'ambiente, con l'obiettivo di migliorare le proprie prestazioni su questo tema. In particolare, il raggiungimento di questo obiettivo è definito attraverso tre impegni principali:

- il rispetto della legislazione e della normativa in campo ambientale;
- la prevenzione degli inquinamenti;
- la sensibilizzazione dei dipendenti sulle tematiche ambientali.

Oltre a quanto previsto dal Codice Etico, al momento FCR non si avvale di politiche specifiche al fine di gestire i propri impatti, rischi e opportunità rilevanti connessi all'uso delle risorse e all'economia circolare.

Risorse ed economia circolare: azioni

ESRS Standards	ESRS E5 E5-2, ESRS 2 MDR-A

L'economia circolare rappresenta un modello di sviluppo sostenibile orientato alla riduzione degli sprechi e alla trasformazione dei rifiuti in risorse. Questo approccio si fonda su principi quali il riuso e il riciclo, anche delle sostanze organiche non utilizzate come solventi. In tale contesto, l'Azienda mantiene costante il proprio impegno attraverso la collaborazione con i principali fornitori ambientali, al fine di garantire un corretto smaltimento dei principali materiali di imballaggio.

I processi aziendali prevedono inoltre la raccolta dei medicinali citotossici in contenitori appositi, resistenti e chiaramente etichettati, per prevenire il rischio di contaminazioni. Questi rifiuti vengono gestiti da operatori specializzati e, una volta giunti agli impianti di trattamento, sono sottoposti a processi di neutralizzazione chimica. Tutte le fasi, dalla raccolta al trattamento finale, sono soggette a rigorosi controlli volti ad assicurare la conformità alle normative ambientali e a minimizzare l'impatto sull'ecosistema.

Nel medesimo spirito di responsabilità ambientale, FCR ha avviato nel 2024, in collaborazione con un partner specializzato del settore, un progetto per la sostituzione della carta chimica utilizzata nei registratori telematici con carta termica completamente priva di sostanze chimiche. A differenza della carta chimica tradizionale, che deve essere smaltita come rifiuto indifferenziato, la nuova carta termica è più facilmente riciclabile. Questo intervento contribuisce a ridurre la produzione di rifiuti speciali, a semplificare la raccolta differenziata nei punti vendita e a contenere le emissioni e il consumo di sostanze chimiche.

Flussi di risorse in entrata

ESRS Standards	ESRS E5 E5-4, ESRS 2 MDR-M

I materiali di maggior utilizzo in termini quantitativi da parte di FCR sono quelli per imballaggi, utilizzati per lo stoccaggio, il trasporto e la consegna dei medicinali. Nel corso del 2024 l'Azienda ha migliorato ulteriormente la gestione dei dati e questo ha permesso di quantificare in modo puntuale le quantità di materiali utilizzate.

Complessivamente, nel 2024 sono state impiegate **119 tonnellate** di materiali per imballaggi, di cui il 94% è composta da casse americane e fustellati in cartone. L'incremento del 27% di materiali per imballaggi nel 2024 rispetto all'anno precedente è da attribuire al cambio di fornitore di casse e fustellati effettuato da FCR, che ha pertanto eseguito un primo ordine più consistente rispetto agli anni precedenti.

Nella tabella sottostante vengono riportati i materiali impiegati con le relative quantità espresse in tonnellate. Si specifica che la quasi totalità dei materiali risulta essere di tipo rinnovabile, mentre solo i divisori in plastica ed i sacchetti HD a strappo (anch'essi in plastica) rientrano nella categoria di materiali non rinnovabili.

Materiali (t)	2024	2023*
Materiali per imballaggi		
Borse e sacchetti in carta	3,80	4,06
Sacchetti biodegradabili	3,38	3,60
Casse americane e fustellati in cartone	112,04	86,35
Divisori in plastica per imballaggi	-	0,07
Sacchetti HD a strappo	0,01	-
Totale	**119,23**	**94,08**

* I dati pubblicati per l'anno 2023 relativi ai materiali per imballaggi differiscono in maniera non significativa rispetto a quanto riportato nel Bilancio di Sostenibilità 2023 a seguito di una revisione dei processi di raccolta dati.

Si specifica che, tra i materiali sopra indicati, solo i sacchetti HD a strappo sono classificati come materiali tecnici, mentre la restante parte, pari a quasi il 100% dei materiali utilizzati, rientra nella categoria dei materiali biologici. Di quest'ultimi, la totalità delle borse e sacchetti in carta e dei sacchetti biodegradabili provengono da una filiera sostenibile. In particolare, i primi sono certificati *FSC/PEFC* mentre i secondi *OK Compost*. In totale, i materiali biologici provenienti da filiera sostenibile sono pari al 6% del totale dei materiali per imballaggi utilizzati da FCR.

Flussi di risorse in uscita

ESRS Standards	ESRS E5 E5-5, ESRS 2 MDR-M

I prodotti venduti

Per FCR, il flusso di risorse in uscita è strettamente connesso alla gestione delle scadenze dei prodotti trattati. Le risorse principali coinvolte sono i farmaci e il personale addetto al controllo qualità.

Ogni lotto di farmaci è etichettato con la relativa data di scadenza, e il personale qualificato, oltre a effettuare ispezioni visive, registra e monitora le scadenze attraverso sistemi informatici dedicati. Il monitoraggio costante consente di stabilire le priorità nella distribuzione, garantendo che i farmaci vengano utilizzati entro i tempi previsti.

Questo processo consente un monitoraggio efficace delle scadenze, riducendo il rischio di smaltimento di farmaci scaduti e minimizzando gli sprechi. Garantisce anche un utilizzo corretto e sicuro dei farmaci da parte dei clienti.
Questo flusso di risorse in uscita è essenziale per mantenere l'affidabilità e la reputazione dell'azienda, assicurando al contempo la sicurezza e la soddisfazione dei clienti.

I rifiuti generati

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

I rifiuti prodotti si riferiscono principalmente ad imballaggi in carta e cartone, prodotto dei processi di logistica, trasporto e distribuzione, di medicinali e prodotti sanitari, o scarti di laboratorio.
I rifiuti relativi ad imballaggi in carta e cartone generati da FCR nel 2024 sono stati destinati a recupero, mentre solo una parte irrisoria dei medicinali sono stati destinati a smaltimento. FCR, nello svolgimento delle proprie attività, non produce rifiuti radioattivi.

Rifiuti per categoria (kg)	2024			2023*			2022*		
	Recupero	Smaltimento	Totale	Recupero	Smaltimento	Totale	Recupero	Smaltimento	Totale
Sostanze chimiche di laboratorio contenenti o costituite da sostanze pericolose	-	-	-	-	-	-	-	187	187
Medicinali citotossici e citostatici	5	3	8	-	5	5	-	10	10
Rifiuti pericolosi	**5**	**3**	**8**	**-**	**5**	**5**	**-**	**197**	**197**
Imballaggi in carta e cartone	103.666	-	103.666	100.630	-	100.630	102.250	-	102.250
Medicinali diversi di quelli alla voce 180108	1.520	-	1.520	4.468	-	4.468	2.599	-	2.599
Medicinali diversi da quelli di cui alla voce 180207	1	-	1	-	-	-	-	-	-
Rifiuti non pericolosi	**105.187**	**-**	**105.187**	**105.098**	**-**	**105.098**	**104.849**	**-**	**104.849**
Totale rifiuti prodotti	**105.192**	**3**	**105.195**	**105.098**	**5**	**105.102**	**104.849**	**197**	**105.046**
% Rifiuti recuperati su totale prodotti			**100%**			**100%**			**99,8%**

* I dati pubblicati per gli anni 2022-2023 relativi alla destinazione dei rifiuti differiscono in maniera non significativa rispetto a quanto riportato nel Bilancio di Sostenibilità 2023 a seguito di una revisione dei processi di raccolta dati

Vengono di seguito esposte le quantità di rifiuti con specifica delle operazioni finali di recupero o smaltimento.

Rifiuti inviati a recupero* (kg)	2024		
	Rifiuti pericolosi	Rifiuti non pericolosi	Totale
Preparazione per il riutilizzo	5	1.521	**1.526**
Riciclaggio	-	103.666	**103.666**
Totale	**5**	**105.187**	**105.192**
Incidenza riciclaggio sul totale rifiuti prodotti			**98,5%**
Percentuale di rifiuti non riciclati			**1,5%**
Rifiuti inviati a smaltimento* (kg)	**2024**		
	Rifiuti pericolosi	Rifiuti non pericolosi	Totale
Incenerimento	3	-	3
Totale	**3**	**-**	**3**

* Si segnala che il trattamento finale dei rifiuti pericolosi e non pericolosi generati è stato determinato rispetto alle informazioni condivise dai gestori ambientali

Tematiche sociali

Forza lavoro propria

Tema	Sottotema	Sotto-sottotema
S1 Forza lavoro propria	Condizioni di lavoro	Occupazione sicura Salari adeguati Libertà di associazione, esistenza di comitati aziendali e diritti di informazione, consultazione e partecipazione dei lavoratori Contrattazione collettiva, inclusa la percentuale di lavoratori coperti da contratti collettivi Equilibrio tra vita professionale e vita privata Salute e sicurezza
	Parità di trattamento e di opportunità per tutti	Parità di genere e parità di retribuzione per un lavoro di pari valore Occupazione e inclusione delle persone con disabilità Misure contro la violenza e le molestie sul luogo di lavoro Diversità Formazione e sviluppo delle competenze
	Altri diritti connessi al lavoro	Lavoro minorile Lavoro forzato

Il coinvolgimento della forza lavoro propria

ESRS Standards	ESRS 2 SBM-2, ESRS S1 S1-2

I principali stakeholder di FCR comprendono figure interne ed esterne, e ogni categoria di stakeholder rappresenta esigenze e prospettive uniche. L'obiettivo dell'Azienda è quello di rimanere informata e di agire sulle opportunità e sui rischi identificati attraverso il dialogo con i propri stakeholder.

FCR riconosce che il coinvolgimento attivo dei dipendenti è essenziale non solo per l'efficace implementazione della propria visione, ma anche per l'evoluzione delle politiche aziendali. A tale scopo, l'Azienda considera strategico il dialogo costante con i propri dipendenti e anche rappresentanti dei lavoratori, integrando le loro opinioni e contributi nelle principali fasi decisionali. L'Azienda promuove un ambiente di comunicazione aperta e trasparente, attraverso iniziative strutturate di engagement che favoriscono il confronto continuo e la partecipazione diretta.

Per maggiori informazioni rispetto al coinvolgimento degli stakeholder, si rimanda al paragrafo *Gli stakeholder*.

Impatti, rischi ed opportunità rilevanti in materia di forza lavoro propria

ESRS Standards	ESRS 2 SBM-3

Per l'analisi e valutazione dei temi potenzialmente rilevanti per FCR nell'ambito della forza lavoro propria, sono state considerate le tematiche proposte da *ESRS 1 Prescrizioni generali*, quali *Condizioni di lavoro*, *Parità di trattamento e di opportunità per tutti* e *Altri diritti connessi al lavoro*. Tutti i lavoratori operanti per l'Azienda sono stati inclusi nell'analisi di Doppia rilevanza. Per maggiori informazioni rispetto alle tipologie di lavoratori dipendenti e non dipendenti che compongono la forza lavoro propria di FCR si rimanda al capitolo *La forza lavoro di FCR*.

L'unico impatto negativo individuato dall'analisi riguarda la tematica *Salute e sicurezza*. Potenziali infortuni o malattie professionali sono monitorati dall'Azienda in modo costante, e riportati nel capitolo *Salute e sicurezza*.

L'analisi effettuata non ha evidenziato differenze rilevanti nell'esposizione ai rischi tra i lavoratori con caratteristiche specifiche, né in contesti o attività particolari. I rischi individuati si applicano in modo uniforme all'intera forza lavoro di FCR.

Impatti	
Condizioni di lavoro	Impatti positivi diretti legati all'attrazione di talenti, allo sviluppo dell'occupazione e alla creazione di un ambiente di lavoro sereno e di qualità per aumentare il benessere dei lavoratori, offrendo salari adeguati, condizioni lavorative in linea con la contrattazione collettiva di riferimento, tutelando il loro rapporto tra lavoro e vita privata, e garantendo loro possibilità di dialogo sociale e libertà di associazione
Condizioni di lavoro / Salute e sicurezza	Impatto diretto legato alla salute dei lavoratori e alla sicurezza sui luoghi di lavoro
Parità di trattamento e di opportunità per tutti	Impatto diretto legato alla creazione di un ambiente di lavoro e di un modello lavorativo che rispetti e valorizzi la diversità, senza discriminazioni, inclusivo, e che garantisca la pari opportunità e l'equità di trattamento
Parità di trattamento e di opportunità per tutti / Formazione e sviluppo delle competenze	Impatto diretto legato all'individuazione di piani formativi mirati allo sviluppo delle competenze dei lavoratori, promuovendone la crescita personale e professionale
Altri diritti connessi al lavoro	Impatto diretto legato alla creazione di un ambiente di lavoro che garantisca il rispetto dei diritti umani e rifiuti il ricorso a lavoro minorile e/o forzato

Rischi/Opportunità	
Condizioni di lavoro	Rischio legato alla carenza di profili professionali con competenze specialistiche coerenti con le esigenze operative dell'Azienda, che può determinare rallentamenti nei processi, aumento dei costi per il reclutamento e la formazione, nonché una minore capacità di innovazione e adattamento ai cambiamenti del settore
	Opportunità legate a partnerships con Università e scuole secondarie al fine di avvicinare nuove risorse al mercato in cui opera FCR
Condizioni di lavoro / Salute e sicurezza	Rischio reputazionale e operativo dovuto ad un aumento di incidenti e/o infortuni del personale dipendente con conseguente riduzione dell'operatività e disponibilità di personale
Parità di trattamento e di opportunità per tutti	Rischi reputazionali dovuti al verificarsi di incidenti di discriminazione tra la forza lavoro propria, a causa di misure e protocolli inadeguati per la tutela delle diversità e delle pari opportunità
	Opportunità legata alla valorizzazione della diversità all'interno dell'organizzazione, che può favorire nuove prospettive e stimolare l'innovazione nei processi e nei servizi, migliorando la capacità di rispondere alle esigenze di stakeholder sempre più eterogenei
Parità di trattamento e di opportunità per tutti / Formazione e sviluppo delle competenze	Rischio derivante dalla perdita di talenti in posizione chiave e conseguente perdita di know-how specialistico
	Opportunità legata al potenziamento delle competenze dei lavoratori, che può contribuire a migliorare l'efficienza dei processi, aumentare la qualità dei servizi erogati e rafforzare la capacità aziendale di rispondere in modo efficace a cambiamenti normativi, tecnologici e di contesto
Altri diritti connessi al lavoro	Rischio derivante da possibili violazioni dei diritti umani dei lavoratori o non conformità a standard sociali all'interno delle proprie operazioni che potrebbero comportare a contenziosi

	Opportunità legata alla creazione e al mantenimento di un ambiente di lavoro positivo e rispettoso dei diritti fondamentali, che può contribuire a rafforzare la motivazione e la fidelizzazione del personale, ridurre il turnover e migliorare la produttività complessiva dell'Azienda

Per maggiori dettagli sul processo di identificazione degli impatti, dei rischi e delle opportunità materiali, si rimanda al capitolo *Impatti, rischi e opportunità rilevanti*.

Politiche relative alla forza lavoro propria

ESRS Standards	ESRS S1 S1-1, ESRS 2 MDR-P

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

Codice Etico

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

Uno dei pilastri del Codice è il rispetto e la tutela dei lavoratori, riconosciuti come risorsa essenziale per il successo e lo sviluppo dell'organizzazione. FCR si impegna a garantire un ambiente di lavoro sicuro, inclusivo e rispettoso della dignità personale, condannando qualsiasi forma di discriminazione, molestia o abuso. In particolare, è vietata qualsiasi distinzione ingiustificata basata su razza, sesso, età, religione, opinioni politiche, disabilità o orientamenti personali, al fine di assicurare pari opportunità per tutti i lavoratori dell'Azienda.

Il Codice stabilisce l'obbligo per i lavoratori di operare con onestà, trasparenza e professionalità, assicurando il rispetto delle normative vigenti e degli standard aziendali in materia di salute, sicurezza e diritti dei lavoratori. FCR vieta ogni forma di sfruttamento, lavoro irregolare, lavoro minorile e abuso, adottando misure per prevenire rischi sul posto di lavoro e promuovere il benessere dei propri dipendenti.

Nei rapporti interni ed esterni, FCR favorisce un clima di collaborazione, rispetto reciproco e dialogo, contrastando qualsiasi forma di vessazione, mobbing o pressione indebita nei confronti dei dipendenti. Ogni forma di abuso di potere è severamente vietata e soggetta a sanzioni disciplinari.

