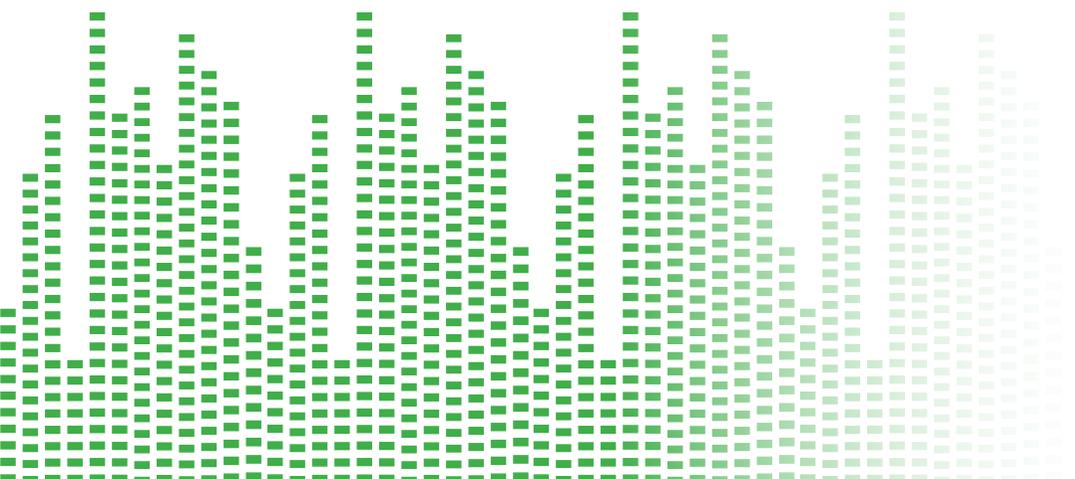


Bilancio Sociale

2012



**FARMACIE  
COMUNALI  
RIUNITE**





**FARMACIE  
COMUNALI  
RIUNITE**

# SOMMARIO

- Il bilancio sociale 04
- Le radici e la storia 05
- Il personale 06

01

azienda

- Le farmacie 11
- I siti internet dell'Azienda 16
- L'informazione al servizio dell'utenza 18
- Servizio di informazione sui farmaci (SIDS) 19
- I magazzini 21

02

farmacie

- Le farmacie protagoniste del welfare del terzo millennio 22

03

servizi

- Il valore aggiunto 30

04

bilancio

# Il bilancio sociale

Presentiamo ai cittadini, da sempre i nostri principali utenti, il secondo Bilancio Sociale dell'Azienda Speciale poliservizi FCR, con l'intento di offrire una chiave di lettura delle importanti e complesse attività attualmente gestite, un atto dovuto nei confronti della nostra comunità, per rendere più espliciti e comprensibili i risultati, non solo economici, della nostra gestione. Parlando di impresa, infatti, si trascura a volte il ruolo che essa ha all'interno del tessuto economico e sociale del territorio, e si tende a concepire l'impresa stessa come un'entità dove il sociale e l'economico si pongono su due dimensioni inconciliabili. La necessità di comunicare l'impegno socio/ambientale e le azioni svolte, e quindi di redigere un bilancio sociale, nasce quindi da un lato dal bisogno di sapere degli interlocutori sociali, e dall'altro dall'assunto che le imprese che meglio riescono a conciliare ed integrare le proprie competenze e capacità economiche con quelle di natura sociale saranno nel lungo termine le più competitive. Questo è ancor più vero per un'Azienda come FCR, che dal 1998 è stata chiamata dal Comune di Reggio Emilia, ente proprietario di FCR, ad introdurre una nuova e sfidante mission: far convivere delle attività tipicamente commerciali (seppur dai forti connotati pubblici per il servizio che le farmacie rendono ai propri cittadini) con delle attività socio-assistenziali che hanno logiche completamente differenti e non orientate al profitto. Si individuano così nuove funzioni e nuovi ruoli per le farmacie pubbliche, proprio attraverso la destinazione di carattere sociale dei risultati economici. Quando i risultati economici trovano così destinazioni di carattere sociale. Ci auguriamo che sfogliando le pagine ci si renderà conto della rilevante dimensione dell'Azienda e della straordinaria esperienza messa in campo per offrire ricchezza alla città, attraverso un modello che ben pochi altri comuni possono dichiarare di avere. Le FCR devono essere considerate un vanto non solo per il contributo che hanno offerto in passato per il benessere e la crescita di Reggio Emilia, ma tutt'ora per la capacità di tradurre il proprio potenziale economico in favore delle fasce della cittadinanza più deboli e bisognose di aiuto.

