



**FARMACIE
COMUNALI
RIUNITE**

fcr

**Incontri sul
Benessere
con FCR**

Emozioni a tavola,
Alimentiamo la
coscienza.

13 MARZO 2025
Ore 10.30

ELETTROCARDIOGRAMMA

DIACO

**Bilancio d'esercizio
al 31-12-2024**

**Azienda Speciale Farmacie Comunali Riunite
Via Doberdò 9 - 42122 Reggio Emilia**

RELAZIONE DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE AL BILANCIO CHIUSO AL 31 DICEMBRE 2024

Signori Consiglieri

Il bilancio consuntivo d'esercizio 2024 dell'Azienda Speciale Farmacie Comunali Riunite (FCR) si chiude con un risultato positivo di 17.107 euro, al netto di ammortamenti per 856.521 euro, di sconti ai cittadini per 1.496.271 euro e di imposte per 77.139 euro.

Il 2024 che si è chiuso ha visto l'Azienda fortemente concentrata sul consolidamento degli investimenti realizzati negli anni precedenti: apertura di nuove farmacie, trasferimenti, ristrutturazioni e sviluppo di tecnologie digitali a servizio dei clienti. Questi interventi devono ora essere integrati in modo sistemico per iniziare a generare risultati concreti, in un contesto economico – sia locale che nazionale – tutt'altro che favorevole. Il settore della farmacia, infatti, è stato segnato da una significativa espansione delle catene di farmacie di proprietà di grandi gruppi, sia italiani che internazionali, presenti anche nel territorio reggiano e in grado di influenzare profondamente il mercato (LaFarmacia., Benu Farmacie, Dr.Max, Alma Farmacie etc.).

Nel corso del 2024, il ruolo della farmacia italiana si è distinto per l'avvio concreto di nuovi servizi sanitari, che stanno progressivamente passando dalle dichiarazioni di intenti alla reale attuazione sul territorio. FCR considera strategico investire nello sviluppo di questi servizi, con l'obiettivo di valorizzare il ruolo sanitario della Farmacia, anche alla luce degli accordi regionali per il convenzionamento con il Servizio Sanitario e del rinnovo della nuova **“convenzione nazionale”** che disciplina i rapporti tra le farmacie e il Servizio Sanitario Nazionale (SSN).

L'attività di distribuzione intermedia di FCR ha registrato un sostanziale consolidamento. Anche in questo ambito si osserva una crescente concentrazione del mercato, trainata da operazioni di fusione e acquisizione che vedono protagonisti i principali gruppi del settore.

Degna di nota è la sottoscrizione, avvenuta a inizio 2024, del Contratto Integrativo Aziendale con le organizzazioni sindacali, che rappresenta un investimento significativo sul capitale umano: l'accordo mira a migliorare le condizioni di lavoro dei dipendenti FCR e a rendere l'Azienda più attrattiva per nuovi talenti.

Anche nel 2024 FCR ha continuato la sua attività di mecenatismo legata all'ART BONUS. Un investimento di 600 mila euro che va oltre il valore civico. Sostenere la cultura significa fare qualche cosa 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 e 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.

Il risultato della gestione caratteristica di FCR nell'esercizio appena concluso chiude con un Margine Operativo della gestione commerciale, al netto degli ammortamenti, svalutazioni e accantonamenti (EBIT), superiore agli 8,7 milioni di euro, risultato molto positivo che conferma le previsioni di budget.

Questo importante risultato consente di contribuire ai servizi welfare che ci sono stati affidati dal Comune di Reggio Emilia, i quali mostrano valori sempre molto importanti ed il cui controllo è solo in minima parte in capo a FCR.

È fondamentale sottolineare ancora una volta che i risultati di cui sopra sono stati ottenuti grazie all'impegno ed al forte senso di responsabilità di tutto il personale dipendente di FCR.

Continuando con gli schemi degli anni passati per la lettura dei bilanci, si mette in evidenza che questo ricomprende le attività e i costi dei servizi welfare gestiti dall'Azienda, in base al Contratto di servizio con il Comune di Reggio Emilia, che hanno comportato impegni nel 2024 per 8.564.896 euro contro 8.647.518 euro del 2023.

SITUAZIONE NAZIONALE E ANDAMENTO DEL MERCATO

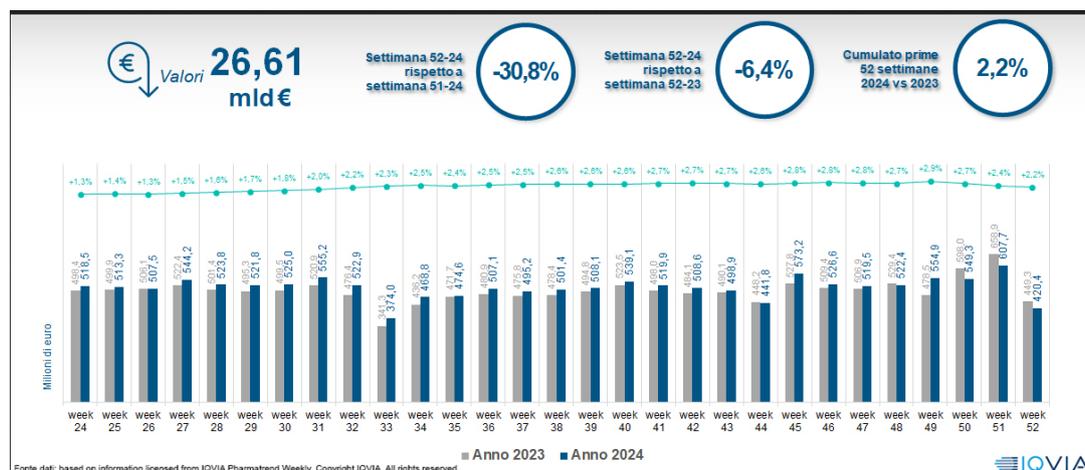
Il mercato della farmacia chiude l'anno 2024 con il segno più nei fatturati ma in lieve contrazione nei consumi e lascia al 2025 interrogativi da risolvere e spunti di riflessione da approfondire. A partire proprio dai dati relativi al traffico, che danno in sofferenza il comparto più dinamico sino alla pandemia da covid, quello commerciale. Se sia soltanto contingenza (legata anche a una stagione influenzale nettamente più leggera della precedente, come si desume dai dati sulle vendite di prodotti per la tosse e il raffreddore) oppure un segnale che la concorrenza di canali alternativi come drugstore e parafarmacie (in costante crescita nel numero di punti vendita, vedi Medi-Market o Caddy's) comincia a erodere volumi e ingressi, è uno dei dilemmi cui occorrerà dare risposta con una certa velocità.

Intanto il consuntivo dell'ultimo anno: nelle 52 settimane del 2024, dati IQVIA, la farmacia totalizza a valori un giro d'affari di 26,6 miliardi di euro (+2,2% sul 2023), per un totale di 2,45 miliardi di confezioni vendute. Il farmaco etico contribuisce alla crescita tanto in valori (+1,8%) quanto in volumi (anche se in modo marginale, +0.4%), l'area commerciale invece progredisce nel giro d'affari (+2,8%) ma rivela una contrazione nei pezzi venduti (-2,2%).

Tra i panieri della libera vendita, soltanto il cura persona mette a segno una doppia crescita di tutto rispetto, +6,1% nei valori e +2,8% nelle confezioni, gli altri comparti invece mostrano incertezze o sofferenze più o meno evidenti: la patient care perde tanto nei fatturati quanto nei consumi (-7,8 e -10,8% rispettivamente), i nutrizionali tengono in valori ma perdono in volumi (-0,4 e -2,3%), gli integratori crescono del 5% nel fatturato ma faticano nei volumi.

Bene, per finire, la veterinaria, che si conferma anche nel 2024 un comparto da tenere in considerazione: +6,8% a valori e +2,2% in unità, per un giro d'affari annuale che sfiora i 500 milioni di euro e vendite che arrivano a 15,6 milioni di pezzi.

Il mercato della farmacia alla 52ª settimana del 2024 (fonte IQVIA)



La dinamica di ingressi e *sell out* riflette l'impatto dei fattori esogeni. Per quanto riguarda il numero di ingressi medi giornalieri, nel 2024 sono stati 189, a fronte di un fatturato di 26,6 miliardi di euro (+2,2% sul 2023). In merito alla stagione influenzale 2024-2025, tra giugno e agosto si è assistito a un aumento dei consumi dei prodotti appartenenti al paniere "influenza", che hanno concentrato circa il 19 per cento del giro di affari (+1,9 punti quota rispetto alla stagione precedente). Alla dinamica "fuori stagione" è seguita una incidenza inferiore rispetto al 2023 tra ottobre e dicembre.

Il bilancio per la farmacia è comunque positivo, con una riduzione del *gap* tra fatturato e confezioni. A fronte del calo di ingressi e confezioni vendute, l'incremento del valore medio dello scontrino va addebitato all'inflazione, ossia all'aumento dei prezzi che ha caratterizzato il 2024, senza però escludere possibili variazioni nel mix di spesa.

Nel 2024, il settore farmaceutico in Italia ha operato in un contesto economico relativamente stabile, ma segnato da alcune sfide:

- **Crescita contenuta del PIL:** l'Italia ha registrato un incremento limitato del PIL, pari all'1,4% tra il 2022 e il 2024, mentre il comparto farmaceutico ha fatto segnare una crescita del 17,7%, confermandosi tra i settori trainanti.
- **Sistema sanitario sotto pressione:** la carenza di medici di base e l'aumento della domanda di cure primarie hanno rafforzato il ruolo delle farmacie come primo presidio sanitario sul territorio.
- **Digitalizzazione e innovazione:** l'espansione dell'e-commerce farmaceutico e l'integrazione con il Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE) hanno influenzato l'offerta di servizi.

In farmacia è cresciuta l'offerta di autoanalisi, telemedicina, vaccinazioni (antinfluenzale, COVID), con una progressiva estensione del ruolo del farmacista.

Il 2024 ha rappresentato quindi un anno di consolidamento per il mercato delle farmacie in Italia, con una moderata crescita dei volumi e un'espansione dei valori, favorita da un maggior ricorso a prodotti specialistici e a marchio. La farmacia italiana si conferma un presidio sanitario centrale, con un crescente orientamento alla digitalizzazione, un'offerta di servizi sanitari sempre più ampia per rispondere ad una domanda più esigente da parte dei cittadini.

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.

Si ricorda che il 27 novembre 2023 è stato pubblicato il testo prodotto dal tavolo di lavoro realizzato con FOFI, FEDERFARMA e ASSOFARM, in cui si è fatto chiarezza su Distribuzione Diretta (DD) e

Distribuzione per Conto (DPC). Un documento importante, perchè primo documento unitario di categoria.

Nel testo sono stati perseguiti alcuni obiettivi, in primis quello di fornire alle Istituzioni (Politica- Conferenza delle Regioni-AIFA), partendo da una visione complessiva degli attuali assetti e canali distributivi, criteri oggettivi e scientifici e di sostenibilità del SSN, in grado di determinare a monte: le categorie di farmaci che verranno dispensati dai Servizi Farmaceutici Ospedalieri e Territoriali pubblici mediante la **Distribuzione Diretta (DD)**; le categorie di farmaci che dalla Distribuzione Diretta (DD) possono essere trasferite nella Distribuzione per Conto (DPC) la cui dispensazione avviene per conto delle Regioni per il tramite delle Farmacie di Comunità.