Si specifica che nell'ambito delle attività di FCR non sono presenti gruppi particolarmente a rischio di vulnerabilità nella forza lavoro propria.

Per ulteriori informazioni relative al Codice Etico della Società, si rimanda al capitolo *Politiche in materia di cultura d'impresa e condotta delle imprese*.

Salute e sicurezza sul lavoro

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

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

FCR, attraverso la nomina di un medico competente, rispetta gli obblighi in materia di sorveglianza sanitaria, ed è dotata di un piano di sorveglianza sanitaria, sottoponendo a visite periodiche tutti i dipendenti per determinare l'idoneità alla mansione.

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

Processi per porre rimedio agli impatti negativi e canali che consentono ai lavoratori propri di sollevare preoccupazioni

ESRS Standards	ESRS S1 S1-3

FCR adotta processi per mitigare gli impatti negativi delle proprie attività, garantendo al contempo un ambiente di lavoro etico e trasparente. Tra questi, i canali di segnalazione rappresentano uno strumento essenziale per consentire ai dipendenti di sollevare preoccupazioni in modo sicuro e riservato.

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

Con il termine "*whistleblower*" si intende il dipendente pubblico che segnala illeciti di interesse generale e non di interesse individuale, di cui sia venuto a conoscenza in ragione del rapporto di lavoro, in base a quanto previsto dall'art. 54 bis del d.lgs. n. 165/2001 – Testo Unico del Pubblico Impiego - così come modificato dalla legge 30 novembre 2017, n. 179.

Cruciale per ottenere protezione come *whistleblower,* oltre ai requisiti riportati nella legge 179/2017, è la conoscenza dei canali a cui ci si può rivolgere per fare una segnalazione. Le norme stabiliscono che il dipendente che segnala al RPCT dell'Ente o all'ANAC o ancora all'autorità giudiziaria le condotte illecite o di abuso di cui sia venuto a conoscenza in ragione del suo rapporto di lavoro, non può essere - per motivi collegati alla segnalazione - soggetto a sanzioni, demansionato, licenziato, trasferito o sottoposto ad altre misure organizzative che abbiano un effetto negativo sulle condizioni di lavoro.

Ai fini della normativa in oggetto, per dipendente pubblico si intende il dipendente delle amministrazioni pubbliche di cui all'art. 1, comma 2, D.lgs. 165/2001, ma anche il dipendente di un ente pubblico economico ovvero il dipendente di un ente di diritto privato sottoposto a controllo pubblico ai sensi dell'art. 2359 del cod. civ.
Il decreto legislativo che recepisce la direttiva (UE) 2019/1937 del Parlamento europeo e del Consiglio, la cd. Direttiva Whistleblowing è entrato in vigore il 15 luglio 2023 e l'Azienda Speciale FCR ha adempiuto ai nuovi obblighi in materia di Whistleblowing secondo le tempistiche richieste.

Nell'ambito delle previsioni normative, FCR ha istituito un canale per permettere ai whistleblower di effettuare segnalazioni di condotte illecite rilevanti ai sensi del D. Lgs. 231/2001, illeciti che rientrano nell'ambito di applicazione degli atti dell'Unione Europea o nazionali relativi ai settori individuati dal D. Lgs. 24/2023 o violazioni delle procedure aziendali. FCR ha quindi predisposto una piattaforma dedicata per l'invio di tali segnalazioni (Azienda Speciale Farmacie Comunali Riunite - Software segnalazioni irregolarità), idonea a garantire la riservatezza del segnalante.

Le segnalazioni sono gestiste da un soggetto esterno qualificato e indipendente, nel rispetto della normativa vigente. Alla data di pubblicazione del presente documento non sono state ricevute segnalazioni tramite tale canale.

FCR si impegna a promuovere e sviluppare adeguati programmi di formazione e sensibilizzazione relativi alla procedura per la segnalazione di violazioni, con l'obiettivo di rafforzare la propria cultura della compliance e aumentare la comprensione e la consapevolezza dell'importanza dei sistemi di Whistleblowing.

Forza lavoro propria: azioni

ESRS Standards	ESRS S1 S1-4, ESRS 2 MDR-A

Nel corso del 2024, l'Azienda Speciale FCR ha avviato una serie di interventi significativi a favore della propria forza lavoro, con l'obiettivo di migliorare il benessere organizzativo e favorire la conciliazione vita-lavoro.

Nel mese di gennaio 2024 è stata sottoscritta con le organizzazioni sindacali Filcams-Cgil, Fisascat-Cisl e Uiltucs-Uil l'ipotesi di Contratto Integrativo Aziendale, successivamente ratificata dall'assemblea dei dipendenti il 2 febbraio 2024 e approvata dal Consiglio di Amministrazione il 15 febbraio 2024. L'accordo, valido fino al 31 dicembre 2025, ha rinnovato il sistema di premio di risultato, stabilendo un importo annuo di 2.100 euro per ciascun dipendente (riferito al 1° livello e parametro 100%), e ha introdotto importanti miglioramenti per il lavoro svolto in fasce orarie disagiate (serale, notturno, festivo).

Particolare attenzione è stata riservata alla conciliazione tra vita privata e lavoro. A partire dal 2024, in deroga a quanto previsto dal vigente CCNL, sono state introdotte 8 ore annue di permessi aggiuntivi per visite mediche e/o esami strumentali del dipendente o dei figli minori, che verranno ulteriormente incrementati di 4 ore a decorrere dal 2025. È stata inoltre prevista l'istituzione della Banca del tempo solidale, destinata ai dipendenti che, trovandosi in gravi e documentate situazioni familiari o emergenziali e avendo esaurito ferie e permessi, necessitino di ulteriori giornate di assenza.

L'Azienda ha previsto anche un contributo affitto per i dipendenti che attivino un contratto di locazione in occasione o a seguito dell'assunzione in FCR, per una durata di tre o sei mesi, in funzione della durata contrattuale.

Durante il periodo di validità dell'accordo, saranno inoltre promosse iniziative di formazione e sensibilizzazione rivolte ai lavoratori sul tema del contrasto alla violenza e alle molestie, con particolare attenzione alla decodifica dei segnali e del linguaggio non verbale in situazioni di emergenza, al fine di prevenire e contrastare ogni forma di violenza.

L'accordo è stato sottoscritto senza alcuna proclamazione di stato di agitazione o sciopero.

Si segnala inoltre che lo scorso 31 dicembre è scaduto il CCNL di settore il cui rinnovo è attualmente alle fasi iniziali. FCR partecipa direttamente alla trattativa avendo ASSOFARM nominato il Presidente di FCR, Andrea Capelli, quale Presidente della Commissione nazionale ASSOFARM per le relazioni sindacali e il Direttore, Carlo Bergamini, componente tecnico della stessa commissione.

Durante il 2023, FCR ha definito le linee guida operative del proprio piano di welfare aziendale, successivamente consolidato nel corso del 2024. Il piano consente a ciascun lavoratore di selezionare i benefit più adatti alle proprie esigenze personali e familiari, utilizzando il credito welfare assegnato tramite una piattaforma dedicata alla gestione dei servizi. I principali benefit previsti includono piani di rimborso per spese mediche, scolastiche e di assistenza a minori e anziani, spese di trasporto, interessi su mutui e prestiti, attività ricreative e versamenti a fondi di previdenza complementare, a beneficio sia dei lavoratori che dei loro familiari.

La forza lavoro di FCR

ESRS Standards	ESRS S1 S1-6, ESRS S1 S1-7, ESRS 2 MDR-M

Dipendenti

Il numero totale dei dipendenti dell'Azienda Speciale FCR a fine 2024 è di **287 dipendenti**, confermando il trend in crescita lungo tutto il triennio 2022-2024. La tabella sottostante riporta i dati relativi al numero di dipendenti alla fine dei tre esercizi di rendicontazione, indicati per tipologia di contratto e di impiego.

Si specifica che i dati riportati sono calcolati con riferimento al personale dipendente come numero di persone alla fine di ogni periodo (HC/ Head Count) e che tutti i dipendenti di FCR effettuano la loro attività sul territorio italiano.

Dipendenti	2024			2023			2022		
Totale dipendenti per genere / tipologia di contratto	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
a tempo indeterminato	178	59	237	180	55	235	171	55	226
a tempo determinato	43	7	50	34	11	45	34	5	39
Totale	**221**	**66**	**287**	**214**	**66**	**280**	**205**	**60**	**265**

Totale dipendenti per tipo di impiego / per genere	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Full-time	188	63	251	184	62	246	178	57	235
Part-time	33	3	36	30	4	34	27	3	30
Totale	**221**	**66**	**287**	**214**	**66**	**280**	**205**	**60**	**265**

Occupazione e turnover

Nella tabella sottostante viene rappresentato il turnover dell'Azienda Speciale FCR nel triennio di riferimento. Nel 2024 le assunzioni sono state 64, in lieve diminuzione rispetto all'anno precedente. Le assunzioni di personale con età inferiore ai 30 anni ammontano a 31, in aumento di quasi il 15% rispetto all'anno precedente. Le cessazioni registrate sono invece state invece 57, anch'esse in lieve diminuzione.

Il tasso di turnover complessivo è calcolato dividendo la differenza tra lavoratori assunti e cessati in corso d'anno per il numero di lavoratori a fine anno: nel 2024 risulta pari al 2,5%.

Nuove assunzioni e turnover	2024			2023			2022		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	**Totale**
Assunzioni									
Fino a 29 anni	27	4	31	22	5	27	24	3	27
Da 30 a 50 anni	24	5	29	27	11	38	22	2	24
Oltre 50 anni	1	3	4	7	1	8	-	1	1
Totale	**52**	**12**	**64**	**56**	**17**	**73**	**46**	**6**	**52**
Cessazioni									
Fino a 29 anni	17	5	22	16	3	19	16	2	18
Da 30 a 50 anni	22	5	27	24	7	31	12	6	18
Oltre 50 anni	6	2	8	7	1	8	9	2	11
Totale	**45**	**12**	**57**	**47**	**11**	**58**	**37**	**10**	**47**
Motivo cessazione									
Uscite volontarie	20	-	20	10	3	13	8	4	12
Pensionamento	3	-	3	5	1	6	7	-	7
Licenziamento	-	1	1	-	-	-	-	-	-
Altro (es. fine di contratti a tempo determinato)	22	11	33	32	7	39	22	6	28
Totale	**45**	**12**	**57**	**47**	**11**	**58**	**37**	**10**	**47**
Turnover									

Turnover positivo - assunzioni	24,3%	18,2%	22,9%	27,3%	28,3%	27,5%	23,5%	9,4%	20%
Turnover negativo - cessazioni	21,0%	18,2%	20,4%	22,9%	18,3%	21,9%	18,9%	15,6%	18,1%
Turnover complessivo	**3,3%**	**0,0%**	**2,5%**	**4,4%**	**10,0%**	**5,7%**	**4,6%**	**-6,3%**	**1,9%**

Altri lavoratori

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

I dati di seguito rappresentati sull'organico sono calcolati con riferimento ai lavoratori non dipendenti come numero di persone alla fine di ogni periodo (HC/ Head Count).

Altri lavoratori nell'anno	**2024**			**2023***			**2022***		
	Donne	**Uomini**	**Totale**	**Donne**	**Uomini**	**Totale**	**Donne**	**Uomini**	**Totale**
Lavoratori somministrati	11	20	31	13	24	37	7	26	33
Stagisti	13	2	15	3	2	5	7	1	8
Collaborazione coordinata e continuativa (Co.co.co)	1	1	2	1	1	2	1	1	2
Operatori sanitari	5	3	8	10	2	12	8	3	11
Agenti	1	1	2	1	1	2	1	1	2
Altri collaboratori	3	-	3	2	-	2	-	-	-
Totale	**34**	**27**	**61**	**30**	**30**	**60**	**24**	**32**	**56**

* I dati pubblicati per gli anni 2022-2023 relativi agli altri lavoratori differiscono in maniera non significativa rispetto a quanto riportato nel Bilancio di Sostenibilità 2023 a seguito di una revisione dei processi di raccolta dati

Si specifica che, al termine del periodo di rendicontazione 2024, FCR presenta un totale di 28 lavoratori non dipendenti, di cui 17 donne e 11 uomini, suddivisi nelle seguenti categorie:

- lavoratori somministrati
- stagisti
- collaborazione coordinata e continuativa (co.co.co)
- operatori sanitari
- altri collaboratori (farmacisti a partita IVA)

Contrattazione collettiva e dialogo sociale

ESRS Standards | ESRS S1 S1-8

Al 31 dicembre 2024, la totalità dei dipendenti è coperto dal CCNL dei dipendenti delle imprese gestite o partecipate dagli enti locali, esercenti farmacie, parafarmacie, magazzini farmaceutici all'ingrosso, laboratori farmaceutici.

In FCR sono presenti 40 dipendenti coperti da rappresentanti dei lavoratori, pari al 14% dei dipendenti dell'Azienda. In particolare, i rappresentanti riguardano 6 rappresentanze sindacali in azienda (RSA).

Non sono al momento presenti accordi con i dipendenti di FCR per la rappresentanza da parte di un comitato aziendale europeo (CAE), un comitato aziendale di una Società europea (SE) o un comitato aziendale di una Società cooperativa europea (SCE).

La diversità tra i dipendenti

ESRS Standards	ESRS S1 S1-9, S1-12, ESRS 2 MDR-M

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

Diversità dipendenti	2024			2023			2022		
Dipendenti per categoria / per genere	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	3	3	6	3	3	6	3	3	6
Quadri	25	13	38	24	13	37	26	9	35
Addetti di Farmacia	120	13	133	117	13	130	105	12	117
Impiegati	45	8	53	41	9	50	44	9	53
Magazzinieri	28	29	57	29	28	57	27	27	54
Totale	**221**	**66**	**287**	**214**	**66**	**280**	**205**	**60**	**265**
Dipendenti per categoria / per genere %	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	1,0%	1,0%	2,1%	1,1%	1,1%	2,1%	1,1%	1,1%	2,3%
Quadri	8,7%	4,5%	13,2%	8,6%	4,6%	13,2%	9,8%	3,4%	13,2%
Addetti di Farmacia	41,8%	4,5%	46,3%	41,8%	4,6%	46,4%	39,6%	4,5%	44,2%
Impiegati	15,7%	2,8%	18,5%	14,6%	3,2%	17,9%	16,6%	3,4%	20,0%
Magazzinieri	9,8%	10,1%	19,9%	10,4%	10,0%	20,4%	10,2%	10,2%	20,4%
Totale	**77,0%**	**23,0%**	**100%**	**76,4%**	**23,6%**	**100%**	**77,4%**	**22,6%**	**100%**

Diversità dipendenti	2024			2023			2022		
Dipendenti per fascia di età / per genere	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	**Totale**
Fino a 29 anni	37	6	43	26	7	33	27	6	33
Da 30 a 50 anni	116	34	150	120	37	157	122	40	162
Oltre 50 anni	68	26	94	68	22	90	56	14	70
Totale	**221**	**66**	**287**	**214**	**66**	**280**	**205**	**60**	**265**
Dipendenti per fascia di età / per genere %	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Fino a 29 anni	12,9%	2,1%	15,0%	9,3%	2,5%	11,8%	10,2%	2,3%	12,5%
Da 30 a 50 anni	40,4%	11,8%	52,3%	42,9%	13,2%	56,1%	46,0%	15,1%	61,1%
Oltre 50 anni	23,7%	9,1%	32,8%	24,3%	7,9%	32,1%	21,1%	5,3%	26,4%
Totale	**77,0%**	**23,0%**	**100%**	**76,4%**	**23,6%**	**100%**	**77,4%**	**22,6%**	**100%**

Diversità dipendenti	2024				2023				2022			
Dipendenti per categoria / fascia di età	Fino a 29 anni	Da 30 a 50 anni	Oltre 50 anni	Totale	Fino a 29 anni	Da 30 a 50 anni	Oltre 50 anni	Totale	Fino a 29 anni	Da 30 a 50 anni	Oltre 50 anni	Totale
Dirigenti	-	1	5	-	-	1	5	6	-	2	4	6
Quadri	-	25	13	-	-	16	21	37	-	24	11	35
Addetti di Farmacia	31	70	32	31	24	78	28	130	26	68	23	117
Impiegati	7	28	18	7	3	31	16	50	2	34	17	53
Magazzinieri	5	26	26	5	6	31	20	57	5	34	15	54
Totale	**43**	**150**	**94**	**43**	**33**	**157**	**90**	**280**	**33**	**162**	**70**	**265**
Categoria / fascia di età %												
Dirigenti	0,0%	0,3%	1,7%	2,1%	0,0%	0,4%	1,8%	2,1%	0,0%	0,8%	1,5%	2,3%
Quadri	0,0%	8,7%	4,5%	13,2%	0,0%	5,7%	7,5%	13,2%	0,0%	9,1%	4,2%	13,2%
Addetti di Farmacia	10,8%	24,4%	11,1%	46,3%	8,6%	27,9%	10,0%	46,4%	9,8%	25,7%	8,7%	44,2%
Impiegati	2,4%	9,8%	6,3%	18,5%	1,1%	11,1%	5,7%	17,9%	0,8%	12,8%	6,4%	20,0%
Magazzinieri	1,7%	9,1%	9,1%	19,9%	2,1%	11,1%	7,1%	20,4%	1,9%	12,8%	5,7%	20,4%
Totale	**15,0%**	**52,3%**	**32,8%**	**100%**	**11,8%**	**56,1%**	**32,1%**	**100%**	**12,5%**	**61,1%**	**26,4%**	**100%**

In FCR sono presenti 11 dipendenti appartenenti a categorie protette, 8 donne e 3 uomini, pari a circa il 4% dei dipendenti totali dell'Azienda. FCR versa una quota alla Regione Emilia-Romagna al fine di coprire le categorie protette obbligatorie secondo l'art. 3, co. 1, L. 68/99.

Protezione sociale

ESRS Standards ESRS S1 S1-11

FCR garantisce a tutti i propri lavoratori un sistema completo di protezione sociale che copre le principali situazioni di perdita di reddito derivanti da eventi significativi della vita lavorativa e personale, attraverso un'integrazione tra le prestazioni previste dal sistema pubblico e misure aggiuntive messe a disposizione direttamente dall'Azienda. Tutti i lavoratori sono pertanto tutelati in caso di disoccupazione sin dall'avvio del rapporto di lavoro, infortuni sul lavoro, disabilità acquisita, fruizione del congedo parentale e al momento del pensionamento.

Accanto a queste tutele, FCR offre un'assistenza sanitaria integrativa volta a garantire maggiore sicurezza in ambito medico, favorendo l'accesso agevolato a prestazioni sanitarie attraverso il Servizio Sanitario Nazionale o strutture private convenzionate. L'impegno dell'Azienda per la tutela della salute si concretizza anche nella somministrazione gratuita annuale del vaccino antinfluenzale a tutti i dipendenti che ne facciano richiesta, ritenendolo uno strumento efficace di prevenzione.

Nel mese di ottobre 2024, a seguito dell'alluvione che ha colpito le province di Reggio Emilia, FCR ha scelto di intervenire concretamente a sostegno dei lavoratori che hanno subito danni presso le proprie abitazioni. L'erogazione di un incentivo economico straordinario rappresenta un segnale tangibile dell'attenzione che l'Azienda riserva al benessere delle proprie persone, soprattutto nei momenti di difficoltà. Questo gesto di solidarietà ha contribuito a rafforzare il senso di appartenenza e il legame tra l'Azienda e i propri collaboratori, promuovendo un clima lavorativo fondato sulla fiducia, sulla vicinanza e sul rispetto reciproco.

Formazione e sviluppo delle competenze

ESRS Standards ESRS S1 S1-13, ESRS 2 MDR-M

Si comunica che, nel corso del triennio 2022-2024, non sono state effettuate valutazioni periodiche delle performance dei dipendenti di FCR.

FCR favorisce il continuo miglioramento della professionalità dei propri dipendenti mediante lo svolgimento di iniziative formative. La funzione HR ha la responsabilità, insieme ai dirigenti di area, della rilevazione delle necessità e dei fabbisogni formativi e ha responsabilità per la pianificazione del piano formativo dei lavoratori, che viene redatto su base annuale, e prevede la fruizione di corsi di formazione obbligatoria e professionale. La definizione dei programmi di training, il relativo budget, la pianificazione, organizzazione, evasione e registrazione con la relativa modulistica è in capo alla funzione HR in concerto con i direttori di area e la direzione aziendale.

Ore di formazione medie pro capite	2024			2023		
	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale
Dirigenti	94,3	23,5	58,9	1,0	1,0	1,0
Quadri	44,6	56,1	48,5	43,8	18,6	34,9
Addetti di Farmacia	42,3	51,7	43,2	42,8	49,3	43,4
Impiegati	20,1	46,6	24,1	0,1	2,8	0,6
Magazzinieri	1,4	4,9	3,2	0,8	1,3	1,1
Totale	**33,6**	**30,1**	**32,8**	**28,5**	**14,3**	**25,1**

Anche nel corso del 2024 le ore di formazione erogate ai dipendenti sono distinguibili tra le seguenti categorie:

- evoluzione della figura professionale dell'Assistente tecnico di farmacia
- aggiornamento professionale della figura del Direttore di farmacia e gestione del ruolo
- attività tecnica con professionista infermiere

- corso professionale obbligatorio
- corso obbligatorio carrellisti
- corso utilizzo programmi Office
- corso utilizzo evolutivo e aggiornamento sul gestionale di farmacia
- microanalisi per studio funzionalità e processi in relazione a migrazione su nuovo ERP
- corso capiturno per sviluppare le soft skills personali, la gestione del team e dei feedback
- corso di farmacia oncologica
- corso di contabilità e gestione finanziaria
- corso di formazione varia effettuato direttamente in farmacia

Salute e sicurezza

I dipendenti di FCR svolgono regolarmente corsi di formazione relativamente alle materie di salute e sicurezza, con l'erogazione di moduli specifici in relazione alle diverse mansioni svolte all'interno dell'azienda, e in particolare per quanto riguarda gli addetti al magazzino e gli addetti di farmacia.
L'Azienda si impegna a svolgere periodicamente corsi in materia di formazione sulla salute e sicurezza sul lavoro, così come previsto dal D.Lgs. 81/08 e s.m.i. e dall'Accordo Stato-Regioni del 2016.

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

Tutti i dipendenti che non sono in possesso degli attestati sicurezza generale e specifica in corso di validità (la durata è pari a 5 anni), vengono invitati a svolgere in modalità FAD la formazione necessaria.
Il corso viene svolto tenendo conto delle priorità lavorative; per come è strutturata la piattaforma e-learning è possibile svolgerlo in autonomia, completando i vari moduli previsti e rispettando le tempistiche indicate dal tutor.

Corsi antirapina

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

L'equilibrio tra vita professionale e vita privata

ESRS Standards	ESRS S1 S1-15, ESRS 2 MDR-M

Congedi di maternità e paternità

Tutti i dipendenti di FCR hanno diritto al congedo familiare. Il numero di congedi familiari fruiti nel corso del 2024 è stato pari a 20.

Congedi familiari (HC)	**2024**		
	Donne	Uomini	**Totale**
Nr dipendenti che hanno diritto al congedo familiare	221	66	**287**
Nr dipendenti che hanno usufruito del congedo familiare	19	1	**20**
Percentuale di dipendenti che ha usufruito di congedo familiare su totale dipendenti e su aventi diritto	8,6%	1,5%	7,0%

Salari e remunerazione

ESRS Standards	ESRS S1 S1-10, ESRS S1 S1-16

Per la tipologia di attività di FCR, le persone dell'Azienda giocano un ruolo fondamentale per mantenere alto lo standard dei servizi offerti. Per questo, tutti i suoi dipendenti percepiscono un salario adeguato, in linea con i parametri di riferimento applicabili.

Nel 2024 il rapporto fra la retribuzione totale annuale della persona che riceve la massima retribuzione e la retribuzione totale annuale mediana di tutti i dipendenti (esclusa la suddetta persona) ammonta a 4,94.

FCR per il primo anno rendiconta il divario retributivo per genere, il quale mostra una differenza del 11% nella retribuzione media tra dipendenti uomini e donne. Tale divario è dovuto ad una serie di fattori, quali il livello di anzianità e alle specifiche mansioni e deleghe di determinate categorie di lavoratori.

Il divario retributivo di genere è determinato confrontando la retribuzione media oraria lorda di uomini e donne, espressa come percentuale della retribuzione media maschile, includendo tutti i dipendenti presenti alla fine dell'anno. La retribuzione lorda è calcolata sommando il totale delle retribuzioni erogate nel 2024, comprensive di stipendio base e componenti aggiuntive quali bonus, benefit e altri compensi accessori. L'importo complessivo è stato quindi diviso per il totale delle ore lavorate, al fine di ottenere un confronto equo e rappresentativo delle differenze retributive.

Divario retributivo per genere (%)	2024
Gender pay gap	**11%**

Divario retributivo per categoria professionale (%)	2024
Dirigenti	**2%**
Quadri	**6%**
Addetti di Farmacia	**13%**
Impiegati	**-7%**
Magazzinieri	**-10%**

Il divario retributivo riscontrato nelle figure apicali, negli addetti di farmacia e nei magazzinieri risulta essere principalmente legato a differenti livelli di anzianità nei rispettivi ruoli, che influenzano l'evoluzione salariale nel tempo in base alla progressione di carriera. Il divario legato alla figura degli impiegati dipende invece dalla maggiore componente femminile in questo ruolo.

Incidenti, denunce e impatti gravi in materia di diritti umani

ESRS Standards	ESRS S1 S1-17

Si evidenzia che, nel periodo di rendicontazione (2022, 2023, 2024), e nei precedenti periodi, non si sono verificati episodi di discriminazione basati su razza, colore, sesso, religione, opinione politica, discendenza nazionale o origine sociale, così come definiti dall'ILO (International Labour Organization), o altre forme rilevanti di discriminazione che abbiamo coinvolto stakeholder interni e/o esterni.

Nel periodo oggetto di rendicontazione (2022-2023-2024) non sono inoltre insorti contenziosi o casi di violazioni di leggi e/o regolamenti rilevanti relativi a disposizioni di carattere sociale ed economico. Nessuna sanzione significativa avente tale natura è stata ricevuta nell'arco temporale 2022-2024 e non si segnalano procedimenti di rilievo al riguardo.

Salute e sicurezza

ESRS Standards	ESRS S1 S1-14, ESRS 2 MDR-M

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

Nel corso del triennio di rendicontazione, si sono verificati esclusivamente incidenti non gravi. Nel corso del 2024, in particolare, sono avvenuti 5 infortuni non gravi. Non si sono invece verificati infortuni tra i lavoratori non dipendenti.

Infortuni sul lavoro	**Nr**	**2024**	**2023**	**2022**
Infortuni mortali		-	-	-
Infortuni gravi		-	-	-
Altri infortuni		5	5	2
Totale infortuni registrati		**5**	**5**	**2**
Incidenti in itinere		-	-	-
Totale ore lavorate	h	458.004	444.904	427.986
Giorni assenza per Infortuni	Nr	231	60	88
Indici infortuni				
Indice Frequenza Infortuni (Nr infortuni/ore lavorate x 1.000.000)				
Mortali		-	-	-
Infortuni gravi		-	-	-
Altri infortuni		10,92	11,24	4,67
Indice Gravità Infortuni (giorni assenza infortuni / ore lavorate x 1.000		0,50	0,13	0,21

Nel triennio oggetto di rendicontazione non sono emersi casi di malattie professionali, né tra i lavoratori dipendenti né tra i lavoratori non dipendenti.

Lavoratori nella catena del valore

Tema	Sottotema	Sotto-sottotema
S2 Lavoratori nella catena del valore	Condizioni di lavoro	Occupazione sicura Salari adeguati Salute e sicurezza Libertà di associazione, esistenza di comitati aziendali e diritti di informazione, consultazione e partecipazione dei lavoratori Contrattazione collettiva, inclusa la percentuale di lavoratori coperti da contratti collettivi
	Parità di trattamento e di opportunità per tutti	Parità di genere e parità di retribuzione per un lavoro di pari valore Formazione e sviluppo delle competenze Occupazione e inclusione delle persone con disabilità Misure contro la violenza e le molestie sul luogo di lavoro Diversità
	Altri diritti connessi al lavoro	Lavoro minorile Lavoro forzato

Il coinvolgimento dei lavoratori nella catena del valore

ESRS Standards	ESRS 2 SBM-2, ESRS S2 S2-2

FCR è consapevole che la propria responsabilità nei confronti dei lavoratori si estende oltre le proprie attività. L'Azienda riconosce l'importanza di comprendere e affrontare gli interessi dei lavoratori della catena del valore, garantendo il rispetto dei loro diritti umani.

Al momento FCR non è dotata di un canale diretto per raccogliere opinioni e interessi generali dei lavoratori lungo la catena del valore, ma rimane anche per loro disponibile la possibilità di segnalare preoccupazioni, reclami o non conformità attraverso il Portale per le segnalazioni al sito web dell'Azienda.

Impatti, rischi ed opportunità rilevanti in materia di catena del valore

ESRS Standards	ESRS 2 SBM-3

Per l'analisi e la valutazione dei temi potenzialmente rilevanti per FCR in relazione ai lavoratori nella catena del valore, sono state considerate le tematiche indicate da *ESRS 1 Prescrizioni generali, tra cui Condizioni di lavoro*, *Parità di trattamento e opportunità per tutti*, e *altri diritti connessi al lavoro*. L'Azienda ha identificato e valutato gli impatti e i rischi derivanti dalla strategia, dal modello aziendale e dalle proprie relazioni con gli attori della value chain. In particolare, sono stati presi in considerazione i lavoratori dei fornitori di FCR.

L'analisi effettuata non ha riscontrato differenze significative nell'esposizione ai rischi tra lavoratori con caratteristiche specifiche, né in contesti o attività particolari. Gli impatti, i rischi e le opportunità individuati si applicano in maniera uniforme ai fornitori di FCR.

Impatti	
Condizioni di lavoro	Impatto lungo la catena del valore relativo al rispetto dei diritti dei lavoratori, con particolare attenzione al livello di occupazione, agli orari di lavoro, ai salari ed alla salute e sicurezza

Parità di trattamento e di opportunità per tutti	Impatto lungo la catena del valore relativo alla valorizzazione dei lavoratori, anche mediante una forte formazione e contrastando qualsiasi possibile forma di discriminazione
Altri diritti connessi al lavoro	Impatti legati alla tutela dei lavoratori per gli aspetti inerenti il lavoro minorile e forzato lungo tutta la catena del valore (sia a monte che a valle)

Rischi/Opportunità	
Condizioni di lavoro	Rischi legati al mancato rispetto delle condizioni di lavoro lungo la catena del valore con conseguenze reputazionali ed operative
	Opportunità legata a minori interruzioni operative e sanzioni legate a non conformità lungo la catena del valore, tutelando così la continuità del servizio e la reputazione economica dell'Azienda nel lungo termine
Parità di trattamento e di opportunità per tutti	Rischi legati al mancato rispetto delle condizioni di lavoro (discriminazioni) lungo la catena del valore con conseguenza reputazionali ed operative
	Opportunità legata alla riduzione del rischio di contenziosi e instabilità contrattuali lungo la catena del valore, con ricadute positive sulla reputazione economica dell'Azienda e sulla possibilità di accesso agevolato a finanziamenti pubblici e sostenibili
Altri diritti connessi al lavoro	Rischio reputazionale e operativo dovuto ad episodi di lavoro minorile e/o forzato tra i lavoratori lungo la catena del valore
	Opportunità legata alla prevenzione di danni reputazionali ed economici derivanti da violazioni gravi dei diritti umani nella value chain, contribuendo alla tutela del valore economico dell'Azienda e alla continuità dei rapporti con stakeholder pubblici e istituzionali

Per maggiori dettagli sul processo di identificazione degli impatti, dei rischi e delle opportunità materiali, si rimanda al capitolo *I temi rilevanti*.

Politiche connesse ai lavoratori nella catena del valore

ESRS Standards	ESRS S2 S2-1, ESRS 2 MDR-P

L'Azienda Speciale FCR riconosce che la tutela dei lavoratori non si esaurisce all'interno dell'organizzazione, ma deve estendersi lungo l'intera **catena del valore**, comprendendo fornitori, partner commerciali e tutti i soggetti coinvolti nelle attività aziendali. Il **Codice Etico** di FCR stabilisce principi chiari per garantire che il rispetto dei diritti di tutti i lavoratori, la sicurezza e l'inclusione siano elementi fondamentali in ogni fase del ciclo produttivo e distributivo. In particolare, è vietata qualsiasi distinzione ingiustificata basata su razza, sesso, età, religione, opinioni politiche, disabilità o orientamenti personali.

Lungo tutta la catena del valore, FCR si impegna a operare esclusivamente con **fornitori e partner commerciali che rispettano le normative nazionali e internazionali in materia di lavoro**. Tra i criteri essenziali richiesti a tutte le aziende con cui collabora vi sono:

- **Divieto assoluto di lavoro minorile e forzato**, in conformità con le convenzioni dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro (OIL).
- **Contratti regolari di lavoro**, con garanzia di condizioni salariali eque, orari di lavoro conformi alla legge e piena trasparenza nei rapporti contrattuali.
- **Parità di trattamento e non discriminazione**, per assicurare che nessun lavoratore sia penalizzato in base a genere, età, religione, etnia, orientamento sessuale o opinioni personali.
- **Rispetto dei diritti sindacali**, con la possibilità per tutti i lavoratori di aderire a organizzazioni sindacali senza timore di ritorsioni.