Per quanto riguarda invece il **trasferimento dalla DPC alla convenzionata**, il Documento precisa che per poter individuare dei criteri condivisi è necessario prima dare applicazione alla normativa di modifica della remunerazione delle farmacie, con il successivo cambio di flusso informativo utilizzato ai fini della rendicontazione della spesa farmaceutica dall'attuale sistema di rilevazione.

LA SPESA FARMACEUTICA CONVENZIONATA

L'entrata in vigore della Legge di Bilancio per l'annualità 2024 (Legge 30 dicembre 2023, n. 213, art. 1, commi 225-228), ridetermina, a decorrere dal 1° marzo 2024, il sistema di remunerazione delle farmacie per il rimborso dei farmaci erogati in regime di SSN. La spesa farmaceutica convenzionata netta a carico del SSN nel periodo gennaio-dicembre 2024 calcolata, secondo quanto disposto dalla Legge di bilancio 30 dicembre 2023, n. 213, art. 1 commi 225- 227, al netto degli sconti, della compartecipazione totale (ticket regionali e compartecipazione al prezzo di riferimento) e del payback 1,83% versato alle Regioni dalle aziende farmaceutiche, si è attestata a 7.959,8 mln di €. Si evidenzia un aumento rispetto a quella dell'anno precedente (+259,4mln di €, ovvero +3,4%). Il 2023 sul 2022 aveva fatto registrare un incremento del 0,3%.

I consumi, espressi in numero di ricette (575,6 milioni di ricette), mostrano un aumento (+1,3%) rispetto al 2023; anche l'incidenza del ticket totale mostra un lieve incremento (+1,4%). Per quanto concerne le dosi giornaliere dispensate, mostrano un lieve aumento rispetto allo stesso periodo del 2023 (+1,2%, pari a 287,1 milioni).

Spesa farmaceutica convenzionata nel periodo gennaio-dicembre 2024 rispetto allo stesso periodo 2023

| | Gennaio-Dicembre 2023 | Gennaio-Dicembre 2024 | Δ assoluta | Δ% 24 vs 23 | Δ% 23 vs 22 |
|---|-----------------------|-----------------------|---------------|-------------|-------------|
| Spesa lorda prezzi al pubblico (€)* | 9.872,2 | 10.031,0 | 158,8 | 1,6 | -0,1 |
| Spesa lorda convenzionata^a(€) | 9.872,2 | 9.735,2 | -137,0 | -1,4 | -0,1 |
| Spesa netta^b(€) | 7.700,4 | 7.959,8 | 259,4 | 3,4 | 0,3 |
| Spesa convenzionata da tetto ^c(€) | 8.084,4 | 8.353,3 | 268,8 | 3,3 | 0,9 |
| Ricette | 568,4 | 575,6 | 7,2 | 1,3 | 0,6 |
| Compartecipazione Totale^d (€) | 1.481,2 | 1.501,9 | 20,7 | 1,4 | -1,3 |

Dati in milioni.

* Importo lordo (prezzo al pubblico per confezione) a lordo Iva.

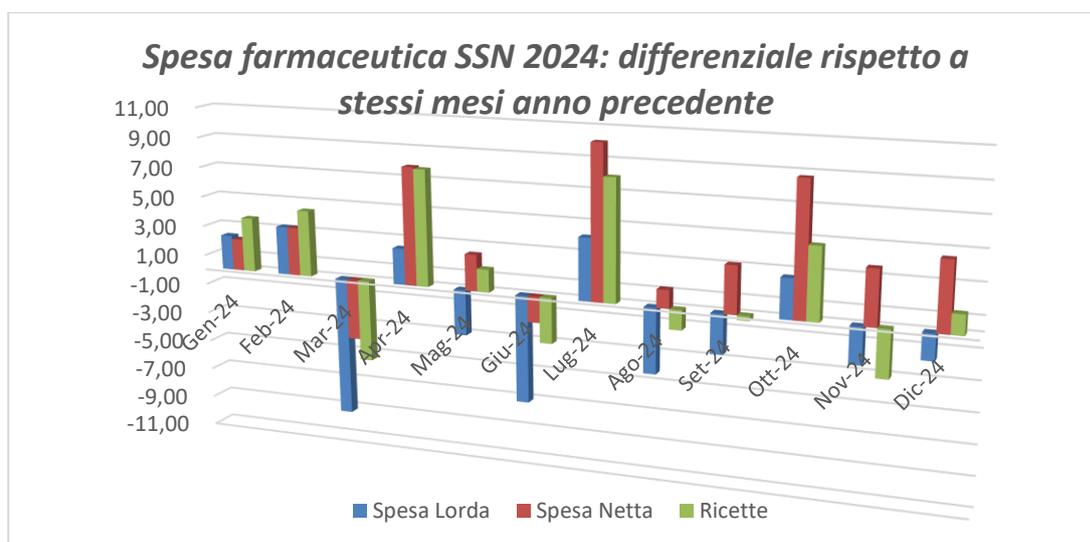
^a Da marzo 2024 spesa lorda calcolata sulla base della nuova normativa (Legge di bilancio 30 dicembre 2023, n. 213, art. 1 commi 225-227).

^b Spesa netta come da DCR al netto del pay-back dell'1,83% versato dalle aziende farmaceutiche alle regioni, ai sensi dell'art. 11 comma 6 del D.L. 78/2010 convertito con modificazioni nella legge n. 122 del 30 Luglio 2010 (impatto PayBack 1,83% Gennaio-Dicembre 2024 pari a 165,9 milioni di euro). Il payback 1,83 è calcolato al netto del payback 5% (dato effettivo Gennaio-Dicembre 2024: 20,6 milioni di euro)..

^c Spesa convenzionata per il confronto con il tetto (cfr. Tab 7.2 colonna G).

^d Somma del ticket per ricetta e dell'eventuale quota di compartecipazione sul prezzo del farmaco a brevetto scaduto rispetto al prezzo di riferimento.

A contribuire all'aumento di 159 milioni di € della spesa per la convenzionata c'è l'aumento dei consumi, con oltre 7 milioni in più di ricette, pari all'1,3% di incremento rispetto al 2023.

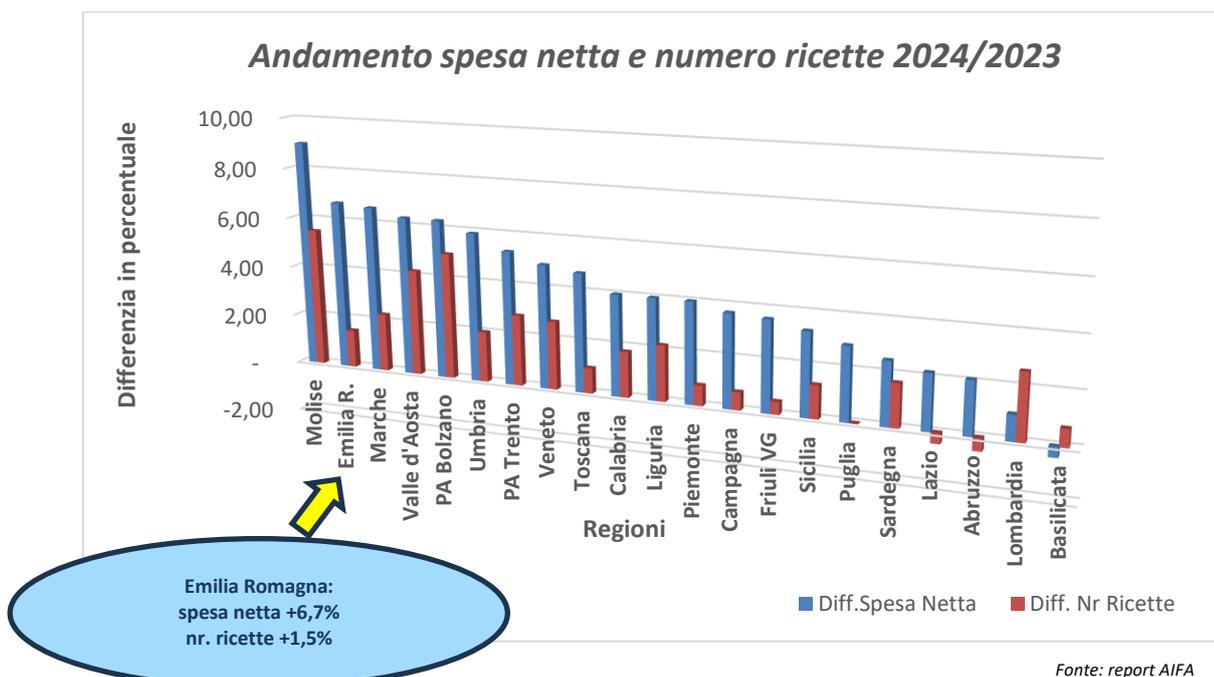


Fonte: report AIFA – Dati Nazionali

La tabella precedente mostra l'andamento mensile, a livello nazionale, registrato nel periodo

gennaio-dicembre del 2024, rispetto agli stessi mesi dell'anno precedente, della spesa farmaceutica lorda, della spesa farmaceutica netta e del numero di ricette.

Di seguito l'andamento, a livello regionale, registrato nel periodo gennaio-dicembre del 2024, rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente, della spesa farmaceutica netta e del numero di ricette.



I consumi, espressi in numero di ricette (575,65 milioni di ricette), mostrano un moderato aumento (+1,3%) rispetto al 2023, andamento altalenante nel corso dell'anno appena concluso; anche l'incidenza del ticket totale (quota di compartecipazione a carico del cittadino) aumenta (+1,4%). Per quanto concerne le dosi giornaliere dispensate, mostrano anch'esse un incremento rispetto allo stesso periodo del 2023 (+1.2%, pari a +287 milioni).

Questo dato è il frutto di una combinazione di fattori, cioè di un aumento del +1,3% del numero delle ricette Ssn, mediamente di valore più alto rispetto al 2023 (netto +2.07%; lordo -2.65%), che contengono medicinali di prezzo lievemente più alto rispetto al 2023, presentando però in media un minor numero di confezioni per singola ricetta (-0.55% rispetto al 2023).

In totale, al 31 dicembre, le ricette sono state 575,65 milioni: in media a 9,6 ricette a cittadino. Ogni cittadino italiano ha ritirato in farmacia in media 17,28 confezioni di medicinali a carico del Ssn, di prezzo medio pari a 7,67 euro.

Le quote di partecipazione mensile a carico dei cittadini sono rimaste invariate a 2,1 euro pro-capite,

di cui 0,6 euro ticket fisso e 1,5 euro di compartecipazione, con un'incidenza media del 15,2% sulla spesa lorda, con punte che arrivano fino al 20,2% della Campania e del 19,3% della Sicilia (10,62% in Emilia-Romagna). Complessivamente i cittadini hanno pagato 1.501,9 milioni di euro di quote di partecipazione sui farmaci, di cui il 70,7% (dato Aifa) dovuto alla differenza di prezzo rispetto al valore di rimborso, avendo richiesto un farmaco più costoso.

Spesa farmaceutica convenzionata a livello nazionale 2020/2024 (in milioni di euro)

| | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | varA/P |
|--------------------------------|-------|--------|-------|-------|-------|--------|
| Spesa netta | 7.616 | 7.583 | 7.675 | 7.700 | 7.960 | 3,4% |
| Ticket | 1458 | 1480,9 | 1501 | 1481 | 1502 | 1,4% |
| Sconto farmacie | 549 | 540 | 541 | 527 | 101 | -80,8% |
| N°ricette spedite (mln) | 541 | 553 | 564 | 568 | 576 | 1,3% |

(Fonte, Ministero della Salute AIFA)

Dal 1° marzo 2024 è cessata l'applicazione di una serie di sconti, ferme restando le quote di spettanza per le aziende farmaceutiche sul prezzo di vendita al pubblico dei farmaci essenziali, per malattie croniche ed equivalenti (con esclusione dei medicinali originariamente coperti da brevetto o che abbiamo fruito di licenze derivanti da tale brevetto).