L'azienda richiede inoltre ai propri fornitori di:

- **Garantire ambienti di lavoro sicuri e salubri**, conformi alle normative vigenti e con adeguati strumenti di prevenzione dei rischi.
- **Formare il personale** su procedure di sicurezza e utilizzo corretto di attrezzature e materiali.
- **Ridurre l'esposizione a sostanze nocive e garantire dispositivi di protezione individuale (DPI)** per tutti i lavoratori impiegati in attività a rischio.

FCR si impegna a costruire relazioni con fornitori e partner che condividano i propri valori etici e sociali. In fase di selezione e valutazione dei fornitori, vengono adottati criteri rigorosi che escludono aziende coinvolte in pratiche di sfruttamento del lavoro o retribuzioni inferiori ai minimi di legge, attività che danneggiano la dignità e i diritti dei lavoratori, come molestie, minacce o mobbing, e pratiche ambientali dannose, che possono avere ripercussioni negative sulle condizioni di vita e di lavoro dei dipendenti e delle comunità locali.

L'Azienda si impegna a collaborare solo con società che condividono i propri valori e ad adottare strumenti di verifica per assicurare che ogni fase del processo aziendale sia guidata da principi di legalità, equità e responsabilità sociale. Nei contratti con fornitori e collaboratori, FCR include **clausole specifiche che impongono il rispetto del Codice Etico** e si riserva il diritto di interrompere ogni rapporto commerciale in caso di violazioni accertate.

Processi per porre rimedio agli impatti negativi e canali che consentono ai lavoratori nella catena del valore di esprimere preoccupazioni

ESRS Standards	ESRS S2 S2-3

Nell'ambito delle previsioni normative, FCR ha attivato, anche per i lavoratori nella catena del valore, il canale Whistleblowing, che permette di segnalare casi di eventuali violazioni, ossia comportamenti, atti ed omissioni che consistono in condotte illecite rilevanti ai sensi del D.lgs. 231/01, violazioni del Codice Etico o normative interne o che comunque possano danneggiare o recare pregiudizio, anche solo di immagine, a FCR, idoneo a garantire la riservatezza del segnalante.

Per agevolare l'accesso al sistema, la procedura per le segnalazioni è consultabile direttamente sul sito web della Società.
Per maggiori informazioni riguardanti il canale whistleblowing si rimanda al paragrafo *Processi per porre rimedio agli impatti negativi e canali che consentono ai lavoratori propri di sollevare preoccupazioni*.

Comunità interessate

Tema	Sottotema	Sotto-sottotema
S3 Comunità interessate	Diritti economici, sociali e culturali delle comunità	Impatti legati al territorio

Il coinvolgimento delle comunità interessate

ESRS Standards	ESRS 2 SBM-2, ESRS S3 S3-2

L'attività di FCR comporta un costante scambio di informazioni ed una relazione continua con la comunità in cui l'Azienda opera. Il coinvolgimento degli stakeholder di FCR può variare rispetto al gruppo di appartenenza, e vengono utilizzati diversi canali e metodi formali e informali per mantenere il dialogo.

In particolare, le comunità locali in cui l'Azienda opera vengono coinvolti mediante dialoghi diretti ed attraverso le diverse iniziative che FCR promuove. Attraverso questo scambio di informazioni, FCR si mantiene in contatto costante con le comunità e con le loro necessità. Per maggiori informazioni, si rimanda al paragrafo *Gli stakeholder*.

Impatti, rischi ed opportunità rilevanti in materia di comunità interessate

ESRS Standards	ESRS 2 SBM-3

Per l'analisi e valutazione dei temi potenzialmente rilevanti per FCR nell'ambito delle comunità interessate, sono state considerate le tematiche proposte da *ESRS 1 Prescrizioni generali, quali Condizioni di lavoro, Parità di trattamento e di opportunità per tutti e Altri diritti connessi al lavoro*.

L'analisi effettuata non ha riscontrato differenze significative nell'esposizione ai rischi tra comunità interessate con caratteristiche specifiche, né in contesti o attività particolari. Gli impatti e i rischi individuati si applicano in maniera uniforme alle comunità che si relazionano con FCR.

Impatti	
Diritti economici, sociali e culturali delle comunità	Impatto diretto relativo all'impegno, al sostegno e al supporto del territorio e della comunità mediante progetti ed iniziative aziendali e partnership con istituzioni pubbliche e private del territorio (Corporate citizenship)

Rischi/Opportunità	
Diritti economici, sociali e culturali delle comunità	Rischio legato a potenziali incidenti che possono vedere coinvolta la comunità locale con cui si interfaccia FCR
	Opportunità legate all'aumento della reputazione aziendale mediante iniziative ed investimenti che coinvolgono la comunità locale e tramite partnership con il territorio

Per maggiori dettagli sul processo di identificazione degli impatti, dei rischi e delle opportunità materiali, si rimanda al capitolo *I temi rilevanti*.

Politiche relative alle comunità interessate

ESRS Standards	ESRS S3 S3-1, ESRS 2 MDR-P

Il Codice Etico di FCR impone standard rigorosi di **onestà, correttezza e trasparenza** nei rapporti con le comunità locali. Per questo, l'Azienda:

- **evita qualsiasi forma di favoritismo o clientelismo**, adottando criteri chiari e meritocratici nelle proprie decisioni;
- mantiene un **dialogo aperto e costruttivo con la cittadinanza**, raccogliendo segnalazioni, suggerimenti e feedback per migliorare i servizi;
- rispetta rigorosamente le leggi e le normative vigenti, garantendo il **massimo livello di integrità** nelle proprie operazioni.

Questi standard si applicano a tutte le comunità interessate dalle attività di FCR.

L'impegno di FCR verso le comunità interessate si fonda sui principi di **responsabilità sociale, trasparenza, sostenibilità e inclusione**, assicurando che le proprie attività generino benefici tangibili per il territorio, i cittadini e gli enti con cui interagisce.

FCR considera il servizio farmaceutico e socio-assistenziale un **pilastro fondamentale per il benessere della comunità**. Per questo, attraverso il proprio Codice Etico, si impegna a:

- offrire **servizi di qualità elevata** per rispondere ai bisogni sanitari e assistenziali della popolazione.
- garantire **accessibilità ed equità**, assicurando che ogni cittadino, indipendentemente dalla propria condizione sociale o economica, possa beneficiare dei servizi offerti.
- rispettare i principi di **trasparenza e correttezza** nella gestione delle attività, informando adeguatamente i cittadini sulle prestazioni disponibili.

FCR si impegna inoltre a contribuire allo **sviluppo economico e sociale del territorio**, attraverso iniziative che favoriscano il benessere della collettività. In particolare, l'Azienda **collabora con le istituzioni locali, le associazioni e il settore sanitario**, per sviluppare progetti di interesse pubblico, sostiene iniziative volte alla **prevenzione sanitaria e alla sensibilizzazione** su temi legati alla salute e al benessere, e partecipa ad attività educative e formative per la promozione di stili di vita sani.

Processi per porre rimedio agli impatti negativi e canali che consentono alle comunità interessate di esprimere preoccupazioni

ESRS Standards	ESRS S3 S3-3

Nell'ambito delle previsioni normative, FCR ha attivato, anche per le comunità interessate, il canale Whistleblowing, che permette di segnalare casi di eventuali violazioni, ossia comportamenti, atti ed omissioni che consistono in condotte illecite rilevanti ai sensi del D.lgs. 231/01, violazioni del Codice Etico o normative interne o che comunque possano danneggiare o recare pregiudizio, anche solo di immagine, a FCR, idoneo a garantire la riservatezza del segnalante.

Per agevolare l'accesso al sistema, la procedura per le segnalazioni è consultabile direttamente sul sito web della Società.

Per maggiori informazioni riguardanti il canale whistleblowing si rimanda al paragrafo *Processi per porre rimedio agli impatti negativi e canali che consentono ai lavoratori propri di sollevare preoccupazioni*.

Comunità interessate: azioni

ESRS Standards	ESRS S3 S3-4, ESRS 2 MDR-A

L'impegno verso il territorio e la comunità

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

Servizi di consulenza	FCR offre servizi di consulenza personalizzata sui farmaci, sulla salute e sul benessere, rivolti ai clienti e alla comunità. In questo modo, l'azienda si propone di promuovere con professionalità la cultura della salute e di fornire un supporto concreto ai bisogni dei cittadini. Si organizzano inoltre incontri sul territorio e si utilizza materiale divulgativo in forma digitale o distribuito nelle farmacie del gruppo.
Campagne di prevenzione	L'Azienda promuove regolarmente campagne di prevenzione e informazione sulla salute, in collaborazione con le autorità sanitarie locali e le associazioni del territorio. Queste campagne possono riguardare temi come la prevenzione dell'influenza, la sensibilizzazione sulle malattie croniche, l'importanza della vaccinazione, le malattie a trasmissione sessuale, etc.
Giornate Informative e del Benessere	L'Azienda promuove serate informative aperte alla cittadinanza affrontando temi importanti legati alla salute del corpo e delle mente. Questi eventi offrono l'opportunità di sensibilizzare la cittadinanza su temi cruciali come la prevenzione delle malattie, l'importanza di una dieta equilibrata, l'attività fisica regolare e la gestione dello stress. Contribuiscono, inoltre, a facilitare l'accesso a risorse e informazioni utili, promuovendo l'adozione di stili di vita più sani e consapevoli.
Sani&Informa	La pubblicazione trimestrale della rivista "Sani&Informa", distribuita attraverso le farmacie del gruppo, disponibile sul sito istituzionale e divulgata anche tramite i canali social aziendali.
Progetti di solidarietà	FCR sostiene regolarmente progetti di solidarietà a favore di categorie sociali svantaggiate o in difficoltà, o a favore di territori colpiti da crisi umanitarie e conflitti.
Emporio Dora	Emporio Dora è un progetto di solidarietà cittadina, un emporio solidale che vede la partecipazione di Istituzioni locali, Associazioni, volontari, imprese pubbliche e private che operano nel territorio di Reggio Emilia a sostegno di persone che si trovano in situazioni di difficoltà temporanea al fine di supportarli nel recupero della loro autonomia. L'emporio non offre solo cibo e prodotti gratuiti, ma anche servizi, corsi di formazione e la possibilità di instaurare nuovi rapporti umani. FCR è main partner dell'Emporio Dora, e dona periodicamente prodotti sanitari, per l'igiene e la cura e medicinali ai destinatari del progetto.
Banco Farmaceutico	Il Banco Farmaceutico è un'organizzazione no profit che raccoglie e distribuisce gratuitamente farmaci a persone indigenti che non possono permettersi di comprarli. Il fenomeno della povertà sanitaria continua ad interessare in modo preoccupante tutto il nostro territorio e la raccolta di farmaci da destinare agli indigenti, oltre a rappresentare un gesto di umana solidarietà, costituisce un importante momento di informazione e riflessione su questa tematica. I farmacisti, in virtù dello stretto legame con il territorio e del rapporto di fiducia che riescono ad instaurare con i pazienti, rispondendo quotidianamente ai bisogni di salute della collettività, sono tra i professionisti che maggiormente possono veicolare questo messaggio, favorendo l'adesione all'iniziativa.
Eventi culturali e sociali	L'azienda promuove e sostiene regolarmente eventi culturali e sociali di interesse pubblico, come mostre, convegni, spettacoli teatrali, concerti, diritto allo studio. In questo modo, l'azienda contribuisce alla valorizzazione del territorio e alla promozione di attività

	culturali e ricreative, potenziando la promozione e la diffusione dei diversi linguaggi ed espressioni culturali, affini e complementari.
"Live in Chiostri"	Live in Chiostri è un progetto esclusivo ed inclusivo, realizzato con il sostegno di Farmacie Comunali riunite, in qualità di main sponsor, supportato da diverse realtà del territorio – circoli giovanili, associazioni culturali, istituzioni, realtà imprenditoriali – unite da un obiettivo comune: mettere la bellezza dei Chiostri di San Pietro al centro per sperimentare, scoprire, conoscere e divertirsi. Ha visto protagonista le performance di Tamburi Neri", una delle esperienze più originali e interessanti della scena elettronica italiana degli ultimi anni e Alberto Bianco, Emma Nolde e i Selton, tre mondi che rappresentano altrettanti modi di scrivere e interpretare la musica, accomunati dalla grande attenzione per la qualità musicale.
Fondazione "I Teatri"	L'idea di una cultura intesa come elemento identitario, capace di nutrire l'immaginario collettivo, il teatro come luogo della collettività, che rimetta al centro la propria funzione e responsabilità pubblica e che sappia riaffermarsi come presidio e patrimonio di tutti ha portato a FCR e la Fondazione a consolidare il loro rapporto rafforzando la collaborazione anche nel 2024. Sono stati realizzati tra il 17 giugno e il 12 luglio 2024, presso gli spazi teatrali e il Parco del Popolo adiacente al Teatro Municipale Valli, un campo estivo per ragazzi tra i 6 e i 12 anni dal titolo "Estate in Scena" in adesione al progetto di sostegno alle famiglie "Conciliazione Vita-Lavoro" promosso dalla regione Emilia-Romagna. È stato inoltre realizzato lo spettacolo "Il piccolo principe" di E. Melozzi, in scena presso il Teatro Valli.
Fondazione Nazionale della danza/Arteballetto	Si sono succedute e proseguono le creazioni innovative con il Centro Coreografo Nazionale attraverso progetti con corpi che non seguono norme di età, genere e abilità. Si apre la strada ad una danza accessibile e raffinata, che pone interrogativi e individua nuovi canoni di virtuosismo e bellezza.
Fondazione Palazzo Magnani	Prosegue e si rafforza la collaborazione con Fondazione Palazzo Magnani, lo staff multidisciplinare che nel tempo si è costituito è sempre attento alla creazione di nuovi modelli di arte, benessere e salute. La nuova edizione del progetto "L'ARTE MI APPARTINE "ha visto partecipare cinquanta operatori e operatrici dei servizi socio-sanitari, educativi e della formazione della città con l'opportunità di immergersi in un percorso di scoperta e sperimentazione dell'arte come strumento educativo. Nel 2024 l'iniziativa è stata arricchita dal contributo dell'artista britannico David Tremlett, conosciuto per le sue opere site-specific, Tremlett ha portato a Reggio Emilia la sua visione dell'arte come esperienza immersiva e interattiva. Il suo approccio mira a trasformare gli spazi del territorio in ambienti significativi, cercando di stabilire un dialogo tra l'opera, l'ambiente circostante e le persone che lo attraversano.
Collaborazione con università – UNIMORE	FCR ha attivato una collaborazione con il Dipartimento di Educazione e Scienze Umane per la costruzione di azioni e attività formative di raccordo tra il mondo accademico e le istituzioni pubbliche e private che si occupano educazione, servizi alla persona e progettazione sociale. FCR ha contribuito alla realizzazione di un corso di Dottorato di ricerca in collaborazione ad UNIMORE e la Fondazione Reggio Children – Centro Loris Malaguzzi, denominato Reggio Childhood Studies, il cui obiettivo è quello di formare figure apicali nell'ambito della progettazione, dell'organizzazione e del coordinamento pedagogico dei servizi per l'infanzia.
Reggionarra	Reggionarra è un progetto culturale dedicato all'arte del narrare e ispirato alla filosofia educativa Reggio Approach. Ogni anno, intorno al 23 febbraio, in occasione del compleanno di Loris Malaguzzi si celebra la Notte dei Racconti, invitando le famiglie a condividere letture e narrazioni nelle proprie case.
Città del lettore	Le farmacie FCR collaborano con Liceo Moro e comune di Reggio Emilia nell'ambito del progetto "Città del lettore". Un'iniziativa che si svolge negli spazi del liceo Moro messi a disposizione trasformandoli in una città dedicata alla lettura. Questa occasione permette ai ragazzi di esprimere la loro creatività e le loro idee, garantendo a ciascuno la libertà di

	linguaggio. La Città è resa magnifica proprio da questo: il perfetto connubio tra vari modi di comunicare, come teatro, danza, musica e arte figurativa, tutti con un unico obiettivo: divertirsi, far divertire e far conoscere il vasto mondo della letteratura
Progetto Pulcino	Le farmacie FCR aderiscono al concerto di solidarietà "Insieme". L'8 maggio 2024 presso il teatro Valli il concerto "Insieme" con Antonella Lo Coco, Giampaolo Costi e la partecipazione straordinaria dei Nomadi oltre a diversi artisti appartenenti al panorama musicale italiano: Daria Biancardi, Leonardo Monteiro e Pierdavide Carone. Il ricavato di questo concerto di beneficenza è stato devoluto all'Associazione Progetto Pulcino che dal 2008 raccoglie fondi per l'acquisto di macchinari ed attrezzature all'avanguardia e per il sovvenzionamento di corsi di aggiornamento e formazione a favore della Struttura Complessa di Neonatologia e Terapia Intensiva Neonatale (TIN) dell'Azienda Ospedaliera Santa Maria Nuova della città.
Piattaforma PodEmilia	Le farmacie FCR partecipano alla creazione di una nuova piattaforma dedicata al podcast e allo streaming. Una piattaforma collaborativa e gratuita per la comunicazione digitale di contenuti culturali, progettata per aggregare persone, esperienze, soggetti e istituzioni del territorio di Reggio Emilia. PodEmilia non è solo online. La sua apertura è stata accompagnata da una serie di 10 eventi che con cadenza settimanale, dal 5 ottobre al 14 dicembre, animavano le sale di Spazio Gerra.
Art Bonus	Per la prima volta nel 2023 FCR concorre e diventa mecenate all'***ART BONUS***. Un investimento che va oltre il valore civico. Sostenere la cultura significa fare qualcosa per la propria città. Le cose belle influenzano positivamente chi ci lavora, chi ci vive e chi le visita. FCR ha sostenuto la Fondazione I teatri di Reggio Emilia e la Fondazione Palazzo Magnani perseguendo l'obiettivo comune di contribuire allo sviluppo culturale civile ed economico della comunità locale. Sono quindi state condivise le finalità di promozione, produzione e diffusione della cultura dell'arte, dello spettacolo e di tutte le espressioni teatrali (di parola, di musica, di danza) e supportate le arti visive attraverso attività espositive e culturali trovando stimolante l'approccio al dialogo interdisciplinare, il confronto interculturale e le contaminazioni con i diversi saperi.
Formazione PNRR accessibilità digitale personale Comune di Reggio Emilia	Farmacie Comunali Riunite hanno realizzato, su incarico del Comune di Reggio Emilia, un corso di formazione digitale rivolto ai dipendenti del Comune di Reggio Emilia (circa 530 dipendenti coinvolti). Obiettivo è quello di migliorare le competenze in ambito digitale, con particolare riferimento all'accessibilità dei servizi pubblici (progetto finanziato con i fondi PNRR NEXT GENERATION)