Sempre dal 1° marzo 2024 sono abrogati i commi 532, 533 e 534 dell'articolo 1 della legge 29 dicembre 2022, n. 197 (remunerazione aggiuntiva).

Le farmacie continuano a dare un importante contributo al contenimento della spesa farmaceutica garantendo un risparmio complessivo pari a circa 267 milioni di euro quali sconti di legge, pay-back, trattenute sulla spesa farmaceutica, incremento dei medicinali equivalenti, fornitura di tutti i dati sui farmaci SSN.

LA SPESA FARMACEUTICA DEL SERVIZIO SANITARIO REGIONALE

Nella tabella che segue si evidenzia l'andamento della spesa farmaceutica convenzionata del numero delle prescrizioni evase dalle farmacie nelle varie provincie della Regione anno 2024:

| Aziende USL | N° ricette | Var.% 2024/2023 | Spesa netta | Var.% 2024/2023 |
|--------------------------|-------------------|--------------------|----------------------|--------------------|
| 101 Piacenza | 2.491.419 | 2,17% | 33.032.262,4 | 7,65% |
| 102 Parma | 3.918.008 | 1,77% | 50.357.158,5 | 7,19% |
| 103 Reggio Emilia | 4.539.570 | 2,32% | 56.486.544,1 | 8,94% |
| 104 Modena | 6.419.612 | 0,79% | 82.102.456,7 | 5,21% |
| 105 Bologna | 8.355.092 | 1,76% | 112.136.639,2 | 5,53% |
| 106 Imola | 1.263.963 | 1,05% | 17.169.447,8 | 5,68% |
| 109 Ferrara | 3.628.085 | 0,69% | 47.540.633,1 | 6,66% |
| 114 Romagna | 10.917.770 | 2,56% | 140.488.277,6 | 8,27% |
| Emilia-Romagna | 41.533.519 | 1,79% | 539.313.419,4 | 6,93% |

(spesa convenzionata fonte: Regione Emilia-Romagna)

La spesa farmaceutica netta dell'Emilia Romagna si assesta a euro 539 milioni (+6,93% rispetto al 2023) con un valore in aumento principalmente legato all'evoluzione del sistema di remunerazione delle farmacie convenzionate; la tabella sopra riportata evidenzia come la variazione media regionale sia dopo anni, inferiore (di due punti) rispetto al dato provinciale di Reggio Emilia.

Il numero complessivo delle prescrizioni risulta anch'esso in aumento a livello regionale (+ 1,79%) mentre in provincia di Reggio Emilia tale rapporto evidenzia, per la prima volta dopo anni, un incremento del 2,32% rispetto al 2023.

Rimborso netto per ricetta in euro (lordo iva)

| Ricetta Media | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | Var. % 2024/2023 |
|----------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|---------------------|
| Italia | 14,31 | 13,80 | 13,61 | 14,03 | 13,73 | 13,61 | 13,55 | 13,83 | 2,08% |
| Emilia-Romagna | 12,49 | 12,06 | 12,47 | 12,61 | 12,25 | 12,18 | 12,36 | 12,99 | 5,05% |
| Reggio Emilia | 11,64 | 11,29 | 11,66 | 11,84 | 11,61 | 11,49 | 11,69 | 12,44 | 6,46% |

Dai dati sopra esposti si rileva un importante incremento del valore medio ricetta per la provincia di Reggio Emilia (il più alto in regione).

La Giunta Regionale dell'Emilia-Romagna ha approvato il 24 marzo 2025 la delibera 390/2025, con l'introduzione della compartecipazione alla spesa farmaceutica convenzionata a partire dal 2 maggio 2025. Il provvedimento prevede un esborso, da parte del paziente, di 2,20 euro per confezione di farmaco, con un tetto massimo di 4 euro a ricetta. L'introduzione della quota di compartecipazione è volta a garantire la sostenibilità economica del Servizio sanitario regionale,

contenendo l'aumento progressivo della spesa legato all'immissione di farmaci innovativi e all'invecchiamento della popolazione.

È proseguita nel 2024 la campagna della regione Emilia Romagna per fornire tutte le informazioni utili sulla vaccinazione, spiegando per chi è gratuita e fortemente raccomandata, quando e dove vaccinarsi, come prevenire la diffusione dell'influenza, insistendo soprattutto sulle categorie più a rischio. Da oltre tre anni è stata estesa anche alle farmacie la possibilità di somministrare vaccini insieme all'opportunità di eseguire test per la ricerca dello streptococco; è un ulteriore passo avanti nel processo di evoluzione della professione del farmacista. In questo caso, infatti, la farmacia si conferma un presidio fondamentale del Sistema Sanitario Nazionale nella lotta all'antibiotico-resistenza. Ancora una volta abbiamo concretamente dimostrato che le farmacie possono dare un contributo fondamentale all'assistenza sanitaria sul territorio e anche "fuori" in virtù della nostra capillarità e della capacità di lavorare in sinergia con tutti gli attori del sistema sanitario.

LE FARMACIE AZIENDALI

Le farmacie FCR, nel 2024, hanno continuato a garantire il loro ruolo di presidio sul territorio non solo attraverso la distribuzione del farmaco, ma anche ampliando l'erogazione di quei servizi che valorizzano il ruolo di prevenzione e cura come compito principale della farmacia territoriale.

Le Farmacie Aziendali hanno garantito e sostenuto l'importante servizio di vaccinazione antinfluenzale e anti-Covid, in affiancamento ai MMG (Medici di Medicina Generale) e agli Hub vaccinali dell'Asl e hanno iniziato a gestire il servizio di telecardiologia anche in convenzione con il SSN e in collaborazione con i servizi ASL territoriali.

Anche per l'anno 2024 le farmacie FCR hanno accolto le prenotazioni Cup a seguito della riduzione di quasi tutti gli sportelli Cup locali.

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

Il 2024 si è concluso con un ulteriore miglioramento sia del fatturato complessivo sia della marginalità, proseguendo il trend di crescita già registrato nel 2023 rispetto all'anno precedente. Le farmacie hanno chiuso l'esercizio con un fatturato superiore ai 41 milioni di euro, registrando un incremento del margine lordo del 5,5% a valore e dello 0,2% nell'incidenza sul fatturato. Nonostante

l'aumento dei ricavi, l'incidenza del costo del personale è rimasta in linea con quella del 2023. L'EBIT complessivo della divisione ha segnato un incremento di oltre 175 mila euro rispetto al 2022.

È proseguito un attento lavoro di fidelizzazione attraverso diversi strumenti anche digitali, che premia una strategia basata sulla presa in carico dei bisogni di salute delle Persone, cercando di mantenere un equilibrio tra attività caratteristica e nuovi servizi.

FCR App: la Farmacia in tasca

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 Store e Google Play**, l'app è stata progettata per semplificare la quotidianità degli utenti, offrendo promozioni dedicate, accesso alla propria Carta Benessere, prenotazione di servizi, armadietto della salute e, 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 Comune di Reggio Emilia.

La campagna ha previsto:

- affissioni statiche e dinamiche (pensiline, autobus)
- materiali di comunicazione in-store (locandine, totem, volantini)
- attività di informazione attraverso i canali digitali FCR (sito web, newsletter, social media)
- formazione specifica al personale in farmacia per promuovere attivamente l'utilizzo dell'App

I risultati raccolti mostrano un buon primo livello di ingaggio:

- sono stati effettuati **620 ordini tramite APP con ritiro C&C**
- il **fatturato generato** da questi ordini è stimato in **€23.380**, calcolato sulla base dello scontrino medio rilevato nel primo trimestre 2025 (€37,71)

Questi dati rappresentano una **prima validazione concreta** del potenziale dell'App come **strumento digitale di prossimità**, in grado di connettere i servizi FCR ai bisogni del cittadino in modo agile,

sicuro e moderno. La sfida per il 2025 sarà rafforzare ulteriormente l'utilizzo dell'App, consolidandone la presenza tra le abitudini della clientela.

Tra le caratteristiche principali di FCR App:

1. Prenotazioni online e ritiro personalizzato per un acquisto comodo e accessibile a tutti

Con FCR App è possibile navigare tutto il vasto catalogo FCR e prenotare i prodotti di proprio interesse. Conclusa la prenotazione, si potrà decidere se ritirarli nella farmacia FCR più vicina, riceverli comodamente a casa o in ufficio, con la possibilità di personalizzare ogni aspetto della consegna o ritirarli in uno dei Locker FCR. Una soluzione pratica ed efficiente per risolvere le proprie necessità di Benessere quotidiano.

2. Prenotazione diretta dei Servizi FCR

In pochi passaggi, gli utenti di FCR App possono selezionare tra i numerosi servizi disponibili nelle farmacie FCR e prenotare rapidamente il proprio appuntamento, in completa autonomia in base alla propria agenda.

3. Offerte speciali e promozioni riservate in anteprima

Con FCR App gli utenti sono aggiornati in anteprima sulle ultime offerte FCR e sulle promozioni esclusive riservate ai titolari di Carta Benessere, permettendo un concreto aiuto nella ricerca di una maggior convenienza per il proprio Benessere.

4. Esperienza app personalizzata con F-CARE SPAZIO SALUTE

F-Care Spazio Salute è l'area di FCR App dedicata alla propria salute. All'interno è possibile trovare "l'Armadietto della Salute", uno spazio in cui poter inserire tutti i prodotti di farmacia disponibili in casa, indicandone la data di scadenza. Con questa funzione si può tenere sempre sotto controllo lo stato del proprio Armadietto e ricevere i promemoria nel giorno della scadenza dei prodotti registrati.

In F-Care Spazio Salute è inoltre disponibile la funzione "La mia Terapia", una sezione in cui poter inserire farmaci o integratori di assunzione abituale, impostando un comodo promemoria per ricordarne l'assunzione.

Per FCR è un passo avanti nella promozione della salute e del Benessere del cliente.

5. Viaggia con Benessere! In stazione AV Mediopadana per ogni necessità

Grazie alla funzione "Farmacia AV Mediopadana" presente nell'Home di FCR App gli utenti avranno una sezione per ordinare direttamente e richiedere di ritirare i prodotti in Farmacia Mediopadana o

nel Locker Mediopadana. Un servizio dedicato a tutti i viaggiatori, e non solo, della Stazione AV Mediopadana.

FCR: sempre di più verso "la Farmacia dei Servizi"

Nel corso del 2024 sono state implementate le farmacie in cui è attivo il servizio di **tampone orofaringeo per la ricerca dello streptococco** (attualmente sono 6). Il servizio su, autorizzazione data dalla Regione Emilia-Romagna, dà la possibilità di eseguire (anche su richiesta dei MMG e dei PLS) il test per la ricerca del batterio streptococco confermando la Farmacia territoriale come un presidio fondamentale del Sistema Sanitario Nazionale nella lotta all'antibiotico-resistenza.

Anche il servizio di **vaccinazione in farmacia (sia antinfluenzale che anti-Covid)** ha visto, nel corso del 2024 un ulteriore consolidamento. Il vaccino antinfluenzale, come lo scorso anno, è stato somministrato anche a favore dei cittadini aventi diritto alla vaccinazione gratuita, rinforzando quindi il ruolo della farmacia, e del farmacista, quale presidio di salute territoriale del SSN.