Servizi sociali e assistenza - politiche di gestione

Contratto di servizio

Il Contratto di servizio per il conferimento di **servizi socio-assistenziali, socio-educativi e socio-sanitari** è l'atto che regola le funzioni che l'Amministrazione Comunale conferisce periodicamente a FCR per la gestione di servizi di welfare. L'attuale Contratto di Servizio è stato rinnovato a maggio 2024 con scadenza a maggio 2025 e regolamenta il conferimento di servizi negli ambiti **anziani, persone con disabilità, minorenni soli o con famiglie fragili, adulti in condizioni di fragilità, trasversali**, secondo criteri di efficienza ed efficacia.

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

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

I servizi conferiti afferiscono alla programmazione comunale e in qualche caso a quella distrettuale, dove la programmazione è congiunta tra enti Locali e AUSL per quanto riguarda i servizi socio-sanitari. Per la programmazione comunale assumono rilievo gli atti di indirizzo degli organi di governo e i documenti di programmazione; per la programmazione zonale assumono particolare rilievo il Piano di zona e gli Accordi di Programma distrettuali tra AUSL e Comuni del Distretto con gli organismi partecipativi in essi descritti e la funzione di regia svolta dall'Ufficio di Piano nel processo diffuso di partecipazione a diversi livelli.

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

L'obiettivo prioritario dell'attività è di **ridisegnare il sistema dei servizi** - ampliando l'efficacia dell'azione congiunta tra Comune e la sua Azienda partecipata e migliorando le risposte alle istanze sociali sempre più complesse che la comunità pone - attraverso il perseguimento di obiettivi di efficacia e appropriatezza dei servizi e di efficientamento del sistema di welfare, dei suoi sistemi organizzativi e delle relazioni fra gli attori che lo compongono, valorizzando in particolare le molteplici e diffuse esperienze di partenariato con il Terzo settore presente nel contesto territoriale.

Il perseguimento di questo obiettivo è ricercato sostenendo attivamente la ricerca di nuovi modi di fare sociale che si esplica attraverso il coinvolgimento in partenariato delle organizzazioni e delle persone, l'abilitazione dei contesti, l'accompagnamento continuo da parte dello staff di progettisti ed operatori sociali di FCR alle organizzazioni partner nella progettazione e gestione dei servizi come nei confronti del partner pubblico di committenza.

La struttura organizzativa dell'Area Welfare conta al 31 Dicembre 2024 13 persone, delle quali 8 impegnate nelle attività di programmazione, coordinamento e pianificazione degli interventi, progettazione, procedure di affidamento e di monitoraggio congiunto, gestionale ed economico, supervisione ed accompagnamento dei processi affidati, valutazione degli impatti, dei risultati e dei processi, operatività diretta del servizio e 5 impegnate esclusivamente nella gestione operativa dei servizi gestiti direttamente. Nell'ambito del suo mandato, FCR, in accordo con il Comune di Reggio Emilia, si occupa della definizione tecnica degli obiettivi, delle modalità di azione, dei risultati attesi, degli esiti degli interventi progettuali pianificati.

Partnership e collaborazioni per l'erogazione dei servizi

L'approccio collaborativo e co-progettuale (solo in parte sostenuto anche da atti formali come quelli del Codice Terzo Settore) per promuovere percorsi di Welfare, Salute e Benessere è una costante della progettazione.

Nell'ambito del suo mandato, FCR, in accordo con il Servizio Politiche di Welfare e Intercultura, il Servizio Sociale e altre referenze del Comune di Reggio Emilia (Città Senza Barriere, Officina Educativa), si occupa della definizione tecnica degli obiettivi, delle modalità di azione, dei risultati attesi, degli esiti degli interventi progettuali pianificati.

Nel 2024 FCR ha contribuito e partecipato a diversi luoghi di programmazione:

- Staff Welfare del Comune di Reggio Emilia
- Staff di progettazione Reggio Emilia Città senza barriere
- Cabina di regia area disabilità
- Coordinamento gestori servizi disabilità
- Coordinamento gestori servizi minorenni diurni
- Coordinamento gestori servizi Minorenni Stranieri Non Accompagnati Reggio Emilia
- Tavolo interistituzionale e operativo RECSB (con 73 enti partner)
- Rete Dance Well con il Comune di Bassano del Grappa per progetti di welfare culturale
- Comitato Archivi e salute Modena per progetti di welfare culturale
- Comitato di indirizzo per il progetto Reggio Narra

Nella progettazione e gestione di servizi di welfare l'Azienda ha stretto rapporti (contratti; convenzioni; affidamenti; atti di partenariato) con numerose organizzazioni.
Dei 207 affidamenti attivi al 31 dicembre. 9 afferiscono all'area Anziani; 36 alla Disabilità; 15 ai Minorenni; 141 alla specifica sub area delle strutture residenziali per minorenni, nuclei, msna; 5 a Città senza barriere; 1 all'ambito trasversale.

Nell'ambito "Anziani" le principali riguardano:

1. Servizio accreditato di assistenza domiciliare
2. Co-progettazione di attività territoriali (distrettuali) per persone con Alzheimer
3. Co-progettazione di attività territoriali per il sostegno alla domiciliarità delle persone anziane
4. Co-progettazione delle attività dello Sportello Assistenti;
5. Attività di accompagnamento delle persone ai servizi;

Nell'ambito della "Disabilità" le principali riguardano:

1. Il servizio di sistema sociooccupazionale "Strade";
2. Servizi residenziali e diurni accreditati per persone adulte con disabilità
3. Co-progettazione di interventi per la residenzialità emancipata di persone con disabilità con disturbi dello spettro autistico e altri interventi in favore di persone con autismo;
4. Sostegno ad attività motoria per persone con disabilità adulte e minorenni;
5. Attività di accompagnamento delle persone ai servizi

Nell'ambito dei minorenni e delle loro reti familiari i principali riguardano:

1. Servizio di educativa territoriale e di incontri protetti per minorenni e famiglie;
2. Centri educativi pomeridiani per persone minorenni
3. Servizi residenziali per minorenni stranieri non accompagnati
4. Servizi residenziali a favore dell'accoglienza di minorenni in condizione di allontanamento dal nucleo famigliare
5. Servizi residenziali per nuclei monogenitoriali

Nell'ambito trasversale e di Reggio Emilia Città senza barriere i principali interventi e relazioni di partneship hanno riguardato:

1. Lo start up di iniziative progettuali nella zona del Parco Innovazione;
2. Partecipazione alla coprogettazione della casa della comunità "Reggio est";
3. Realizzazione di percorsi di formazione per i dipendenti comunali in relazione alla accessibilità dei servizi – in particolare digitali – e nell'ottica intersezionale;

4. Università di Chieti-Pescara – Dipartimento di scienze filosofiche: collaborazione per la realizzazione e sperimentazione di iniziative di welfare culturale
5. Liceo Moro e Comune di Reggio Emilia: collaborazioni nell'ambito del progetto "Città del lettore"
6. Comune di Reggio Emilia (Musei Civici): realizzazione di progetti di welfare culturale
7. AUSL e LILT: iniziative comuni nell'ambito di Luoghi di prevenzione e dello spazio Parco San Lazzaro:
8. UniMoRe collaborazione con il corso di laurea in Scienze dell'educazione, Trp) e supervisione tirocini;
9. Università di Parma (per incontri di orientamento e per ospitare tirocini Servizio sociale);
10. Fondazione Palazzo Magnani per interventi nel campo del welfare culturale
11. Centro Coreografico Nazionale Aterballetto: per interventi nel campo del welfare culturale
12. Fondazione durante e Dopo di Noi per interventi a sostegno del "Registro comunale dei profili di vita"
13. Arci Tunnel: realizzazione del progetto Disco Aperta
14. Ens – Ente Nazionale Sordi, servizio di segretariato sociale dedicato e interpretariato LIS
15. Uici – Unione Italiana Ciechi e Ipovedenti, per la realizzazione di progettazioni innovative
16. Università 21: sostegno a percorsi di accompagnamento universitario per persone con disabilità

I risultati e l'impatto sul territorio

Di seguito si riportano alcuni dati di sintesi per l'anno 2024, utili a individuare indicatori dell'impatto sul territorio e comunità dei servizi di welfare erogati da FCR.

Numero delle persone fragili coinvolte nei diversi servizi e attività di welfare	5.523
Di cui utenti e cittadini dei servizi ed attività per persone anziane	2.849
Di cui utenti e cittadini dei servizi ed attività per persone con disabilità	1.915
Di cui utenti dei servizi per minorenni e famiglie	759
Di cui utenti e cittadini dello sportello sociale	2.515

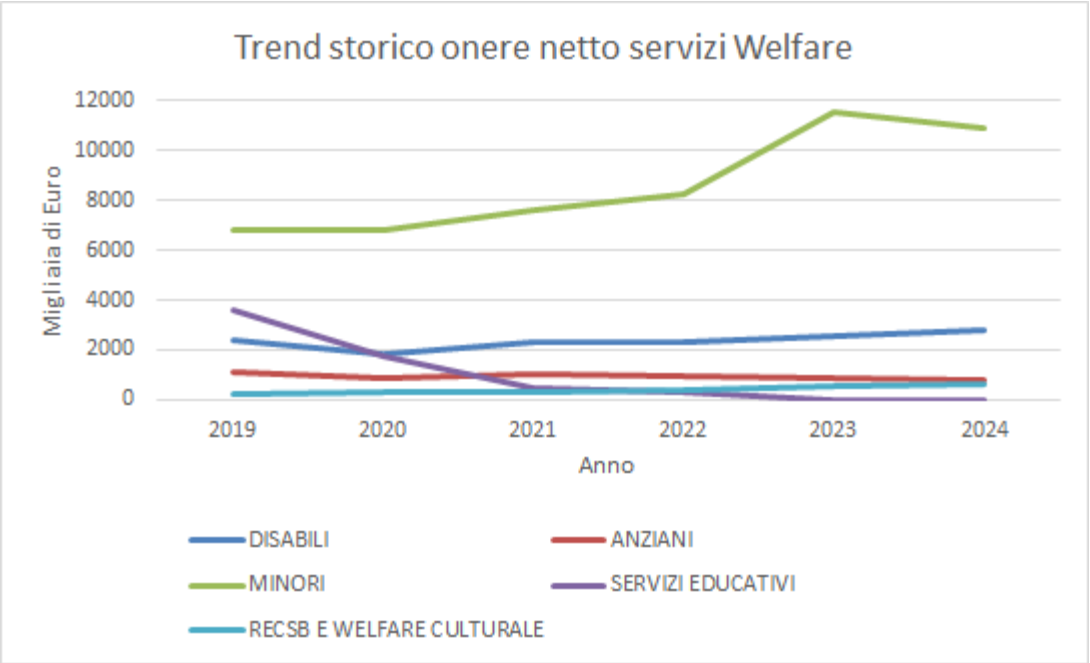
Cittadine/i coinvolti nei progetti di Reggio Emilia Città senza barriere (stima ponderata)	10.000+

Numero accessi agli Sportelli Sociali	5.055
Numero realtà con cui si hanno contratti di servizi attivi	207

Investimenti in servizi di welfare (al lordo dei corrispettivi e compartecipazioni)	18,1 milioni di Euro
Spesa per gestori e partner locali per servizi di welfare	12,5 milioni di Euro
Onere netto FCR servizi di welfare	8,6 milioni di Euro

Le attività e servizi con il maggior numero di utenti sono:
1. accoglienza presso gli sportelli Sociali
2. Servizi e attività area anziani
3. Servizi e attività per persone con disabilità

Le attività con il maggiore impatto sulla spesa sociale complessiva sono:
1. i servizi rivolti all'accoglienza di Minori Stranieri Non Accompagnati
2. i servizi residenziali a favore di madri con minorenni
3. i servizi residenziali a favore dell'accoglienza di minorenni soli o in condizione di allontanamento dal nucleo famigliare per decreto del Tribunale



Lo Sportello Sociale

L'attività di Sportello Sociale è direttamente gestita da FCR con proprio personale. L'attuale organizzazione si compone di:

- Un **punto unico di accesso telefonico** attivo per supportare le necessità dei cittadini e indirizzarli correttamente ai servizi sociali mediante un primo colloquio con sportello sociale, un orientamento ai servizi del territorio, oppure per facilitare l'aggancio con i case manager di riferimento;
- Regolare apertura degli sportelli sociali presso i **4 poli sociali** del territorio, che accolgono cittadini per ascolto, informazioni, prime risposte ai propri bisogni di supporto e accompagnamento e che favoriscono il lavoro di rete.
- Coordinamento sperimentale di uno **sportello-lavoro** per la gestione dei percorsi previsti dalla normativa sul Reddito di Cittadinanza, orientato a facilitare percorsi di inclusione delle fragilità lavorative in senso lato.

Il **Punto Unico di Accesso nel 2024** ha totalizzato 5.055 contatti complessivi.

Motivo del contatto al numero unico	Nr accessi 2024
Appuntamento c/o Sportello Sociale	1.413
Chiamata per Case Manager	1.771
Informazioni	1.247
Recall	316
Segnalazione dei cittadini	33
Verifica progettualità in carico al Servizi Sociale	275
Totale	**5.055**

Gli **Sportelli Sociali** hanno sostenuto un totale di 2.215 **utenti** per complessivi 2.515 **accessi**.

Accessi agli sportelli Sociali per area di intervento	Nr accessi 2024
Anziani	1.386
Dipendenze	19
Disabili	84
Disagio adulto	435
Famiglia e Minori	587

Immigrazione	4
Totale	**2.515**

Di seguito il trend degli ultimi 5 anni:

Anno	2020	2021	2022	2023	2024
Accessi	2.587	2.410	2.470	2.268	2.515
Utenti	2.350	2.207	2.218	2.014	2.215

Lo **Sportello dedicato al lavoro per il reddito di cittadinanza** ha trattato circa 200 percorsi personalizzati di accompagnamento all'occupabilità, di avvicinamento o reinserimento sociale o nel mercato del lavoro e per potenziare il ruolo sociale della persona. Tale servizio ha gestito le pratiche connesse al Reddito di cittadinanza di tutti quei beneficiari privi di progettualità attive con il Servizio Sociale. Le azioni connesse al reddito di cittadinanza con la sottoscrizione di un patto condiviso con ogni percettore tenuto agli obblighi di fruizione, hanno aperto e incentivato la possibilità di esplorare e dialogare con i cittadini di attivazioni personali e diritti relativi alla prevenzione sanitaria, di aspetti legati alla cura degli ambienti di vita e delle relazioni comunitarie, del valore della formazione professionalizzante al fine di migliorare la propria condizione di vita.

Consumatori e utilizzatori finali

Tema	Sottotema	Sotto-sottotema
S4 Consumatori e utilizzatori finali	Impatti legati alle informazioni per i consumatori e/o per gli utilizzatori finali	Riservatezza
	Sicurezza personale dei consumatori e/o degli utilizzatori finali	Salute e sicurezza Sicurezza della persona
	Inclusione sociale dei consumatori e/o degli utilizzatori finali	Accesso a prodotti e servizi Pratiche commerciali responsabili

Il coinvolgimento dei consumatori e utilizzatori finali

ESRS Standards	ESRS 2 SBM-2, ESRS S4 S4-2

I principali stakeholder di FCR comprendono figure interne ed esterne, e ogni categoria di stakeholder rappresenta esigenze e prospettive uniche. L'obiettivo dell'Azienda è quello di rimanere informata e di agire sulle opportunità e sui rischi identificati attraverso il dialogo con i propri stakeholder.

Tra queste categorie rientrano anche i clienti. Gli interessi, le opinioni e i diritti dei clienti sono fondamentali per definire la strategia e il modello di business, visto il tipo di attività di FCR. Un dialogo continuo con questi ultimi è fondamentale per definire le decisioni aziendali.

Il coinvolgimento degli stakeholder di FCR può variare rispetto al gruppo di appartenenza, e vengono utilizzati diversi canali e metodi formali e informali per mantenere il dialogo. In particolare, i clienti dell'Azienda vengono coinvolti mediante dialoghi diretti che spesso avvengono direttamente nelle farmacie di FCR, oltre a canali di assistenza dedicati. Prendendo in considerazione i punti di vista dei lavoratori, l'Azienda mira a comprenderne meglio le aspettative e le esigenze.

Il rispetto dei diritti umani è elemento fondamentale del quadro strategico. FCR valuta regolarmente se le proprie attività commerciali creino, aggravino o attenuino impatti significativi sui clienti. Sulla base di queste valutazioni, adatta le proprie strategie per affrontare i rischi o le sfide identificate.

Per maggiori informazioni rispetto al coinvolgimento degli stakeholder, si rimanda al paragrafo *Gli stakeholder*.

Impatti, rischi ed opportunità rilevanti in materia di consumatori e utilizzatori finali

ESRS Standards	ESRS 2 SBM-3

Per l'analisi e valutazione dei temi potenzialmente rilevanti per FCR nell'ambito dei consumatori e utilizzatori finali, sono state considerate le tematiche proposte da *ESRS 1 Prescrizioni generali, quali Impatti legati alle informazioni per i consumatori e/o per gli utilizzatori finali, Sicurezza personale dei consumatori e/o degli utilizzatori finali e Inclusione sociale dei consumatori e/o degli utilizzatori finali.*

Gli impatti, i rischi e le opportunità individuati interessano in modo trasversale tutti i clienti e gli utilizzatori finali di FCR. Non sono stati rilevati rischi significativi legati a gruppi specifici di consumatori o utilizzatori, né impatti materiali connessi a particolari caratteristiche degli stessi.

In particolare, non sono emerse situazioni di vulnerabilità connesse a pratiche commerciali o di vendita potenzialmente scorrette, né sono stati riscontrati impatti rilevanti in termini di discriminazione sistematica nell'accesso ai servizi o nella distribuzione di determinati prodotti.

Impatti	
Impatti legati alle informazioni per i consumatori e/o per gli utilizzatori finali	Impatto diretto legato alla tutela della privacy dei clienti e alla salvaguardia delle informazioni sensibili aziendali mediante adeguati sistemi informativi
Sicurezza personale dei consumatori e/o degli utilizzatori finali	Impatto diretto e lungo la catena del valore relativo alla capacità di realizzare ed offrire servizi e soluzioni di elevata qualità, adeguati sistemi per il controllo degli standard di distribuzione, coerenti con le aspettative e bisogni dei consumatori e della comunità e la salvaguardia della loro salute, nel rispetto della normativa di riferimento
Inclusione sociale dei consumatori e/o degli utilizzatori finali	Impatto diretto legato a politiche di marketing / commerciali responsabili e trasparenti, e al rispetto della normativa e quadro regolatorio di riferimento in materia di etichettatura dei prodotti e servizi, allo scopo di garantire la compliance - immagine - reputazione aziendale

Rischi/Opportunità	
Impatti legati alle informazioni per i consumatori e/o per gli utilizzatori finali	Rischio derivante dalla perdita di dati sensibili dell'azienda, dei clienti, dei dipendenti e delle aziende partner derivanti da episodi di data breaches / cyberattacchi
Sicurezza personale dei consumatori e/o degli utilizzatori finali	Rischio derivante da prodotti non conformi alle norme di salute e sicurezza per gli utilizzatori finali
	Opportunità legate alla fornitura di prodotti sicuri ai clienti e fidelizzazione da parte di quest'ultimi
Inclusione sociale dei consumatori e/o degli utilizzatori finali	Rischio legato ad una errata o non conforme comunicazione ai clienti o consumatori finali

Per maggiori informazioni riguardanti gli impatti, i rischi e le opportunità di FCR si rimanda al capitolo specifico *Impatti, rischi e opportunità rilevanti*.

Politiche connesse ai consumatori e agli utilizzatori finali

ESRS Standards	ESRS S4 S4-1, ESRS 2 MDR-P

FCR, per assicurare prodotti e servizi sicuri per i propri clienti e utilizzatori finali, ha adottato il sistema di gestione ISO 9001:2015. Per la tutela della riservatezza dei dati, si avvale di specifiche politiche implementate dal proprio dipartimento ICT. Le politiche relative ai consumatori e/o agli utilizzatori finali sono conformi alle norme riconosciute a livello internazionale.

Sicurezza dei consumatori e utilizzatori finali

Al fine di garantire la qualità dei propri servizi e la sostenibilità del proprio modello di business, l'Azienda ha adottato il **Sistema di gestione della qualità UNI EN ISO 9001**, applicato ai processi e all'organizzazione aziendale, con lo scopo di migliorare l'efficacia nella realizzazione del prodotto e nell'erogazione del servizio, oltre che ottenere e incrementare la soddisfazione del cliente.

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

a) dimostrare la capacità di fornire con regolarità prodotti che ottemperino ai requisiti dei clienti e a quelli cogenti applicabili;

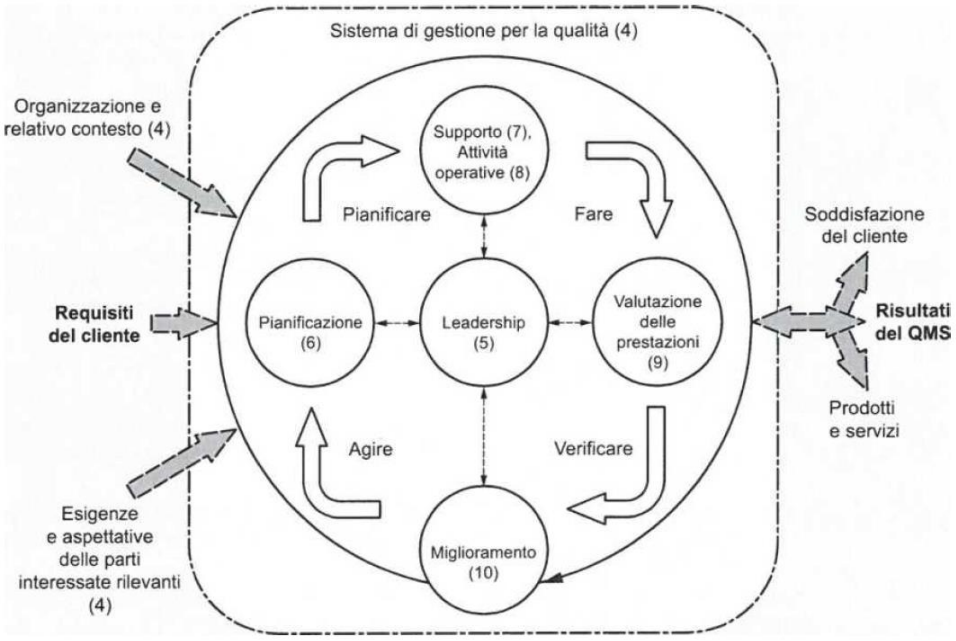
b) accrescere la soddisfazione dei clienti tramite l'applicazione efficace del Sistema, ivi inclusi i processi per il miglioramento continuo del Sistema e l'assicurazione della conformità ai requisiti del cliente e a quelli cogenti applicabili.

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

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

FCR affida all'esterno i seguenti processi e servizi su cui esercita un'attività di controllo e monitoraggio:
- Trasporti
- Taratura strumenti
- Pulizia

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



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

1. Definito i processi aziendali che compongono il Sistema di Gestione per la Qualità raggruppandoli nelle tre tipologie:
   a. Processi Direttivi: Direzione e Sistema Qualità
   b. Processi Principali: Commerciale, approvvigionamento merci, approvvigionamento servizi, allestimento ordini e consegna merci, gestione magazzino (compreso servizio di "recall")
   c. Processi di Supporto: Elaborazione Dati (ICT), gestione dispositivi di misura, gestione risorse, misurazioni analisi e miglioramento.
2. Identificato la sequenza dei processi principali di realizzazione del servizio,
3. Identificato le attività svolte nei processi e i relativi gestori di processo,
4. Definito una pianificazione del Sistema di Gestione per la Qualità,
5. Assegnato risorse e informazioni idonee per la loro conduzione,

6. Stabilito opportuni indicatori e metodi per mantenerli sotto controllo attraverso gestione informatica dei dati raccolti e mediante loro visualizzazione a mezzo tabelle/diagrammi,
7. Assimilato e resa propria la cultura di attuazione delle azioni necessarie per conseguire gli obiettivi stabiliti e il miglioramento continuo attraverso l'utilizzo dei dati raccolti e registrazioni delle conseguenti decisioni.

La riservatezza dei dati

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

L'infrastruttura della rete aziendale è composta da due datacenter e dalla rete geografica privata (MPLS) delle farmacie. I server nei datacenter centrali sfruttano soluzioni di Business Continuity, che garantiscono continuità operativa e la sicurezza dei dati. Ogni farmacia è dotata di un software dedicato alla gestione dei prodotti e dell'inventario. Il sistema gestionale Retail per le Farmacia è installato su tutte le farmacie FCR, comprese quelle in Gestione Per Conto. Il prodotto al momento risponde alle necessità dell'azienda ed è in costante evoluzione e aggiornamento. I backup sono eseguiti secondo una procedura definita e periodicamente verificati. Tale procedura rientra nella documentazione della certificazione ISO: 9001. In particolare, i server delle farmacie hanno backup locali che permettono un ripristino completo dei dati in un ragionevole lasso di tempo.

Relativamente alla Privacy, l'Azienda Speciale FCR rispetta i requisiti di compliance alla GDPR, affidando ad un consulente esterno i compiti di monitoraggio e aggiornamento.

La sicurezza a livello di infrastruttura di rete è garantita da:
- Firewall aziendale che suddivide la rete in vari segmenti funzionali
- Switch centrale ridondato
- Sistema WI-FI suddiviso in tre aree distinte e mediate dal firewall

I software di gestione aziendale e di magazzino, i relativi sistemi hardware e i sistemi operativi sono ridondati in configurazione attivo-passivo. Un software di mirroring mantiene i dati e le configurazioni allineate in tempo reale. È attivo un sistema organizzato di copie di sicurezza sia attivo che passivo. Ogni farmacia è dotata di un server fisico sul quale è installato il gestionale della farmacia. Ogni server è protetto da antivirus gestito in maniera centralizzata. È attivo un contratto con una società specializzata in Cybersecurity per un Vulnerability Assessment annuale dei server esposti ad internet. Periodicamente vengono svolti anche i seguenti servizi di sicurezza:
- Verifica della rete interna
- Test di Consapevolezza degli utenti per mail di Spam
- Verifica della debolezza delle password di accesso ai sistemi
- Verifica delle impostazioni di sicurezza nell'autenticazione del Dominio Microsoft.

Nel corso del 2024 FCR ha proseguito l'attività di ammodernamento della connettività e gli investimenti nell'ambito della sicurezza informatica avviati nel 2023.
Al fine di garantire la continuità di servizio dell'Azienda FCR, in un contesto di continue minacce verso la sicurezza informatica, vengono adottate le seguenti strategie di Cybersecurity:
- É stato sottoscritto un contratto di servizio di assistenza per il sistema di backup attivando inoltre un sistema per eseguire una seconda coppia dei dati dei principali sistemi consistenti ed utilizzabili in caso di incidente;
- È stato strutturato un servizio per un nuovo sistema antivirus e antispam;
- È stato attivato un servizio di protezione firewall, una sicurezza perimetrale della rete aziendale;
- Vengono esportati in modalità sicura e riservata i log dei principali sistemi in modo da avere comunque accesso agli stessi anche in caso di completa compromissione della struttura informatica interna;

È stato attivato un servizio SOC (Security Operation Center) proattivo H24 7/7 days, in grado di isolare eventuali macchine compromesse da attacchi cyber limitando in questo modo il proliferare dell'infezione malevola.

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

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

Nel 2024 e nei precedenti periodi rendicontati (2022 e 2023) non hanno avuto luogo episodi di data breach e conseguenti denunce comprovate riguardanti la violazione della privacy dei clienti e la perdita di dati di clienti.

Processi per porre rimedio agli impatti negativi e canali che consentono ai consumatori e agli utilizzatori finali di esprimere preoccupazioni

ESRS Standards	ESRS S4 S4-3

Nell'ambito delle previsioni normative, FCR ha attivato, anche per i consumatori e gli utilizzatori finali, il canale Whistleblowing, che permette di segnalare casi di eventuali violazioni, ossia comportamenti, atti ed omissioni che consistono in condotte illecite rilevanti ai sensi del D.lgs. 231/01, violazioni del Codice Etico o normative interne o che comunque possano danneggiare o recare pregiudizio, anche solo di immagine, a FCR, idoneo a garantire la riservatezza del segnalante.

Per agevolare l'accesso al sistema, la procedura per le segnalazioni è consultabile direttamente sul sito web della Società.

Consumatori e utilizzatori finali: le azioni

ESRS Standards	ESRS S4 S4-4, ESRS 2 MDR-A

La cura della salute dei clienti

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Il monitoraggio sul livello di compliance e qualità dei servizi erogati da FCR viene effettuato periodicamente dalle autorità competenti, che svolgono controlli approfonditi sulle attività più soggette a rischi tra quelle gestite dall'azienda.

Di seguito si riportano i controlli eseguiti nel 2022, 2023 e 2024, il cui esito è stato per tutti positivo.

Autorità	Magazzino	Modalità	Controlli 2022	Controlli 2023	Controlli 2024
AUSL	Controlli servizio veterinario		2	2	-
AUSL	Controlli servizi igiene degli alimenti	Richiami di prodotti alimentari (verifiche sull'iter di comunicazione alle farmacie e ai clienti, quantità dei prodotti accantonati, e processo resi)	-	2	-
NAS	Controlli lotti di medicinali con problemi		1	1	1
NAS	Controllo requisiti	Verifica requisiti custodia sostanze stupefacenti	-	1	-
NAS	Richiesta report		-	-	2
BIOAGRICERT	Controlli completi	Visita ispettiva completa prodotti biologici	1	1	1
	Farmacia				
AUSL	Controlli servizi igiene degli alimenti	Prelevate quote di alimenti destinate ai bambini per analisi (es. farine di cereali e carni omogenizzate)	1	-	-
AUSL	Ispezioni ordinarie		1	14	5
AUSL	Controlli preventivi	Farmacia di nuova istituzione	-	1	-
GdF	Controlli ordinari				1
NAS	Controlli ordinari		-	2	3
NAS	Controlli specifici	controllo medicinali stupefacenti e sostanze psicotrope – controllo preparazioni galeniche			4
NAS	Controlli di illeciti		3	-	1

	riscontrati sul territorio				
NAS	Acquisizione documenti	Acquisizione documenti di farmacia in formato cartaceo	-	1	-

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

Nel periodo di rendicontazione 2024, così come nei precedenti anni 2022 e 2023, non si sono verificati casi significativi di:

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

FCR ha inoltre predisposto diverse attività per monitorare, misurare, analizzare e migliorare i propri processi. In particolare, le attività si focalizzano su:

- il grado di soddisfazione dei propri clienti;
- il grado di conformità del servizio fornito, delle merci trattate e delle consegne effettuate;
- l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità;
- le prestazioni dei processi aziendali.