Nell'ambito della *farmacia dei servizi* è proseguito il servizio di **ambulatorio infermieristico** presso le farmacie OspedaleH24 e Fratelli Cervi affiancate nel 2024 dalla farmacia Pappagnocca che assieme garantiscono la copertura in tutti i giorni della settimana. L'attività è stata perfezionata e implementata grazie allo svolgimento di prestazioni complesse, quali ad esempio medicazioni di ulcere profonde e da pressione, oltre alle prestazioni ormai consolidate, quali iniezioni e medicazioni semplici.

Proseguono gli sviluppi dei servizi digitali:

Proseguono gli sviluppi dei servizi digitali.

Nel corso del 2024 è proseguito l'impegno di FCR nell'ampliamento dei servizi digitali di prossimità, con particolare attenzione alla modalità di ritiro automatico tramite locker FCR.

- Il Locker Farmacia Orologio, presso il centro commerciale Conad "Le Querce" è stato il primo punto di ritiro automatizzato sul territorio comunale
- Il Locker Farmacia Fratelli Cervi, attivato nella zona Ovest, rappresenta il secondo presidio installato lungo l'asse della via Emilia
- Nel 2024 si è aggiunto il terzo dispositivo: il Locker Farmacia Mediopadana, pensato per offrire un'opzione di ritiro smart a utenti in viaggio e pendolari

Questi strumenti perseguono l'obiettivo di semplificare l'accesso ai prodotti, permettendo al cliente di ordinare tramite App FCR, ritirare anche fuori dall'orario di apertura e pagare con strumenti elettronici.

Tuttavia, nel corso dell'ultimo anno non si sono registrati volumi di utilizzo soddisfacenti, in particolare per quanto riguarda il locker di Farmacia Mediopadana, dove le attese richieste in mobilità non si sono concretizzate.

Il servizio ha incontrato buona accoglienza presso quei clienti che ne hanno fatto uso, ma si conferma la necessità di potenziare le azioni di comunicazione, ingaggio e supporto al cliente, affinché il servizio diventi parte integrante delle abitudini d'acquisto.

Una riflessione specifica sarà necessaria nel 2025 per valutare eventuali riconfigurazioni o interventi migliorativi, anche in sinergia con le evoluzioni dell'App FCR.

La **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.

FCR a casa tua! è il servizio di consegna a domicilio, oggi prenotabile anche attraverso App-FCR.

La prenotazione del servizio può essere fatta di persona o al telefono contattando le Farmacie Comunali in cui il servizio è attivo:

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

Le Farmacie sono dislocate in diverse zone 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.

GLI ALTRI SERVIZI

- Presenza, all'interno di ambulatori realizzati presso alcune farmacie (Pappagnocca, Centrale, OspedaleH24, Fratelli Cervi) di figure sanitarie quali (oltre al già citato infermiere) podologo e biologo nutrizionista. Il servizio di quest'ultimo, in particolare, è stato rilanciato grazie a nuove collaborazioni e all'utilizzo, già da qualche anno, di uno strumento di analisi di impedenza bioelettrica (BIA) per la valutazione della composizione corporea così come di momenti informativi specifici rivolti ai cittadini
- Autotest del sangue di prima istanza per il controllo dei parametri di glicemia, colesterolo e trigliceridi nonché la determinazione profilo lipidico e dell'emoglobina glicata
- Misurazione della pressione arteriosa, controllo gratuito del peso ed indicatore del BMI
- Effettuazione di Holter Cardiaco in 3 farmacie, Holter Pressorio in 9 farmacie e ECG in 8 farmacie, con refertazione in telemedicina
- Test streptococco in 6 farmacie
- Nel laboratorio galenico della Farmacia Comunale Centrale, è stato consolidato il servizio di preparazioni a base di **cannabis terapeutica**, accorciando i tempi di attesa per i pazienti, in attuazione di quanto richiesto da una mozione approvata dal Consiglio Comunale. Sono poche decine le farmacie in Regione, e solo una in città, che possono vantare questa attività, che richiede notevole impegno e professionalità da parte dei farmacisti
- Possibilità di acquistare ausili per la mobilità, con la collaborazione di un'azienda partner specializzata nel settore, in particolare presso la Farmacia dell'Ospedale H24 dove è stato allestito un apposito spazio dedicato

Attività promozionali e marketing

Le farmacie aziendali adottano da anni una politica commerciale dinamica, basata su campagne promozionali periodiche che interessano la maggior parte delle categorie merceologiche, con l'obiettivo di offrire convenienza ai cittadini e rafforzare la competitività dell'intera rete. Nel 2024, il programma **Carta Benessere** ha rappresentato un pilastro strategico per le attività commerciali e di fidelizzazione. In un contesto competitivo sempre più complesso, segnato dalla crescita delle catene, dalla pressione delle piattaforme online e da una progressiva digitalizzazione del mercato, fidelizzare il cliente è diventato un obiettivo prioritario per la sostenibilità a lungo termine del business.

La Carta Benessere si conferma un motore di:

- **Customer retention:** proteggere la base clienti attiva con relazioni continuative e personalizzate.
- **Incremento della frequenza:** grazie a meccanismi di reward che incentivano visite ripetute.
- **Aumento dello scontrino medio:** attraverso promozioni mirate e campagne strategiche.
- **Soddisfazione e relazione emotiva:** la carta rafforza il legame tra farmacia e cliente.
- **Omnicanalità:** integra esperienze fisiche e digitali, supportata dall'app FCR.

Principali indicatori di performance dell'anno:

- **Fatturato generato da Carta Benessere:** 7,7 milioni di euro
- **Totale sconti (carta + no carta) applicati dalle 31 farmacie aziendali:** oltre 1,53 milioni di euro (vs 1,4 mln nel 2023)

Attraverso un'analisi decilica mirata, i clienti sono stati segmentati in base al loro valore e al comportamento d'acquisto. In particolare:

- I **top spender** acquistano con una frequenza **3,2 volte superiore** rispetto alla media
- I clienti appartenenti ai decili superiori hanno fatto registrare un **+12,4% nel valore medio del carrello** rispetto al 2023
- Il 30,9% delle carte ha generato l'**80,2% del fatturato** (c.d. principio di Pareto), con uno **scontrino medio di €33,25** e una frequenza media di **2,7 visite al mese**

La Carta Benessere si conferma uno **strumento imprescindibile** per rafforzare la competitività delle farmacie comunali:

- Crea vantaggio competitivo duraturo rispetto a parafarmacie e piattaforme online.
- Consente una conoscenza approfondita dei comportamenti di acquisto.
- Genera valore sia per il cliente che per l'Azienda, con impatti misurabili in termini di ricavi, marginalità e relazione.

Nel 2025, sarà strategico rafforzare ulteriormente il programma attraverso:

- campagne integrate di fidelizzazione;
- personalizzazione dei contenuti e promozioni;
- maggiore utilizzo dell'AI sui dati clienti per ottimizzare le leve commerciali.

Nel corso del 2024, l'attività di comunicazione digitale sui canali social istituzionali delle Farmacie Comunali Riunite ha confermato la solidità della presenza online, con un consolidamento dei risultati rispetto all'anno precedente e alcuni spunti strategici utili per il futuro.

Sintesi dei principali risultati dell'esercizio 2024:

- **Visualizzazioni complessive contenuti:** 829.000 (+2,2% rispetto al 2023)
- **Reazioni totali:** 5.435 (+24,5%)
- **Nuovi follower acquisiti:** 863 (+3% rispetto al 2023)
- **Post pubblicati:** oltre 93 contenuti tra Instagram e Facebook
- **Investimento advertising complessivo:** 1.316 euro

Si evidenzia una **buona performance organica**, sostenuta da alcuni contenuti in **coposting** (es. in collaborazione con il Comune di Reggio Emilia) e dalla crescente efficacia del **formato video**, in particolare i Reel, che si sono rivelati i più performanti in termini di copertura e coinvolgimento.

Analisi qualitativa dei contenuti:

L'analisi dei post più performanti evidenzia l'impatto positivo di:

- Contenuti **video e reel**
- Post con **valore relazionale e umano** (storie, persone, professionisti)
- **Coposting** con partner istituzionali e di progetto
- Contenuti di servizio ad alta rilevanza stagionale (es. prevenzione, campagne vaccinali)

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

Nel 2024 il Servizio Informazione e Documentazione Scientifica (SIDS), rispondendo alle esigenze dell'attuale momento storico, caratterizzato dalla carenza di professionisti sanitari e in particolare di laureati in farmacia, ha consolidato l'attività di formazione generale verso il personale "non farmacista", che deve acquisire consapevolezza della propria attività di operatore nel settore sanitario e, parallelamente, le competenze specialistiche per il farmacista, che deve orientare la professione verso una maggiore caratterizzazione sanitaria.

In partnership con l'ente di formazione di Unindustria Reggio Emilia, CIS, è stato quindi organizzato e avviato un progetto formativo di circa 130 ore per la formazione della figura di "Assistente Tecnico di Farmacia". Il corso è stato presentato alle Aziende delle Farmacie Comunali della Regione Emilia-Romagna che ne hanno condiviso esigenze e obiettivi; a questa presentazione è seguita la partecipazione di 1 persona (Sfera Farmacie, azienda pubblica di Imola). La restante parte della platea del corso di formazione è stata composta da personale FCR.

La caratteristica attività di formazione verso i farmacisti, nel 2024, ha rivolto una particolare attenzione al personale di recente assunzione, con l'obiettivo di caratterizzare sempre più

l'approccio aziendale. È proseguito quindi il ciclo di formazione "per casi clinici" ed è stato realizzato un incontro formativo sul tema della legislazione, sperimentando nuovi approcci formativi volti a favorire il coinvolgimento e l'apprendimento.

Oltre alle attività in presenza, sono state consolidate le attività di formazione attraverso i consueti strumenti e canali informativi, quali ad esempio il portale di aggiornamento professionale **FCR Informa**.

È proseguita l'attività di **formazione a distanza (FAD)** rivolta a farmacisti aziendali e dipendenti di farmacie comunali aderenti all'associazione nazionale di categoria delle Farmacie Comunali ASSOFARM che consente di acquisire, in un unico corso, un numero di crediti sufficiente per soddisfare il fabbisogno formativo annuale. L'offerta FAD del 2024 si è caratterizzata per esigenze formative su cui i farmacisti stessi hanno espresso la loro preferenza, come ad esempio il tema dell'alimentazione e nutrizione nello sport, argomento che risponde ad un bisogno di salute ancora non pienamente soddisfatto, a cui il farmacista può rispondere, alla luce delle sempre maggiori conoscenze acquisite.

Nel corso dell'anno si è proseguito alla ricerca e valutazione di corsi di formazione specialistici erogati da enti esterni per la formazione del farmacista in determinati ambiti, quali ad esempio l'integrazione e la galenica. La partecipazione dei farmacisti a questo tipo di formazioni consente l'acquisizione di competenze specifiche che contribuiscono a migliorare la qualità del servizio erogato.

A dimostrazione dell'importanza del ruolo della farmacia nel percorso di sensibilizzazione dei cittadini verso i temi di salute pubblica, sempre attraverso il SIDS, l'Azienda prosegue e rafforza le attività di formazione e informazione verso i cittadini, sia attraverso **incontri sul territorio**, sia attraverso l'utilizzo di materiale divulgativo in forma digitale o distribuito nelle farmacie del gruppo. In questa cornice si inseriscono le **Serate informative in farmacia**, realizzate in collaborazione con professionisti sanitari, anche dell'Ausl di Reggio Emilia, e molto apprezzate dalla cittadinanza. Il 2024 ha visto anche la ripartenza del progetto **Esteticamente DH**, patrocinato da LILT e Ausl di Reggio Emilia. Il progetto, nato nel 2017 e successivamente sospeso a causa della pandemia, si svolge presso il CORE ed è rivolto a pazienti che stanno seguendo un percorso di cura in ambito oncologico con l'obiettivo di dare centralità alla persona e non alla malattia che sta vivendo.

Lungo l'arco dell'anno, inoltre, viene dato spazio e sostegno a svariate **campagne informative** e di sensibilizzazione attraverso la distribuzione di materiale informativo e/o la realizzazione di attività in farmacia. In questo contesto, prosegue la collaborazione con il Tavolo Istituzionale HIV di Reggio Emilia, volto a sensibilizzare e a mantenere alta l'attenzione sull'AIDS e le malattie a trasmissione sessuale.

La caratteristica pubblicazione trimestrale della rivista di divulgazione sanitaria "**Sani&Informa**", ha visto una operazione di restyling e implementazione di contenuti, con l'obiettivo di valorizzare il legame dello strumento di informazione con l'identità corporate e la mission aziendale. La rivista viene distribuita in formato cartaceo attraverso le farmacie del gruppo, e in formato digitale sul sito istituzionale, sulla App e tramite i canali social aziendali.

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

Investimenti strutturali e strategici dell'Area Farmacie

Ristrutturazione Farmacia Rosta Nuova

Sta continuando il percorso di allineamento al brand aziendale delle nostre farmacie e nel corso del 2024 è stata ristrutturata una farmacia di quartiere e prossimità come la farmacia Rosta Nuova.

Storica farmacia a presidio di un quartiere che nel corso del tempo si è modificato: oggi è principalmente abitato da persone anziane per i quali la farmacia è un importante punto di riferimento sanitario. Perciò, oltre a renderla più fruibile è stato anche allestito un piccolo spazio servizi.

Ristrutturazione Farmacia Pappagnocca

A seguito del trasferimento della Farmacia via Rosa Luxemburg avvenuto a fine 2023, si è valutata la ristrutturazione della farmacia situata nel piccolo centro commerciale rimasto nel quartiere Pappagnocca. L'obiettivo è stato quello di un riposizionamento e valorizzazione di una farmacia aziendale importante in termini di fatturato in modo da cercare di minimizzare la concorrenza interna di Rosa Luxemburg e far lavorare in tandem le due farmacie, molto vicine come distanza. È stato leggermente ridimensionata la sala vendita pur mettendo in maggiore evidenza il comparto dermocosmetico, ridotto lo spazio nel retro per realizzare due ambulatori dove si alternano professionisti sanitari quali infermiere, podologo e biologo nutrizionista.

Si effettuano esami di telecardiologia, autoanalisi, vaccinazioni e test streptococco.

Sviluppo della rete “LeComunali” – Farmacie in Gestione per Conto di altri Comuni

Dopo le nuove aperture del 2023 (Montecchio e Pratissolo di Scandiano), nel 2024 vi è stata la revisione biennale della Pianta Organica da parte dei Comuni. Il Comune di Campegine ha deciso di istituire una nuova sede di farmacia a seguito dell’aumento della popolazione e di esercitare il diritto di prelazione della titolarità pubblica. Questa importante decisione è stata da subito affiancata dal supporto di FCR che grazie all’accordo di convenzione tra enti pubblici per la gestione a rete delle farmacie “LeComunali”, offre ai Comuni di area vasta emiliana la possibilità di aprire nuove farmacie. A fianco delle nuove aperture, nel 2024 FCR ha continuato ad investire sullo sviluppo della gestione delle farmacie in Gestione per Conto: nel settembre 2024 è nata la **nuova Azienda Speciale Farmacie Comunali Scandiano (FCS)**. A seguito dell’apertura della farmacia comunale di Pratissolo, il comune di Scandiano titolare di 3 farmacie comunali ha affrontato, con l’aiuto di FCR, il percorso di trasformazione da gestione diretta “in economia” a gestione tramite Azienda Speciale. Attuando gli indirizzi di consiglio comunale, FCR ha messo a disposizione del comune di Scandiano la propria esperienza ed il proprio know-how. La neonata FCS ha infatti nominato Carlo Bergamini quale primo direttore per gestire l’avviamento dell’operatività, a dimostrazione dell’importante e storica partnership tra gli enti pubblici.

Parafarmacia Arena Campovolo

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

La Parafarmacia FCR Campovolo, garantisce la presenza di un servizio integrato all’interno del progetto Arena Campovolo durante tutti i concerti e in occasione dei più importanti eventi che si organizzano al suo interno. Nel 2024 la struttura ha aperto in occasione dei 2 concerti:

- AC/DC
- Rammstein

Il Progetto Parafarmacia Campovolo è stato avviato con l’obiettivo di garantire al pubblico la presenza di un presidio ove reperire medicinali di automedicazione, ausili e altri prodotti per le prime esigenze di salute e primo soccorso.

I MAGAZZINI DELLA DISTRIBUZIONE INTERMEDIA

Nel corso del 2024, le due divisioni della Distribuzione Intermedia hanno proseguito nell'adozione e nel rafforzamento delle soluzioni già avviate negli anni precedenti per contrastare gli effetti delle tensioni commerciali derivanti dai conflitti in Ucraina-Russia e in Israele-Palestina. Le difficoltà sul piano internazionale, che hanno avuto ripercussioni anche sul settore farmaceutico – in particolare attraverso l'aumento dei prezzi e la ridotta reperibilità delle materie prime, con conseguenti rotture di stock sul mercato italiano – hanno mostrato un parziale miglioramento rispetto all'anno precedente. Tuttavia, il mercato resta caratterizzato da forti tensioni, che impongono al magazzino della distribuzione l'adozione di strategie alternative per garantire un livello di servizio adeguato.

Nel corso dell'anno, numerosi farmaci sono risultati temporaneamente o completamente indisponibili, generando una criticità diffusa a livello nazionale. Questa situazione ha spinto le divisioni a individuare nuove soluzioni, tra cui l'introduzione di prodotti alternativi, per rispondere con continuità alle esigenze della clientela. Di conseguenza, le divisioni dei magazzini distributivi hanno dovuto rivedere la propria organizzazione e pianificare strategie operative mirate, al fine di mantenere elevati standard di servizio.

I ricavi conseguiti nel 2024 dalla divisione "Distribuzione intermedia" dell'azienda hanno raggiunto i 134,6 milioni di euro (compresi i trasferimenti interni), in aumento del 0,16 % rispetto al 2023.

Il **magazzino pubblico** ha acquisito nuovi clienti sia nel comparto delle farmacie pubbliche che in quello delle farmacie private. Tuttavia, i primi mesi dell'anno sono stati condizionati da una flessione del mercato, dovuta a una bassa incidenza di patologie. Nel corso dell'anno, le vendite hanno registrato un progressivo miglioramento, riuscendo quasi a compensare completamente il calo del primo trimestre. Parallelamente, il magazzino pubblico ha ulteriormente consolidato la propria presenza in Emilia-Romagna, rafforzando le forniture e migliorando il livello di servizio ai clienti acquisiti attraverso la precedente partecipazione al bando di gara regionale Intercent-ER.

Le parafarmacie della Grande Distribuzione, nonostante un'importante difficoltà nel mantenere gli esercizi aperti per tutto l'orario degli ipermercati a causa della **carezza di farmacisti**, hanno comunque mantenuto una performance costante.

Il mercato nazionale della Farmacia ha fatto segnare un aumento del +2,6% pari a 26,6 miliardi di euro mentre i pezzi venduti sono stati 2,45 miliardi con un lieve calo rispetto al 2023.

Il farmaco etico si conferma il pilastro del mercato, contribuendo positivamente sia in valori (+1,8%) che in volumi (+0,4%). Questa crescita moderata riflette una domanda stabile e un settore che, pur sotto pressione, continua a mostrare resilienza. L'area commerciale, tradizionalmente il segmento più dinamico del mercato pre-pandemia, ha segnato un aumento del +2,8% nei fatturati. Tuttavia, il calo del -2,2% nei volumi suggerisce un rallentamento negli ingressi. Tra le cause principali, si ipotizza una stagione influenzale più leggera rispetto all'anno precedente e una crescente concorrenza da parte di canali alternativi come drugstore e parafarmacie. Questi ultimi, con catene in espansione come Medi-Market, Caddy's e Dm che stanno guadagnando una fetta di mercato significativa. Nell settore della libera vendita ha mostrato performance variabili. Cura Persona: in controtendenza rispetto agli altri comparti, il settore cura persona ha registrato una doppia crescita significativa: +6,1% nei valori e +2,8% nei volumi. Questo risultato riflette una crescente attenzione alla cura del corpo e al benessere. Patient Care: in forte contrazione, con un calo del -7,8% nei fatturati e del -10,8% nei volumi. La flessione potrebbe essere attribuita a una minore domanda di prodotti per specifiche esigenze sanitarie. Nutrizionali: tenuta dei valori (-0,4%) ma perdita nei volumi (-2,3%), segnalando una diminuzione del consumo effettivo. Integratori Alimentari: crescita del +5% nei fatturati ma difficoltà nei volumi, evidenziando un mercato competitivo dove la spesa media per unità potrebbe essere in aumento.

L'attività distributiva del magazzino pubblico, nel 2024, ha mantenuto a valore e ad unità la propria quota di mercato in Emilia-Romagna del 7,7% e del 41% a Reggio Emilia.

Dopo aver superato il difficile periodo segnato dalla pandemia, nel 2024 il **magazzino ospedaliero** si è trovato a operare in un contesto di mercato ancora profondamente complesso, caratterizzato da gravi criticità che hanno messo sotto pressione l'intera filiera sanitaria. Le persistenti tensioni internazionali hanno avuto un impatto diretto sulla capacità delle aziende produttrici di reperire i principi attivi necessari alla produzione dei farmaci, causando una carenza prolungata e diffusa di numerose molecole, alcune delle quali prive di alternative terapeutiche.

Parallelamente, si sono verificate frequenti rotture di stock da parte dei fornitori, imputabili non solo alla scarsità delle materie prime, ma anche alle strategie commerciali adottate da alcune grandi multinazionali. A queste difficoltà si sono aggiunti significativi disagi nella gestione logistica: l'aumento dei costi di trasporto e la ridotta disponibilità di vettori affidabili – spesso di bassa qualità – hanno reso ancora più complesso assicurare una distribuzione regolare ed efficiente.

Nonostante queste sfide, il magazzino ospedaliero ha lavorato con costanza e determinazione per garantire la fornitura continua di farmaci e parafarmaci alle strutture sanitarie, adattandosi rapidamente ai cambiamenti del mercato.

Nel 2024 si è inoltre confermata la carenza di personale infermieristico, che ha alimentato l'interesse delle strutture sanitarie verso le soluzioni di confezionamento in dose unitaria. Queste tecnologie consentono la consegna di farmaci già pronti per la somministrazione, riducendo il tempo dedicato alla preparazione e permettendo al personale sanitario di concentrarsi su attività cliniche essenziali. Tuttavia, il costo iniziale elevato e la necessità di personale specializzato per il funzionamento delle macchine hanno spinto molte strutture a preferire l'esternalizzazione di questo servizio.

In quest'ottica, FCR ha proseguito la partnership avviata negli anni precedenti con un'azienda leader nell'automazione e nella produzione di bustine monodose ospedaliere. Questa collaborazione ci ha permesso di rispondere efficacemente alla crescente domanda, garantendo alle strutture clienti un servizio di alta qualità e standard elevati.