Sono utilizzate tecniche di statistica con raccolta dati sia mediante sistema informatico che da registrazioni cartacee. Il monitoraggio e le misurazioni per la soddisfazione del cliente vengono effettuate almeno con cadenza annuale attraverso l'utilizzo di scale di valori che ne indicano il livello raggiunto o le eventuali criticità. I meccanismi utilizzati sono molteplici in base alla tipologia del soggetto in questione, andando dall'analisi dell'andamento delle vendite ad audit interni al monitoraggio e misurazione dei processi. Di seguito i principali processi monitorati:

- Commerciale e Marketing
- Approvvigionamento merci
- Gestione magazzino
- Allestimento e consegna merci
- Soddisfazione dei clienti

La ricerca della qualità si fa ancora più puntuale attraverso il rilevamento e la registrazione delle "non conformità" (NC) del servizio erogato o dei prodotti trattati. Le NC che possono interessare tutta la filiera dell'attività aziendale vanno infatti considerate per ogni processo a patire dal processo di approvvigionamento, a quello di magazzino, fino ad arrivare a quello di vendita.

Le Non Conformità sono classificate in:

- NC MAGGIORI = NC che ha generato o potrebbe generare un disservizio con notevole insoddisfazione del cliente e costi notevoli
- NC MINORI = NC che ha generato o potrebbe generare un disservizio di scarsa importanza e costi minimi

Le procedure adottate mirano a ridurre o eliminare le non conformità riscontrate nel servizio suddividendole per il tipo di attività di cui fanno parte ed il processo interessato.

In base all'ambito in cui ricadono sono stati rilevati i soggetti che in funzione alle loro mansioni hanno la responsabilità della rilevazione, della registrazione e della risoluzione della NC.

Ai responsabili sono delegate le azioni correttive dovute, attraverso una preliminare serie di monitoraggi e audit che permettano le individuazioni delle cause; saranno quindi attuate le azioni necessarie alla riduzione o se possibile all'eliminazione delle stesse.

Tematiche di governance

Condotta delle imprese

Tema	Sottotema	Sotto-sottotema
G1 Condotta delle imprese	Corruzione attiva e passiva	Prevenzione e individuazione compresa la formazione Incidenti
	Gestione dei rapporti con i fornitori, comprese le prassi di pagamento	
	Protezione degli informatori	

Ruolo degli organi di amministrazione, direzione e controllo

ESRS Standards ESRS 2 GOV-1

Gli organi stabiliti dallo Statuto dell'Azienda Speciale FCR sono: il Consiglio di Amministrazione, il Presidente del Consiglio di Amministrazione, il Direttore e il Collegio dei Revisori dei Conti.
Il ruolo del Consiglio di Amministrazione è di determinare le linee guida e la strategia aziendale, oltre a supervisionare la gestione operativa ed attribuire i poteri operativi agli organi e soggetti delegati. Il Consiglio è presieduto dal Presidente del Consiglio di Amministrazione. Il Collegio dei Revisori dei Conti ha invece il ruolo fondamentale di garantire la trasparenza, la correttezza e la legittimità della gestione finanziaria e contabile dell'azienda.

Per ulteriori informazioni riguardanti la composizione ed i ruoli degli organi di governo dell'Azienda si rimanda al capitolo *Il governo dell'Azienda* dell'Informativa generale. Invece, per maggiori dettagli in merito alle competenze degli organi di amministrazione, direzione e controllo nelle questioni relative alla condotta delle imprese si rimanda alla pagina del sito web di FCR, *Amministrazione Trasparente*.

Impatti, rischi e opportunità rilevanti in materia di governance

ESRS Standards ESRS 2 IRO-1

L'analisi della doppia rilevanza in relazione al tema *ESRS G1 Condotta delle imprese* ha permesso di individuare impatti, rischi e opportunità significativi per FCR. Sono state considerate le tematiche proposte da *ESRS 1 Prescrizioni generali, quali Cultura d'impresa*, *Corruzione attiva e passiva*, *Gestione dei rapporti con i fornitori, comprese le prassi di pagamento*, e *Protezione degli informatori*.

Impatti	
Cultura d'impresa	Impatto diretto relativo alla promozione di una cultura aziendale fondata su una condotta etica, condivisione di valori e senso di appartenenza, che rafforza le relazioni con gli stakeholder e contribuisce alla fiducia, alla reputazione e alla resilienza di FCR
Corruzione attiva e passiva	Impatti diretti in termini di potenziali conseguenze su reputation e continuità dell'Azienda derivanti da una condotta del business non conforme a criteri di etica e integrità
Gestione dei rapporti con i fornitori, comprese le prassi di pagamento	Implementazione di processi di procurement volti a prevenire potenziali impatti sociali e ambientali negativi lungo la catena di fornitura, attraverso la selezione, qualifica, gestione e monitoraggio dei fornitori sulla base di criteri e parametri di sostenibilità (ESG)

Protezione degli informatori	Potenziale impatto negativo sul clima aziendale e sulla fiducia dei dipendenti nei confronti dell'azienda, dovuto alla percezione di inadeguata protezione per le persone che effettuano segnalazioni tramite il canale whistleblowing

Rischi/Opportunità	
Cultura d'impresa	Rischio legato alla mancanza di una cultura aziendale condivisa e coerente, che può generare disallineamenti interni, indebolire il senso di appartenenza e la motivazione del personale, ridurre l'efficacia nelle relazioni con gli stakeholder esterni e compromettere la fiducia e la reputazione dell'Azienda nel tempo
	Opportunità legate all'aumento della reputazione aziendale e della retention grazie al mantenimento di una cultura d'impresa condivisa
Corruzione attiva e passiva	Rischio legato alla business continuity e normativo/sanzionatori legati a comportamenti anticoncorrenziali da parte di FCR, oltre a rischi reputazionali dovuti ad un comportamento non etico
Gestione dei rapporti con i fornitori, comprese le prassi di pagamento	Rischio legato all'approvvigionamento da realtà lontane da parametri ESG, non rispettose dei diritti sociali e normative ambientali sempre più accorte
	Opportunità legate all'aumento della reputazione aziendale grazie all'approvvigionamento da realtà vicine ai principi su cui FCR ha costruito la propria cultura d'impresa
Protezione degli informatori	Rischio legato a potenziali conseguenze negative derivanti da un'insufficiente protezione delle persone che effettuano segnalazioni tramite il canale whistleblowing, con possibili impatti sulla continuità operativa e sulla reputazione dell'Azienda

Per ulteriori informazioni sul processo di identificazione degli impatti, dei rischi e delle opportunità materiali, si rimanda al capitolo *Impatti, rischi e opportunità rilevanti*.

Politiche in materia di cultura d'impresa e condotta delle imprese

ESRS Standards	ESRS G1 G1-1, ESRS 2 MDR-P

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

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

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

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

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

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

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

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

Il Codice Etico

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

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

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

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

Piano per la prevenzione della corruzione e trasparenza

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

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

Vengono di seguito riportate le aree maggiormente soggette a potenziale rischio di corruzione:
a) acquisizione e progressione di personale;
b) affidamento di lavori, servizi e forniture;
c) provvedimenti ampliativi della sfera giuridica dei destinatari privi di effetto economico diretto e immediato per il destinatario;
d) provvedimenti ampliativi della sfera giuridica dei destinatari con effetto economico diretto e immediato per il destinatario (concessione di contributi, sponsorizzazioni ed erogazioni liberali a soggetti pubblici o privati).

Controlli interni

FCR effettua controlli interni regolari per verificare l'osservanza delle regole e delle procedure interne e prevenire eventuali attività illecite. A tal fine, aderisce ai principi del "**Patto per la trasparenza**", un'iniziativa promossa dalla Commissione Nazionale per la lotta alla corruzione che mira a promuovere la trasparenza e l'integrità nella gestione pubblica e privata.

Il rispetto delle norme - Compliance

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

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

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

Adesioni a iniziative esterne e membership

A.S.SO.FARM

L'Azienda Speciale FCR partecipa alla Federazione A.S.SO.FARM. (Aziende e Servizi Socio Farmaceutici), della quale è punto di riferimento.

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

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

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

Anche nel 2024 diverse sono state le occasioni in cui AS.SO.FARM è intervenuta a sostegno dello sviluppo del settore: la remunerazione aggiuntiva del 2024, un riconoscimento senza eguali che ha successivamente trasformato una misura emergenziale in riforma strutturale che garantirà un effettivo sviluppo stabile del settore; il sostegno per l'attuazione della farmacia dei servizi per concretizzare delle nuove regole di ingaggio e per un ruolo più proattivo nella sanità nazionale che dovrà necessariamente affrontare nuove sfide; la partecipazione al tavolo di confronto con il Ministero della Salute per contrastare il problema non solo sanitario ma anche sociale della carenza dei farmaci; l'evidenza di come le farmacie comunali possano apportare il proprio contributo svolgendo un ruolo i importante aiutando i cittadini ad attuare dei semplici cambiamenti comportamentali a supporto della sostenibilità.

ASSINDE

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

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

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

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

La raccolta dei farmaci scaduti

Grazie al loro stretto contatto con i pazienti, i farmacisti si trovano in una posizione privilegiata per raccogliere i farmaci inutilizzati e/o scaduti e smaltirli in maniera selettiva. Lo smaltimento selettivo ha come obiettivo limitare l'impatto sull'ambiente attuando la raccolta e l'eliminazione corretta di questi scarti farmaceutici. I farmacisti possono svolgere un ruolo fondamentale per sensibilizzare la collettività locale e incoraggiare i pazienti a portare in farmacia i farmaci inutilizzati e/o scaduti per poter procedere ad uno smaltimento selettivo. Ottenere in tal modo un cambiamento positivo nelle abitudini dei cittadini.

FONDAZIONI CULTURALI

Anche nel corso del 2024 il Consiglio di Amministrazione ha approvato le proposte del Presidente per importanti attività di partnership con le principali fondazioni culturali cittadine, azioni preventivamente condivisa con l''amministrazione comunale. Ripensare il proprio modello di sostenibilità puntando a costruire consolidate relazioni significative e durevoli: un progetto per condividere il valore culturale sociale ed economico generato dalle proprie attività sulla comunità di riferimento, una volontà di valorizzare il modello di sostenibilità attraverso una pratica collaborativa che sostiene persone e risorse e rende realizzabili iniziative e progetti anche innovativi o di nicchia. Si riconosce il valore condiviso di queste azioni generatrici di welfare sociale, di valorizzazione di beni comuni nel territorio per la realizzazione di progetti di comunità.

Gestione dei rapporti con i fornitori

ESRS Standards	ESRS G1 G1-2

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

Qualifica fornitori

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

Valutazione e monitoraggio fornitori

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

Il Quality Manager è responsabile del mantenimento delle registrazioni inerenti alla qualifica e alla valutazione dei fornitori.

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

Prevenzione e individuazione della corruzione attiva e passiva

ESRS Standards	ESRS G1 G1-3

Le misure di prevenzione della corruzione

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

Nel corso dei periodi oggetto di rendicontazione non sono stati accertati episodi di corruzione attiva o passiva che hanno coinvolto amministratori o dipendenti di FCR. Per le modalità di gestione applicate in tema di anticorruzione, si rimanda al capitolo *Politiche in materia di cultura d'impresa e condotta delle imprese*.

Il rispetto della concorrenza

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

Formazione e sensibilizzazione

L'Organismo di Vigilanza relaziona una volta all'anno al Consiglio di Amministrazione le attività realizzate nel corso dell'anno anche in coordinazione con le funzioni aziendali di riferimento e con l'organo di revisione attivando uno scambio di informazioni finalizzato ad ottenere un costante aggiornamento delle aree a rischio reato, in linea con le istanze di idoneità richieste dalla normativa e con attenzione ai profili etici promanati dalla proprietà, rappresentata dal Comune di Reggio Emilia.

L'Organismo di Vigilanza ha indicato, nella relazione annuale, il piano di azione 2024:

A – Analisi Flussi Informativi
B – Formazione e Informazione del personale
C – Aggiornamento del Modello/Monitoraggio normativa e giurisprudenza
D – Monitoraggio e verifica obblighi in materia di trasparenza
E – Monitoraggio aree a rischio mediante interviste e verifiche dirette/verifiche a campione sulle aree/procedure a maggiore rischio corruttivo

I risultati delle attività svolte sono riportati nei verbali delle riunioni dell'ODV e nei relativi allegati, notificati agli organi di riporto diretto. Tutti i verbali sono conservati agli atti, anche in formato digitale, a cura dell'ODV, unitamente, ai rispettivi allegati.

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

Per il 2025, è stata pianificata la realizzazione di eventi formativi, così come previsti dalla normativa di riferimento anche nella forma di webinar o strumenti che permettano un'elevata interazione dei partecipanti.
In particolare, si prevede di organizzare la formazione in presenza dei Direttori di farmacia focalizzando l'intervento sulle procedure del Modello, sui suoi aggiornamenti e sulle tematiche anticorruzione oltre che sulle procedure del Whistleblowing. Seguirà l'organizzazione della formazione tramite strumenti e-learning con test di verifica per impiegati e nuovi assunti.
Sarà inoltre necessario elaborare e diffondere circolari interne e informative sul Modello 231/PCPT e il monitoraggio della documentazione in uso, in particolare nel settore HR, al fine di verificarne la rispondenza a quanto indicato nel Modelle e nel PCPT.

Casi di corruzione attiva o passiva

ESRS Standards	ESRS 2 MDR-M, ESRS G1 G1-4

Nel corso dei periodi oggetto di rendicontazione non sono stati accertati episodi di corruzione attiva o passiva che hanno coinvolto amministratori o dipendenti di FCR.

Prassi di pagamento

ESRS Standards	ESRS 2 MDR-M, ESRS G1 G1-6

FCR adotta una politica rigorosa finalizzata a gestire le tempistiche di pagamento, classificando i fornitori della catena di distribuzione intermedia e delle farmacie di proprietà in tre cluster. Tale classificazione si affianca alle tipologie di pagamento utilizzate: ricevuta bancaria, bonifico e rimessa diretta.

L'Azienda effettua un monitoraggio costante combinando i cluster di ciascun fornitore e la modalità di pagamento applicata. Questa scelta strategica riflette la responsabilità di FCR nel garantire la continuità nella fornitura dei farmaci, elemento essenziale per assicurare un servizio completo ed efficace ai propri clienti. Garantendo infatti la continuità operativa, si assicura la costante e tempestiva disponibilità dei

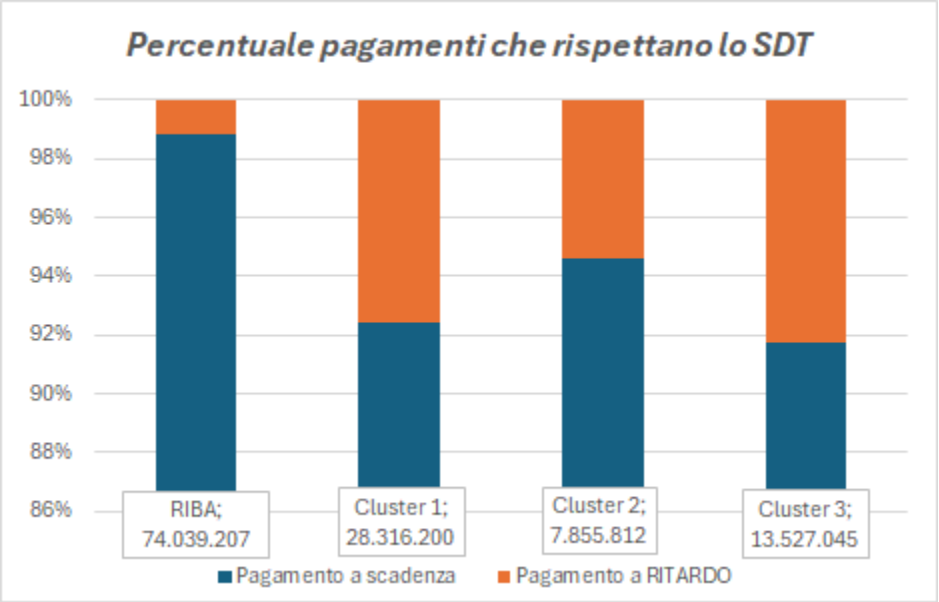
medicinali evitando interruzioni nella catena di fornitura. Rafforzare l'affidabilità del servizio offerto per accrescere la fiducia e la soddisfazione della clientela, e promuovere una gestione finanziaria efficiente.

FCR gestisce diverse tempistiche di pagamento in accordo con i fornitori adottando prassi differenziate in base a specifici parametri. Le scadenze vengono concordate sia su base commerciale che normativa, tenendo conto del canale di vendita (farmacie, pubblico, ospedaliero...), della tipologia di prodotto (farmaci, parafarmaci, prodotti deperibili...), nonché di particolari condizioni legate a forniture strategiche in determinati periodi dell'anno (ad esempio durante le ferie o campagne promozionali). L'Azienda Speciale FCR non applica condizioni preferenziali alle piccole e medie imprese.

Il sistema prevede un flusso comunicativo automatizzato che, in concomitanza con l'ordine di pagamento, informa i fornitori dell'elenco delle fatture in corso di liquidazione, specificando per ciascuna l'importo e il totale complessivo.

Eventuali anomalie nella consegna della merce vengono rilevate tramite un apposito processo di controllo qualità. In caso di irregolarità, il fornitore viene tempestivamente informato e il pagamento delle fatture interessate viene sospeso fino alla completa risoluzione del problema. Tali situazioni rappresentano le principali cause di eventuali ritardi nei pagamenti rispetto alle scadenze concordate.

Di seguito si rappresenta l'incidenza dei ritardi di pagamento sul totale scadenze previste nell'esercizio di attività 2024:



Indice dei contenuti ESRS

Standard ESRS	Informativa	Indicatore ESRS	Riferimenti Capitolo
Informazioni generali			
BP-1	Criteri generali per la redazione della dichiarazione sulla sostenibilità	DR 3, DR 5	Informativa generale / Criteri di redazione
BP-2	Informativa in relazione a circostanze specifiche	DR 6, DR 9, DR 10, DR 11, DR 13, DR 14, DR 16	Informativa generale / Criteri di redazione
GOV-1	Ruolo degli organi di amministrazione, direzione e controllo	DR 21a , DR 21c, DR 21d, DR 22a, AR 4	Informativa generale / Il governo dell'Azienda / Organi societari e governance
GOV-2	Informazioni fornite agli organi di amministrazione, direzione e controllo dell'impresa e questioni di sostenibilità da questi affrontate	DR 24, DR 26	Informativa generale / Il governo dell'Azienda / Governance della sostenibilità
GOV-4	Dichiarazione sul dovere di diligenza	DR 30	Informativa generale / Il governo dell'Azienda / Governance della sostenibilità
SBM-1	Strategia, modello aziendale e catena del valore	DR 40e, DR 40f, DR 40g	Informativa generale / FCR - strategia e modello di business / FCR
		DR 38, DR 40ai, DR 40aii, DR 40aiii, DR 42c, AR 14a, AR 14b	Informativa generale / FCR - strategia e modello di business / Modello di business e catena del valore
SBM-2	Interessi e opinioni dei portatori di interessi	DR 43, DR 45a, DR 45b	Informativa generale / FCR - strategia e modello di business / Modello di business e catena del valore
SBM-3	Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale	DR 46, DR 48a, DR 48c, DR 48g, DR 48h, AR 17	Informativa generale / I temi rilevanti / Impatti, rischi e opportunità rilevanti
IRO-1	Descrizione dei processi per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti	DR 51, DR 53a, DR 53b, DR 53c, DR 53g, DR 53h	Informativa generale / I temi rilevanti / Il processo di identificazione - valutazione e prioritizzazione delle tematiche
IRO-2	Obblighi di informativa degli ESRS oggetto della dichiarazione sulla sostenibilità dell'impresa	DR 54, DR 56, DR 59	Informativa generale / I temi rilevanti / I temi rilevanti e la rendicontazione ESRS
Informazioni ambientali			
ESRS E1 - Cambiamenti Climatici			
E1.SBM-3	Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale	DR 18, DR 19a	Tematiche ambientali / Cambiamenti climatici / Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale
E1.IRO-1	Descrizione dei processi per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti legati al clima	DR 20, DR 20a, DR 20c, AR 9, AR 12a, AR 12b	Tematiche ambientali / Cambiamenti climatici / Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale
E1-2	Politiche relative alla mitigazione dei cambiamenti climatici e all'adattamento agli stessi	DR 22, DR 24, DR 25	Tematiche ambientali / Cambiamenti climatici / Politiche relative alla mitigazione dei cambiamenti climatici e all'adattamento agli stessi
E1-3	Azioni e risorse relative alle politiche in materia di cambiamenti climatici	DR 26	Tematiche ambientali / Cambiamenti climatici / Cambiamenti climatici: azioni

E1-4	Obiettivi relativi alla mitigazione dei cambiamenti climatici e all'adattamento agli stessi	DR 30, DR 32, DR 33	Informativa generale / I temi rilevanti / Obiettivi e tematiche rilevanti
E1-5	Consumo di energia e mix energetico	DR 35, DR 37, DR 38, DR 39, DR 40, DR 41, DR 42, DR 43, AR 32, AR 33, AR 34, AR 36	Tematiche ambientali / Cambiamenti climatici / Consumo di energia e mix energetico
E1-6	Emissioni lorde di GES di ambito 1, 2, 3 ed emissioni totali di GES	DR 44a, DR 44b, DR 48a, DR 49, DR 53, DR 54, AR 39a, AR 39b, AR 43a, AR 43b, AR 43c, AR 43d, AR 45, AR 46a, AR 46c, AR 46d, AR 47, AR 53	Tematiche ambientali / Cambiamenti climatici / Emissioni GHG
ESRS E5 - Uso delle risorse ed economia circolare			
E5.IRO-1	Descrizione dei processi per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti legati al clima	DR 11, DR 11a, AR 4, AR 7	Tematiche ambientali / Uso delle risorse ed economia circolare / Il processo di individuazione valutazione degli impatti, rischi e opportunità rilevanti
E5-1	Politiche relative all'uso delle risorse e all'economia circolare	DR 12, DR 14	Tematiche ambientali / Uso delle risorse ed economia circolare / Politiche relative all'uso delle risorse e all'economia circolare
E5-2	Azioni e risorse relative all'uso delle risorse e all'economia circolare	DR 17	Tematiche ambientali / Uso delle risorse ed economia circolare / Risorse ed economia circolare: azioni
E5-3	Obiettivi relativi all'uso delle risorse e all'economia circolare	DR 21, DR 23, DR 24, DR 24d	Informativa generale / I temi rilevanti / Obiettivi e tematiche rilevanti
E5-4	Flussi di risorse in entrata	DR 28, DR 30, DR 31a, DR 31b	Tematiche ambientali / Uso delle risorse ed economia circolare / Flussi di risorse in entrata
E5-5	Flussi di risorse in uscita	DR 33, DR 37, DR 38, DR 39, DR 40	Tematiche ambientali / Uso delle risorse ed economia circolare / Flussi di risorse in uscita
Informazioni sociali			
ESRS S1 - Forza Lavoro Propria			
S1.SBM-2	Interessi e opinioni dei portatori d'interessi	DR 12, AR 4, AR 5	Tematiche sociali / Forza lavoro propria / Il coinvolgimento della forza lavoro propria
S1.SBM-3	Impatti, rischi e opportunità rilevanti e la loro interazione con la strategia e il modello aziendale	DR 13, DR 14a, DR 14b, DR 14c, DR 14d, DR 15, DR 16	Tematiche sociali / Forza lavoro propria / Impatti, rischi ed opportunità rilevanti in materia di forza lavoro propria
S1-1	Politiche relative alla forza lavoro propria	DR 17, DR 19, DR 22, DR 23, DR 24, AR 15	Tematiche sociali / Forza lavoro propria / Politiche relative alla forza lavoro propria
S1-2	Processi di coinvolgimento della forza lavoro propria e dei rappresentanti dei lavoratori in merito agli impatti	DR 25	Tematiche sociali / Forza lavoro propria / Il coinvolgimento della forza lavoro propria
S1-3	Processi per porre rimedio agli impatti negativi e canali che consentono alla forza lavoro propria di sollevare preoccupazioni	DR 30, DR 32, DR 33, AR 30	Tematiche sociali / Forza lavoro propria / Processi per porre rimedio agli impatti negativi e canali che consentono ai lavoratori propri di sollevare preoccupazioni
S1-4	Interventi su impatti rilevanti per la forza lavoro propria e approcci per la gestione dei rischi rilevanti e il perseguimento di opportunità rilevanti in relazione alla forza lavoro propria, nonché efficacia di tali azioni	DR 35, DR 38a, DR 38b, DR 38c	Tematiche sociali / Forza lavoro propria / Forza lavoro propria: azioni

S1-5	Obiettivi legati alla gestione degli impatti rilevanti, al potenziamento degli impatti positivi nonché ai rischi e alle opportunità	DR 44b, DR 46	Informativa generale / I temi rilevanti / Obiettivi e tematiche rilevanti
S1-6	Caratteristiche dei dipendenti dell'impresa	DR 48, DR 50a, DR 50b, DR 50c, DR 50d, DR 50e, DR 52, AR 59	Tematiche sociali / Forza lavoro propria / La forza lavoro di FCR
S1-7	Caratteristiche dei lavoratori non dipendenti nella forza lavoro propria dell'impresa	DR 53, DR 55	Tematiche sociali / Forza lavoro propria / La forza lavoro di FCR
S1-8	Copertura della contrattazione collettiva e dialogo sociale	DR 58, DR 60, DR 63a, DR 63b, AR 66, AR 70	Tematiche sociali / Forza lavoro propria / Contrattazione collettiva e dialogo sociale
S1-9	Metriche della diversità	DR 64, DR 66	Tematiche sociali / Forza lavoro propria / La diversità tra i dipendenti
S1-10	Salari adeguati	DR 67, DR 69	Tematiche sociali / Forza lavoro propria / Salari e remunerazione
S1-11	Protezione sociale	DR 72, DR 74	Tematiche sociali / Forza lavoro propria / Protezione sociale
S1-12	Persone con disabilità	DR 77, DR 79, DR 80, AR 76	Tematiche sociali / Forza lavoro propria / La diversità tra i dipendenti
S1-13	Metriche di formazione e sviluppo delle competenze	DR 81, DR 83b, AR 78	Tematiche sociali / Forza lavoro propria / Formazione e sviluppo delle competenze
S1-14	Metriche di salute e sicurezza	DR 86, DR 88b, DR 88c, DR 88d, DR 88e, AR 89, AR 91	Tematiche sociali / Forza lavoro propria / Salute e sicurezza
S1-15	Equilibrio tra vita professionale e vita privata	DR 91, DR 93, DR 94	Tematiche sociali / Forza lavoro propria / L'equilibrio tra vita professionale e vita privata
S1-16	Metriche di remunerazione (divario retributivo e remunerazione totale	DR 95, DR 97a, AR 98, AR 99, AR 100, AR 101	Tematiche sociali / Forza lavoro propria / Salari e remunerazione
S1-17	Incidenti, denunce e impatti gravi in materia di diritti umani	DR 100, DR 103a, DR 103b, DR 104a	Tematiche sociali / Forza lavoro propria / Incidenti, denunce e impatti gravi in materia di diritti umani
ESRS S2 - Lavoratori nella catena del valore			
S2.SBM-2	Interessi e opinioni dei portatori d'interessi	DR 9, AR 4	Tematiche sociali / Lavoratori nella catena del valore / Il coinvolgimento dei lavoratori nella catena del valore
S2.SBM-3	Impatti, rischi e opportunità rilevanti e la loro interazione con la strategia e il modello aziendale	DR 10, DR 11, DR 11a, DR 11c, DR 11e, DR 12, DR 13	Tematiche sociali / Lavoratori nella catena del valore / Impatti, rischi ed opportunità rilevanti in materia di catena del valore
S2-1	Politiche connesse ai lavoratori nella catena del valore	DR 14, DR 16, DR 17, DR 18	Tematiche sociali / Lavoratori nella catena del valore / Politiche connesse ai lavoratori nella catena del valore
S2-2	Processi di coinvolgimento dei lavoratori nella catena del valore in merito agli impatti	DR 20	Tematiche sociali / Lavoratori nella catena del valore / Il coinvolgimento dei lavoratori nella catena del valore
S2-3	Processi per porre rimedio agli impatti negativi e canali che consentono ai lavoratori nella catena del valore di esprimere preoccupazioni	DR 25, DR 27, DR 28	Tematiche sociali / Lavoratori nella catena del valore / Processi per porre rimedio agli impatti negativi e canali che consentono ai lavoratori nella catena del valore di esprimere preoccupazioni
ESRS S3 - Comunità interessate			
S3.SBM-2	Interessi e opinioni dei portatori d'interessi	DR 7, AR 3	Tematiche sociali / Comunità interessate / Il coinvolgimento delle comunità interessate
S3.SBM-3	Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale	DR 8, DR 9, 9a, DR 9b, DR 9d, DR 10, DR 11	Tematiche sociali / Comunità interessate / Impatti, rischi ed opportunità rilevanti in materia di comunità interessate

S3-1	Politiche relative alle comunità interessate	DR 12, DR 14	Tematiche sociali / Comunità interessate / Politiche relative alle comunità interessate
S3-2	Processi di coinvolgimento delle comunità interessate in merito agli impatti	DR 19	Tematiche sociali / Comunità interessate / Il coinvolgimento delle comunità interessate
S3-3	Processi per porre rimedio agli impatti negativi e canali che consentono alle comunità interessate di esprimere preoccupazioni	DR 27b, DR 27c, DR 27d, DR 28	Tematiche sociali / Comunità interessate / Processi per porre rimedio agli impatti negativi e canali che consentono alle comunità interessate di esprimere preoccupazioni
S3-4	Interventi su impatti rilevanti sulle comunità interessate e approcci per gestire i rischi rilevanti e conseguire opportunità rilevanti per le comunità interessate, nonché efficacia di tali azioni	DR 30, DR 31b, DR 32c, DR 32d	Tematiche sociali / Comunità interessate / Comunità interessate: azioni
S3-5	Obiettivi legati alla gestione degli impatti rilevanti negativi, al potenziamento degli impatti positivi e alla gestione dei rischi e delle opportunità rilevanti	DR 39c, DR 41	Informativa generale / I temi rilevanti / Obiettivi e tematiche rilevanti
ESRS S4 - Consumatori e utilizzatori finali			
S4.SBM-2	Interessi e opinioni dei portatori d'interessi	DR 8, AR 3	Tematiche sociali / Consumatori e utilizzatori finali / Il coinvolgimento dei consumatori e utilizzatori finali
S4.SBM-3	Impatti, rischi e opportunità rilevanti e la loro interazione con la strategia e il modello aziendale	DR 9, DR 10, DR 10a, DR 10b, DR 10d, DR 11, DR 12	Tematiche sociali / Consumatori e utilizzatori finali / Impatti, rischi ed opportunità rilevanti in materia di consumatori e utilizzatori finali
S4-1	Politiche connesse ai consumatori e agli utilizzatori finali	DR 13, DR 15	Tematiche sociali / Consumatori e utilizzatori finali / Politiche connesse ai consumatori e agli utilizzatori finali
S4-2	Processi di coinvolgimento dei consumatori e degli utilizzatori finali in merito agli impatti	DR 18	Tematiche sociali / Consumatori e utilizzatori finali / Il coinvolgimento dei consumatori e utilizzatori finali
S4-3	Processi per porre rimedio agli impatti negativi e canali che consentono ai consumatori e agli utilizzatori finali di esprimere preoccupazioni	DR 23, DR 25a, DR 25b, DR 26	Tematiche sociali / Consumatori e utilizzatori finali / Processi per porre rimedio agli impatti negativi e canali che consentono ai consumatori e agli utilizzatori finali di esprimere preoccupazioni
S4-4	Interventi su impatti rilevanti sui consumatori e gli utilizzatori finali, approcci per gestire rischi rilevanti e conseguire opportunità rilevanti in relazione ai consumatori e agli utilizzatori finali, e efficacia di tali azioni	DR 28, DR 30, DR 31, DR 34, AR 35	Tematiche sociali / Consumatori e utilizzatori finali / Consumatori e utilizzatori finali: le azioni
S4-5	Obiettivi legati alla gestione degli impatti rilevanti negativi, al potenziamento degli impatti positivi e alla gestione dei rischi e delle opportunità rilevanti	DR 38b, DR 40	Informativa generale / I temi rilevanti / Obiettivi e tematiche rilevanti
Informazioni di governance			
ESRS G1 - Condotta delle imprese			
G1.GOV-1	Ruolo degli organi di amministrazione, direzione e controllo	DR 5	Tematiche di governance / Condotta delle imprese / Ruolo degli organi di amministrazione, direzione e controllo

G1.IRO-1	Descrizione dei processi per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti	DR 6	Tematiche di governance / Condotta delle imprese / Impatti, rischi e opportunità rilevanti in materia di governance
G1-1	Politiche in materia di cultura d'impresa e condotta delle imprese	DR 7, DR 10a, DR 10c, DR 10e, DR 10h	Tematiche di governance / Condotta delle imprese / Politiche in materia di cultura d'impresa e condotta delle imprese
G1-2	Gestione dei rapporti con i fornitori	DR 15b	Tematiche di governance / Condotta delle imprese / Gestione dei rapporti con i fornitori
G1-3	Prevenzione e individuazione della corruzione attiva e passiva	DR 16, DR 18a, DR 20	Tematiche di governance / Condotta delle imprese / Prevenzione e individuazione della corruzione attiva e passiva
G1-4	Casi di corruzione attiva o passiva	DR 22, DR 24a	Tematiche di governance / Condotta delle imprese / Casi di corruzione attiva o passiva
G1-6	Prassi di pagamento	DR 31	Tematiche di governance / Condotta delle imprese / Prassi di pagamento