Nonostante le difficoltà affrontate, grazie alla competenza del nostro team, alla collaborazione con i fornitori e a una gestione attenta dei costi, siamo riusciti a raggiungere tutti gli obiettivi prefissati per il 2024. La nostra priorità resta quella di offrire servizi affidabili e di qualità alle strutture socio-sanitarie che si affidano a noi.

SANINFORMA.IT

Nel 2024, le vendite e-commerce nel mercato farmaceutico italiano hanno superato il miliardo di euro – raggiungendo i 1.059 milioni – con una crescita del 16% rispetto al 2023 e circa 96 milioni di unità distribuite. Sebbene l'Italia sia partita in ritardo rispetto ad altri Paesi europei nello sviluppo del canale digitale, si iniziano a vedere i risultati degli investimenti compiuti da alcune realtà attive a livello internazionale.

Durante l'anno, si è ulteriormente rafforzata la presenza delle grandi strutture e-commerce che, negli ultimi cinque anni, hanno investito massicciamente in pubblicità e nell'automazione dei propri magazzini dedicati alla distribuzione farmaceutica online. Il mercato si presenta fortemente concentrato: i primi 10 operatori generano il 55% del fatturato complessivo, mentre i primi 50 ne coprono l'85%.

Alcuni concorrenti del settore e-commerce farmaceutico in Italia registrano oggi fatturati online superiori agli 80 milioni di euro annui, sostenuti da ambiziosi piani di sviluppo a medio termine che puntano a una crescita a doppia cifra del volume d'affari e all'acquisizione di quote di mercato fino al 25% dell'intero comparto nazionale.

Il settore, tuttavia, non può ancora definirsi pienamente maturo: la competizione si concentra principalmente sul prezzo più che sulla qualità del servizio, anche a causa delle difficoltà delle aziende farmaceutiche nel controllare la distribuzione dei propri prodotti. Questo scenario genera forti pressioni sui prezzi e una conseguente erosione dei margini commerciali.

In questo contesto competitivo, nel 2024 il sito *Saninforma.it* ha registrato una crescita del fatturato pari al 4,7% e un aumento del numero di pezzi venduti del 2%, nonostante la crescente pressione del mercato. Il contenimento dei costi operativi e l'ottimizzazione degli investimenti pubblicitari hanno consentito di migliorare il risultato economico rispetto al 2023 anche se la divisione e-commerce di FCR sta attraversando una fase complessa, segnata dalle criticità precedentemente evidenziate, che stanno incidendo sulle performance complessive.

La concorrenza ha infatti comportato un significativo aumento del costo unitario della pubblicità online, influenzando negativamente il posizionamento del brand *Saninforma* e riducendo il traffico organico proveniente dai motori di ricerca.

Per contrastare questa tendenza, l'Azienda ha definito e implementato un piano di azioni mirate.

Durante l'anno sono stati realizzati importanti sviluppi sulla piattaforma, con l'obiettivo di mantenere la competitività e introdurre nuove funzionalità. Nel secondo semestre, in particolare, è stato effettuato un aggiornamento strutturale con il rilascio della nuova release della piattaforma Magento.

Parallelamente, sono stati rafforzati i rapporti di co-marketing con le aziende farmaceutiche, con l'avvio di nuovi progetti di vendita congiunti. Queste collaborazioni mirano non solo a migliorare l'offerta e le promozioni disponibili per i clienti del sito, ma anche a recuperare marginalità grazie a premi sulle vendite e condizioni commerciali migliorative.

Nonostante le sfide *Saninforma.it* mantiene la sua posizione di nicchia nella classifica nazionale dei principali siti specializzati nel settore dell'e-commerce farmaceutico.

Prosegue inoltre l'impegno del sito nel progetto green: gli imballaggi utilizzati sono completamente privi di plastica e *Saninforma.it* si conferma, per il secondo anno consecutivo, una piattaforma di vendita 100% #plasticfree, in linea con l'atto di indirizzo approvato dal Consiglio Comunale.

AREA WELFARE: ANZIANI, DISABILI, MINORENNI, SERVIZI EDUCATIVI, WELFARE CULTURALE e REGGIO EMILIA CITTÀ SENZA BARRIERE

Anche per il 2024 il Comune di Reggio Emilia ha conferito all'Azienda la realizzazione di servizi di welfare, regolati da uno specifico Contratto di Servizio.

L'attività conferita consiste nella programmazione e pianificazione di interventi in favore di minorenni e famiglie, anziani, persone con disabilità e trasversali, nella progettazione degli interventi, nella definizione e svolgimento di procedure di affidamento, nel monitoraggio gestionale ed economico, in qualche caso nella operatività diretta del servizio e nella verifica e valutazione degli interventi stessi e dei loro impatti.

Il sistema di welfare al quale partecipiamo in ragione di questo conferimento è continuamente oggetto di revisione, per fare fronte a risorse economiche complessive non più crescenti, all'incremento del numero delle persone fragili e vulnerabili, all'estensione delle loro condizioni di fragilità alla luce di reti familiari e comunitarie deboli.

L'attività dell'Azienda, nella sua unità di lavoro dedicata, è così incessantemente orientata all'innovazione, per sperimentare e consolidare nuovi modelli trasformativi del «**fare sociale**» che riteniamo fondamentali per rendere sostenibile ed adeguato il sistema di welfare: la co-progettazione degli interventi, la supervisione e l'accompagnamento dei partner e gestori delle attività, l'abilitazione dei contesti di comunità, l'integrazione di competenze diverse, il protagonismo delle persone fragili.

Svolgiamo questa azione in stretto raccordo con la Direzione Aziendale e in continua relazione con un gruppo di regia, coordinato ora dalla Dirigente dell'area della comunità e della città sostenibile del Comune di Reggio, che governa e monitora i processi di programmazione, progettazione e spesa socio-assistenziale. Nel processo di lavoro si agisce inoltre un dialogo continuo con l'Ufficio di Piano distrettuale, il dispositivo che si occupa della programmazione socio-sanitaria distrettuale, con il Servizio Sociale territoriale e altri servizi del Comune, con l'Azienda Sanitaria Locale e con i Servizi sociali delle Unioni territoriali presenti nel Distretto in particolare per le attività che riguardano le persone con disabilità.

La relazione con le numerose organizzazioni del Terzo settore, del privato o Istituzioni pubbliche, che sono gestori o partner di servizi e attività progettuali è infine un aspetto imprescindibile, significativo e costante del nostro operato, come l'interlocuzione, diretta o mediata dai gestori dei servizi e delle attività, con i beneficiari degli stessi, le famiglie, le reti di riferimento.

L'Azienda nel 2024 ha sostenuto oneri diretti, per la gestione delle attività conferite, pari ad euro 8,565 milioni (-83 mila euro rispetto al 2023).

Il Comune di Reggio Emilia ha contribuito con un corrispettivo di euro 7,086 milioni (-242 mila euro rispetto al 2023).

Il valore complessivo della spesa sostenuta da FCR corrisponde dunque a euro 15,651 milioni (-325 mila euro rispetto al 2023), includendo i costi per il personale dipendente dedicato e la quota di spese generali afferenti alla divisione aziendale, valore al netto dei corrispettivi erogati da altri Fondi pubblici (FRNA, FNNA, FNP, ...) che ammontano ad ulteriori euro 2,955 milioni.

Nel 2024 5.539 (+564) persone e famiglie vulnerabili sono state utenti e/o beneficiarie delle attività programmate, progettate, affidate o gestite direttamente dall'Azienda, per lo più tramite organizzazioni del Terzo settore.

Servizi per Famiglie e Minorenni: l'ambito di questi servizi rappresenta il maggior onere economico di quanto conferito a FCR. I minorenni e/o nuclei familiari coinvolti nei diversi servizi sono stati 759 ed i servizi attivati riguardano l'accoglienza di minorenni o nuclei genitoriali in strutture residenziali e semiresidenziali, con uno specifico intervento per la rete di strutture di accoglienza emergenziale per minorenni stranieri non accompagnati, l'attivazione di servizi diurni (educativa domiciliare individuale o di piccolo gruppo e gestione di centri educativi), interventi in favore del sostegno alla natalità nei primi 1000 giorni di vita, interventi sperimentali per giovani adolescenti.

Servizi per persone con Disabilità: Le persone con disabilità coinvolte nei diversi servizi sono 1.915. I servizi presenti si distinguono tra quelli accreditati (Centri residenziali, Centri diurni, Servizio domiciliare), definiti da una specifica normativa regionale e altri servizi che non seguono la normativa dell'accreditamento regionale (gruppi appartamento, servizi socio-occupazionali e per il tempo libero, il Centro per l'Adattamento all'Ambiente Domestico, il sostegno ad attività motoria e servizi di accompagnamento e trasporto speciale). Riguardo a questi servizi l'attività socio-occupazionale rappresenta un'innovativa ed originale progettazione, sostanzialmente unica nel territorio regionale, di soluzioni in favore della piena inclusione delle persone con disabilità e della loro autodeterminazione. È peraltro impegnato in una impegnativa riorganizzazione anche il sistema delle attività di accompagnamento e trasporto degli utenti, minorenni e adulti.

Servizi per Anziani: Le persone anziane coinvolte nei diversi servizi sono state 2.865. In questo ambito interveniamo in relazione a servizi diurni (Centri Diurni accreditati; assistenza domiciliare, servizio di teleassistenza, pasti a domicilio) e di supporto organizzativo (accompagnamento degli

utenti ai centri diurni), mentre sono attivi – prevalentemente esito di processi co-progettuali – interventi di miglioramento della qualità della vita a supporto alla domiciliarità, di sostegno alle persone con sindromi dementigene e ai loro care-givers, di conciliazione, cura e sollievo ai sistemi familiari.

Nell’ambito dei servizi e delle attività di natura trasversale allo Sportello sociale, attività in larga parte gestita direttamente con personale specializzato presente presso i 4 Poli Territoriali e l’avvio di uno sportello sperimentale di intervento sui temi del lavoro in favore di persone beneficiarie di reddito di cittadinanza gli accessi sono stati 2.515. Il punto unico di accesso al servizio, che consente un accesso agli Sportelli decentrati sul territorio (sia in presenza che – qualora richiesto – a distanza) ha totalizzato 5.055 contatti complessivi nell’anno.

Tra le attività trasversali, inoltre, il coordinamento del progetto **“Reggio Emilia Città senza barriere”** comprende interventi nel campo del superamento delle barriere architettoniche e fisiche, della sensibilizzazione ai diritti delle persone con disabilità, del rapporto tra cultura e fragilità, della innovazione dei servizi. Se l’ottica di una progettazione inclusiva, attenta alle esigenze di tutte le persone, sta facendosi sempre più strada nelle logiche programmatiche, sono rilevanti gli esiti che grazie a Città senza barriere si stanno producendo in molteplici campi. Tra le azioni maggiormente significative dell’anno segnaliamo:

- ✓ Il sostegno ad aspetti di coprogettazione nell’ambito dei servizi socio-occupazionali ed in particolare il sostegno alla realizzazione di una agenzia di comunicazione inclusiva in grado di coniugare capacità comunicativa e lavoro delle persone fragili;
- ✓ Il sostegno al lavoro degli operatori con azioni di accompagnamento formativo e di supervisione;
- ✓ La realizzazione di alcune sperimentazioni progettuali a sostegno della innovazione dei servizi e del miglioramento della accessibilità degli stessi;
- ✓ il consolidamento del Registro comunale dei progetti esistenziali di vita per le persone con disabilità, che comincia ad avere altre città che seguono il cammino di Reggio Emilia, primo Comune in Italia ad avere questo Registro, che costituisce un virtuoso esempio nel campo dell’allargamento dei diritti delle persone con disabilità;
- ✓ la pubblicazione **“Senza barriere. La città di tutte le persone”**, che in occasione della sottoscrizione del nuovo Protocollo operativo che il Comune, unitamente ad oltre 70 Enti ed Istituzioni tra cui FCR, ha realizzato per fare il punto su questa originale esperienza.

Una funzione dedicata al supporto a nuove progettualità

Una specifica funzione è finalizzata ad offrire da parte di FCR al Comune, laddove questo lo richieda, un supporto programmatico/progettuale e/o di accompagnamento alla realizzazione e gestione di eventuali azioni e interventi ritenuti innovativi e strategici sugli ambiti di programmazione del welfare per i quali è ritenuto utile e conveniente l'apporto di competenza della nostra struttura.

Nell'anno 2024 le attività hanno riguardato in particolare:

- ✓ lo sviluppo e la progettazione di parte degli interventi finanziati con il Fondo per l'inclusione delle persone con disabilità (cosiddetto Fondo Autismo);
- ✓ attività di sviluppo tecnologico nei Centri diurni per persone con disabilità;
- ✓ nell'ambito della realizzazione da parte del Comune del progetto ATUSS RE 2030 il coordinamento tra Comune e altri soggetti attuatori attraverso tavoli di co-progettazione tra partner del progetto, allargati ad altri attori attivi nel quartiere, degli interventi di facilitazione per intercettare e coinvolgere il pubblico più fragile, attraverso la costruzione di collaborazioni con i servizi del territorio;
- ✓ nell'ambito di un piano proposto da AgID per l'implementazione della Misura PNRR 1.4.2. "Citizen inclusion – Miglioramento dell'accessibilità dei servizi pubblici digitali", la realizzazione di un'importante attività di supporto per l'organizzazione, l'innovazione e la formazione, destinata al personale Comunale, anche di tipo laboratoriale, rivolta trasversalmente rispetto agli ambiti di competenza a funzionari/amministrativi, dirigenti e tecnici ICT, per sensibilizzare i dipendenti al miglior uso degli strumenti per produrre documenti accessibili e usabili, sensibilizzando all'impatto dei prodotti digitali e addestrando alla loro produzione.

IL NUOVO PROGETTO DI INVESTIMENTO IN WELFARE CULTURALE

Infine, è di rilievo osservare come l'esperienza reggiana di promozione di esperienze di welfare culturale, che ha in FCR un significativo attore, abbia elaborato un originale modello di interventi che spaziano dall'arte fruita, attraverso progetti che facilitano l'effettiva partecipazione delle persone agli eventi culturali, all'arte praticata, con la valorizzazione di tante esperienze artistiche realizzata da persone fragili, all'arte usata come strumento e opportunità socio-educativa.

A titolo esemplificativo è possibile ricordare nel primo caso (arte fruita), le esperienze di facilitazioni all'accesso ed alla fruizione di spazi e performance sia con l'abbattimento di barriere fisiche, che con

facilitazione della comunicazione, che attraverso la costruzione di percorsi specifici con linguaggi dedicati, come il progetto che Fondazione I Teatri ha sviluppato per la partecipazione di persone ipovedenti ad alcuni spettacoli; nel secondo caso (arte praticata) le esperienze praticate da Centro coreografico nazionale / Aterballetto, volti a formare professionisti in grado di integrare e condurre persone con fragilità nella propria pratica artistica (ci si riferisce ai percorsi di alta formazione “Over dance” tra arte e longevità e “Over Limited” tra danza e disabilità) ed a formare analogamente operatori sociali (progetto Un altro giro di danza) con l’obiettivo di modellizzare e integrare, insieme a coreografi e ballerini nazionali e internazionali, l’esperienza del gesto e del movimento nella pratica educativa con persone con fragilità; nel terzo caso (arte come strumento socio-educativo), le esperienze di “L’arte mi appartiene”, percorso progettuale elaborato da uno staff misto di operatori di FCR/area welfare e Fondazione Palazzo Magnani che, nelle 7 edizioni annuali ad oggi attuate, è arrivato a coinvolgere oltre 15 servizi socio-educativi e socio-sanitari e circa 150 operatori, esitando in oltre 100 progettualità a favore di persone con fragilità.

Nel dialogo con le principali Istituzioni culturali cittadine si sono poi realizzate collaborazioni anche di carattere economico:

con Fondazione I Teatri la partnership nel 2024 si è sviluppata in particolare nel sostenere i campus estivi per bambine/bambini e adolescenti “Estate in scena” e per la realizzazione dello spettacolo “Il Piccolo Principe”, in scena presso il Teatro Valli a dicembre 2024;

con la Fondazione Palazzo Magnani la partnership nel 2024 si è sviluppata in relazione alla progettazione, preparazione, organizzazione e allestimento di quattro importanti eventi espositivi e del progetto “Live in Chiostri”, un festival di musica live, di incontri e di incursioni culturali estemporanee che a partire dal mese di luglio 2024 si sono susseguiti all’interno della suggestiva e prestigiosa cornice dei Chiostri di S. Pietro e del Laboratorio aperto (area cortiliva);

con la Filarmonica Città del Tricolore, un’Associazione fortemente radicata con la città di Reggio, per il sostegno alla realizzazione di un disco di Natale dal titolo “Spirit of Christmas” che è stato presentato al teatro Ariosto in occasione del concerto di Natale.

Nel 2024 è anche proseguita la collaborazione con UNIMORE per il PhD in Reggio Childhood Studies, il dottorato di ricerca realizzato grazie alla collaborazione tra il dipartimento di Scienze dell’Educazione della nostra Università e la Fondazione Reggio Children.

L'eco-sistema reggiano si caratterizza, anche nello sguardo che ci è rivolto dall'esterno, per una alta capacità di costruzione di reti, che coinvolge in modo continuativo le principali Istituzioni culturali, il sistema socio-sanitario pubblico e le organizzazioni di terzo settore.

In questo quadro FCR porta inoltre uno specifico contributo grazie alle numerose relazioni, anche formalizzate in accordi, attinenti allo sviluppo dell'esperienza locale di welfare culturale, come la sperimentazione di nuovi protocolli accreditati a livello internazionale (quali DanceWell e Pre-Text) e la sottoscrizione di significativi partenariati di natura formale (con il dipartimento di scienze filosofiche, pedagogiche ed economiche quantitative - sez. economico-quantitative dell'Università "G. D'Annunzio" Chieti-Pescara; con Archivi di Stato di Modena; con il Comune di Bassano del Grappa in merito al progetto Dance Well, con ASL, Lilt e Luoghi di prevenzione per lo sviluppo di comuni iniziative nel campo della salute).

RISORSE UMANE E RELAZIONI INDUSTRIALI

Nel mese di gennaio 2024 è stata sottoscritta con le OO.SS Filcams-Cgil, Fisascat-Cisl, Uiltucs-Uil l'ipotesi di Contratto Integrativo Aziendale successivamente ratificata dall'assemblea dei dipendenti del 02 febbraio 2024. L'accordo, valido sino al 31.12.2025, rinnova il sistema di premio di risultato che prevede un importo di euro 2.100 annui per dipendente (al 1° livello ed a parametro 100%) ed introduce importanti miglioramenti per attività di lavoro in fasce disagiate (serale, notturno, festivo) oltre che favorire la conciliazione vita lavoro tramite interventi su orario di lavoro, permessi per visite mediche, facilitazioni per maternità ecc.

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

Si segnala 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 Carlo Bergamini componente tecnico della stessa commissione, che rappresenta la delegazione trattante con le OO.SS. per il rinnovo del CCNL.

Nel corso del 2024, FCR ha proseguito il rafforzamento dell'organico e l'ottimizzazione della propria struttura organizzativa. Sono state effettuate 15 nuove assunzioni a tempo indeterminato, a conferma dell'impegno dell'Azienda verso la stabilità occupazionale e la continuità operativa. Di

queste, 11 hanno interessato il settore farmacie, mentre 4 sono state inserite nell'area logistica/magazzino, contribuendo al potenziamento delle rispettive funzioni.

Un elemento qualificante del 2024 è stato il forte impegno di FCR nella formazione manageriale, con l'attivazione di un corso specifico sulle soft skill rivolto ai coordinatori dei gruppi di lavoro del magazzino. Questo percorso formativo ha rappresentato un passaggio strategico, finalizzato a potenziare competenze chiave come la comunicazione, la leadership e la gestione dei team, ponendo le basi per una riorganizzazione dell'area logistica, oggi più strutturata ed efficiente.

In parallelo, FCR ha proseguito e potenziato il programma di formazione interna avviato nel 2023, rivolto al personale non laureato operante nelle farmacie. L'obiettivo è quello di rafforzare le competenze operative a supporto del farmacista, sia nell'ambito del front-office (vendita e relazione con il cliente), sia in quello del back-office (attività amministrative e logistiche).

L'edizione 2024 del corso è stata presentata ai direttori generali delle aziende emiliane aderenti ad Assofarm, con l'intento di promuovere la diffusione di buone pratiche formative a livello territoriale. Il percorso è stato proposto alle aziende associate, confermando la volontà di FCR di contribuire attivamente allo sviluppo professionale dell'intero settore. A testimonianza della rilevanza dell'iniziativa, una dipendente di un'altra azienda speciale ha aderito al corso, segnale concreto dell'interesse suscitato dal progetto.

Nel corso del 2024 è proseguito anche l'impegno nello sviluppo della "**farmacia dei servizi**", con un crescente coinvolgimento del personale. Le attività si sono concentrate in particolare sulla somministrazione dei vaccini antinfluenzali e sulla telerefertazione cardiologica, rafforzando il ruolo della farmacia come presidio sanitario di prossimità.

Anche per il 2024, il SIDS di FCR ha confermato il programma di formazione ECM per i farmacisti, che ha visto una forte partecipazione da parte dei dipendenti. A ciò si sono aggiunte numerose altre iniziative di aggiornamento su temi tecnico-organizzativi, a conferma della volontà dell'azienda di promuovere un apprendimento continuo e una crescita professionale costante.

L'Azienda ha inoltre continuato ad applicare con rigore le normative vigenti in materia di sicurezza sul lavoro e tutela della privacy, confermando l'attenzione ai temi della prevenzione, del benessere organizzativo e della responsabilità sociale.

Tutte queste iniziative testimoniano la direzione intrapresa da FCR, orientata alla crescita e alla valorizzazione delle risorse umane, considerate fondamentali per affrontare con successo le sfide presenti e future.

LA DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

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

Valore aggiunto prodotto e distribuito agli stakeholder del territorio

(valori in migliaia di euro)

| | anni | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|--|------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| 1 Risorse Umane/ Personale dipendente e collaboratori | | 12.804 | 12.798 | 12.892 | 12.555 | 12.401 | 12.620 | 13.206 | 13.737 |
| 2 Comune proprietario e azienda | | 16 | 11 | 4 | 14 | 28 | 92 | 40 | 17 |
| 3 Pubblica amministrazione | | 208 | 241 | 264 | 264 | 375 | 283 | 250 | 266 |
| 4 Comunità locale (Welfare) | | 9.594 | 9.622 | 10.369 | 7.342 | 6.969 | 8.173 | 8.853 | 9.007 |
| Valore aggiunto distribuito | | 22.622 | 22.672 | 23.529 | 20.176 | 19.774 | 21.168 | 22.349 | 23.026 |

INVESTIMENTI

Nel 2024 gli investimenti complessivi ammontano a 760.387 euro.

Le attività di sviluppo si sono concentrate principalmente su interventi di ristrutturazione e digitalizzazione, con l'obiettivo di migliorare la qualità dei servizi offerti ai cittadini e potenziare l'efficienza aziendale.

In particolare, sono state ristrutturate due farmacie di quartiere, importanti punti di riferimento per la comunità, con la realizzazione di spazi moderni dedicati ai servizi. È stato inoltre individuato e ristrutturato un nuovo ambulatorio medico adiacente alla farmacia di Cadè, destinato ai medici di medicina generale.

Prosegue inoltre l'investimento avviato nel 2023 sull'applicazione "FCR App", uno strumento innovativo pensato per rendere più smart e accessibili gli acquisti e i servizi delle farmacie FCR. A questo si è affiancata l'introduzione di un nuovo sistema di pianificazione e gestione dei turni del personale in farmacia.

Tra i principali progetti del 2024 figura anche l'avvio dell'investimento in un nuovo sistema ERP aziendale. Questo strumento permetterà di automatizzare processi manuali e ripetitivi, riducendo il margine di errore, centralizzando le informazioni e migliorando il controllo e la visibilità dei dati. Il nuovo ERP sarà in grado di adattarsi alla crescita dell'azienda, di velocizzare i tempi di risposta ai

clienti, migliorando la loro soddisfazione. Sarà inoltre capace di garantire la piena conformità alle normative fiscali, contabili e settoriali, assicurando al contempo la tracciabilità dei processi.

Sempre nel 2024 è stato avviato un progetto di upgrade del sito di e-commerce aziendale, con lo sviluppo di un sistema CMS (Content Management System) per la gestione dei contenuti digitali.

Come ogni anno, sono proseguiti gli investimenti in strumenti e attrezzature per il magazzino di distribuzione, interventi sugli impianti della sede di via Doberdò, la sostituzione di macchinari obsoleti non più rispondenti alle esigenze aziendali e l'acquisto di software a supporto delle diverse attività operative.

INFORMAZIONI SUI PRINCIPALI RISCHI E INCERTEZZE

Qui di seguito si vanno ad analizzare in maggiore dettaglio le informazioni così come specificatamente richieste dal disposto dell'art. 2428 del Codice Civile.

a) Ai sensi dell'art. 2428, comma 2, punto 6-bis, del Codice civile si segnala che l'Azienda non ha utilizzato nell'esercizio strumenti finanziari.

b) Obiettivi e politiche di gestione del rischio finanziario.

L'analisi di tale rischio è comprensiva di:

- Rischio di tasso dei cambi: l'Azienda svolge la parte preponderante della propria attività nei confronti di clienti domestici, di conseguenza non è esposta a significativi rischi di cambio e pertanto non si è ritenuto di utilizzare alcun strumento finanziario di copertura.
- Rischio di tasso di interesse: la società, stante la struttura dell'indebitamento, la società, non è soggetta a particolari rischi legati alle variazioni dei tassi di interesse che non siano quelli derivanti dalle ordinarie condizioni di mercato.

c) Esposizione alle diverse tipologie di rischio.

L'analisi di tali rischi è comprensiva di:

- Rischio di credito: la situazione creditizia dell'Azienda non manifesta particolari situazioni di concentrazione dei crediti; non è prevista alcuna possibilità di finanziamento diretto alla clientela e sono imposti termini definiti per le normali dilazioni di pagamento.

L'Azienda gestisce tale rischio attraverso un costante monitoraggio dell'affidabilità della clientela, politiche di incasso rigorose e gestione dei solleciti. Il portafoglio crediti è periodicamente oggetto di analisi per la stima di eventuali perdite su crediti.

- Rischio di liquidità: una prudente politica del rischio di liquidità, implica il mantenimento di adeguate disponibilità liquide e sufficienti linee di credito dalle quali eventualmente attingere. Sulla base degli affidamenti concessi all'Azienda, nonché, della capacità di generare cassa, si ritiene tale rischio adeguatamente gestito.

La tesoreria aziendale monitora costantemente i flussi di cassa e pianifica i fabbisogni finanziari anche in base a scenari previsionali.

- Rischi legati alla variabilità dei prezzi e dei flussi finanziari: l'Azienda non svolge attività potenzialmente generatrici di tali rischi.
- Rischi strategici e di mercato: L'Azienda opera in un mercato in continua evoluzione, caratterizzato da dinamiche concorrenziali crescenti, trasformazioni digitali e mutamenti nei comportamenti di consumo. Per fronteggiare tali sfide, vengono adottate strategie di innovazione tecnologica e sviluppo di nuovi servizi, in coerenza con il piano industriale.

FATTI DI RILIEVO DOPO LA CHIUSURA DEL BILANCIO

Il 2025 è appena iniziato e, a cinque anni dall'inizio della pandemia da Covid-19, la farmacia si presenta profondamente trasformata. Da un lato, il suo ruolo all'interno del sistema sanitario territoriale è ormai ampiamente riconosciuto sia dai cittadini che dalle istituzioni, grazie anche alla crescita significativa dei servizi offerti. Dall'altro, il settore continua a cambiare sotto la spinta dell'espansione delle catene e dall'evoluzione sempre più pervasiva del commercio online, che stanno ridefinendo in modo sostanziale le dinamiche di mercato.

Nel primo trimestre del 2025, il mercato delle farmacie in Italia ha mostrato una crescita solida, con tendenze positive sia in termini di valore che di volume. Il giro d'affari del canale farmacia ha registrato un incremento del 6,6% rispetto allo stesso periodo del 2024. Le confezioni vendute sono aumentate del 2,6% (fonte dati IQVIA).

Questa crescita è stata sostenuta da diversi fattori, tra cui un aumento della domanda di farmaci da banco, integratori e prodotti per la cura della persona. In particolare, i segmenti legati all'autocura

hanno registrato un recupero significativo, probabilmente in risposta al picco influenzale verificatosi a gennaio.

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.

In questa prima parte del 2025 vede continuare la crescita del volume di affari Aziendale che sembra essere trainato oltre che dal comparto etico, in cui FCR continua a riconoscersi pienamente data la vocazione sanitaria e la professionalità che storicamente ci distingue, anche dai prodotti generici e dai settori di automedicazione, integratori, cosmesi e igiene personale.

Il mercato farmaceutico ed in particolare il comparto più commerciale, risente sempre più della concorrenza di altri canali come la parafarmacia, la grande distribuzione e il canale on-line che continua a crescere, sebbene rappresenti ancora una percentuale ridotta delle vendite totali.

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 primo, reale sostegno (un incremento della remunerazione pari allo 0,65% sul prezzo dei farmaci SSN di classe A) che si spera configurarsi come l'avvio di un percorso strutturale di attenzione e valorizzazione del servizio pubblico svolto quotidianamente dai Distributori Intermedi. Il nostro comparto, 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.

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

L'Italia soffre di una carenza strutturale di personale sanitario che riguarda tutte le professioni, compresi i farmacisti. Negli ultimi cinque anni sono stati persi in Italia oltre 1000 iscritti (-20%), nonostante l'elevata richiesta di farmacisti che in questi anni hanno rafforzato il proprio ruolo in tutti gli ambiti in cui sono occupati, affermandosi come una figura centrale e stimata dagli italiani per la tutela della loro salute e un pilastro della sanità di prossimità.

Nonostante le sfide del contesto attuale, FCR ha continuato a porre con determinazione il capitale umano al centro della propria strategia, mantenendo costante l'attenzione alle esigenze della clientela e al miglioramento dei servizi. Questo approccio ha permesso all'Azienda di rispondere in modo tempestivo e proattivo ai bisogni emergenti, garantendo benessere e serenità alla comunità e rimanendo sempre in prima linea nell'intercettare nuovi bisogni e rispondere a esigenze diversificate.

Le sfide affrontate nel triennio appena concluso, insieme alle nuove aperture realizzate nonostante il difficile momento che attraversa la professione, testimoniano la volontà di investire con coraggio e lungimiranza.

Nel 2025 il focus sarà quello di continuare a investire per anticipare le trasformazioni del mercato, preservando al contempo l'etica del sistema salute. Un sistema sempre più esposto alla volatilità economica, all'incertezza del business e alla complessità delle scelte strategiche. In questo scenario, si conferma l'impegno di FCR nella gestione e nella progettazione di iniziative di welfare rivolte alla collettività, con una partecipazione attenta e responsabile.

EVOLUZIONE PREVEDIBILE DELLA GESTIONE

Nel corso dell'ultimo periodo, l'Azienda ha affrontato con competenza e visione il delicato passaggio da un contesto settoriale consolidato e parzialmente prevedibile a uno scenario profondamente trasformato, caratterizzato da rapidi cambiamenti di natura sociale e normativa. I risultati conseguiti rappresentano una conferma della validità delle scelte progettuali intraprese e rafforzano la nostra determinazione nel proseguire lungo un percorso di sviluppo consapevole, fondato su strategie mirate e coerenti con le esigenze di crescita dei diversi ambiti aziendali.

Per l'anno 2025, sono previsti ulteriori investimenti strategici, già pianificati o in fase di analisi, finalizzati al consolidamento delle posizioni raggiunte e al rafforzamento della capacità di risposta rispetto ai bisogni emergenti, attuali e futuri. In tale contesto, l'Azienda intende preservare e rafforzare la propria capacità di adattamento crescita e innovazione, elemento distintivo in un mercato sempre più dinamico e competitivo.

Rimane prioritaria l'attenzione alla formazione continua e alla valorizzazione del capitale umano, considerato leva fondamentale sia sotto il profilo tecnico-operativo che gestionale. In parallelo, proseguiranno i progetti di evoluzione tecnologica, ottimizzazione dei processi e adeguamento infrastrutturale, ritenuti essenziali per accompagnare — e, laddove possibile, anticipare — le trasformazioni in atto nel mercato di riferimento.

Nel corso dell'esercizio, l'Azienda continuerà a perseguire con impegno una gestione orientata alla crescita sostenibile, attuando tutte le azioni necessarie a garantire, oltre allo sviluppo aziendale, la

tenuta del volume d'affari e il consolidamento dei risultati economici. In particolare, l'attività sarà focalizzata su:

- l'individuazione di nuove opportunità di mercato e il rafforzamento delle aree già presidiate;
- il sostegno alla performance aziendale tramite l'implementazione di piani strategici e commerciali, i cui contenuti saranno oggetto di dettaglio nel Piano Programma 2025-2027;
- il presidio dell'equilibrio economico e finanziario, quale condizione imprescindibile per la continuità aziendale;
- il possibile ricorso a fonti di finanziamento esterne funzionali al raggiungimento degli obiettivi di crescita e innovazione;
- il miglioramento continuo dell'efficienza gestionale attraverso una puntuale ottimizzazione delle risorse a tutti i livelli organizzativi.

Nel rimandare alla Nota Integrativa predisposta dalla direzione per l'illustrazione dei principi contabili adottati e dei commenti sulle principali variazioni intervenute rispetto al bilancio 2023 il CdA sottolinea con soddisfazione l'impegno manifestato dai dipendenti e dai dirigenti dell'Azienda per mantenere solido e determinante il risultato di FCR a sostegno delle politiche economiche e gestionali del welfare locale.

Il Consiglio di Amministrazione propone all'Amministrazione Comunale proprietaria di destinare integralmente l'utile 2024 ad integrazione del Fondo di Riserva ex art. 43, punto 1) DPR 902/ 1986 e art. 29, 1° comma, dello Statuto dell'Azienda Speciale amministrata.

Per il Consiglio di Amministrazione,

Il Presidente
Andrea Capelli