## STAKEHOLDERS:

### i portatori d'interesse per l'attività commerciale caratteristica delle FCR

Le risorse umane Personale	<ul style="list-style-type: none"><li>• Personale</li><li>• Collaboratori esterni</li></ul>
Stakeholder che contribuiscono al governo di FCR	<ul style="list-style-type: none"><li>• Comune di Reggio Emilia</li><li>• Consiglio di Amministrazione</li><li>• Collegio dei Revisori</li></ul>
Farmacie in gestione/consulenza	<ul style="list-style-type: none"><li>• Amministrazioni Comunali</li><li>• S.p.a Farmacie</li></ul>
Sindacati dei lavoratori	
Clienti	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cittadini-utenti</li><li>• Farmacie (pubbliche, private, parafarmacie e GDO di COOP)</li><li>• Strutture sanitarie e assistenziali (Case di cura, case di riposo RSA)</li><li>• Acquirenti on line</li><li>• Farmacisti per formazione a distanza</li></ul>
Aziende/enti esterni	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ausl Reggio Emilia</li><li>• Federfarma</li><li>• Ordine dei farmacisti professionisti</li><li>• Istituto Superiore di Sanità</li><li>• Banche</li></ul>
I Partner (coloro che concorrono alla missione FCR e collaborano attraverso progetti e servizi)	<ul style="list-style-type: none"><li>• A.S.SO.FARM</li><li>• Azienda Sanitaria Locale</li><li>• ADMI-ASEOP</li><li>• Reggio Children</li><li>• Arcispedale S. Maria Nuova</li><li>• Iren</li><li>• Associazione Italiana Cellachia</li><li>• Provincia di Reggio Emilia</li><li>• Protezione Civile</li><li>• Regione Emilia-Romagna</li></ul>
Partecipate	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pharmacoop S.p.A. (1% del capitale)</li><li>• Trasporti integrati e logistica s.r.l. (5% del capitale)</li></ul>
Medici	<ul style="list-style-type: none"><li>• Collaboratori con SIDS</li><li>• Medici di Medicina Generale AUSL</li><li>• Commissioni terapeutiche e/o specialistiche</li></ul>
Fornitori	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fornitori di beni e servizi strumentali</li><li>• Multinazionali del farmaco, parafarmaco e prodotti omeopatici</li></ul>

# Le radici e la storia

## Reggio Emilia, protagonista di un'epoca di rinnovamento

La Farmacia Comunale fonda le proprie radici nei primi anni del Novecento in una Reggio Emilia in profonda espansione sotto il profilo socio-demografico. Il mondo politico dell'epoca spinge verso un marcato interventismo dell'Ente Locale nell'erogazione di beni e servizi per rispondere ai bisogni sociali e sostenere l'economia locale. Precursore del tempo, il Comune di Reggio Emilia il 1 luglio 1900 istituisce la Farmacia Comunale, diventando modello d'esempio e studio per la municipalizzazione del servizio farmaceutico. In poco più di vent'anni la Farmacia riesce a distribuire i medicinali ai poveri, allargandosi a tutta la cittadinanza pagante, ad avviare un magazzino per la rivendita all'ingrosso e ad aprire un laboratorio per la creazione di preparati galenici a prezzi fortemente calmierati. Forte di una crescente credibilità e presenza sul territorio (nel 1919 sono 14 i punti vendita) il servizio resiste anche agli smantellamenti nel periodo fascista.

## Una fase di crescita

Le farmacie assorbono tutto il fermento e voglia di crescita tipico del secondo dopoguerra, trasformandosi nel 1947 da Azienda Municipalizzata a Farmacie Comunali Riunite – Azienda commerciale ed industriale municipalizzata (FCR). Grazie alla graduale crescita delle attività e competenze si rende matura e realizzabile la volontà di trasformare il laboratorio in un'officina farmaceutica dalle caratteristiche industriali. Ben lontani dalla logica del profitto, nel nuovo laboratorio in Viale Isonzo, l'Azienda è in grado di realizzare oltre 400 farmaci, le "specialità", garantendo qualità, sicurezza e igiene dei prodotti. A fine anni '60, quando le farmacie presenti a Reggio e frazioni sono 18, la produzione delle specialità inizia a diventare sempre più difficile per una serie di fattori concomitanti: tecnologie sempre più avanzate a cui non si riusciva ad adeguarsi e un mercato farmaceutico sempre più concorrenziale.

## La capacità di rispondere a nuovi bisogni

Inizia un serio dibattito sul significato della produzione specialistica FCR per capire se i costi del laboratorio trovavano una loro giustificazione politica e sociale, che porterà alla completa interruzione della produzione di specialità e galenici nel 1977. Nello spirito che contraddistingue le FCR si rinnovano i contenuti nell'interesse generale della collettività e delle relazioni con le Aziende Ospedaliere. Così, oltre a specializzarsi nella distribuzione di farmaci e parafarmaci, sia a farmacie che ad Aziende Ospedaliere. Si istituisce il SIDS (servizio di Informazione e Documentazione Scientifica) per formare ed informare costantemente i professionisti interni ed i medici. Nel 1993 il Comune trasforma l'Azienda municipalizzata in Azienda Speciale pluriservizi, trasferendole funzioni complementari come: servizi ai disabili adulti, agli anziani e l'assistenza domiciliare.

## Le nuove sfide da affrontare

L'Azienda inizia una nuova complessa stagione per portare avanti la tradizionale vocazione farmaceutica ed al contempo aprirsi a nuovi servizi assistenziali complessi, confermando come il versante scientifico e quello della pubblica utilità continuavano ad essere elementi ampiamente rappresentati dai servizi in atto. Nel 2001 infatti le FCR realizzano in totale autofinanziamento la Casa Protetta "Villa Le Mimose" abilitata ad ospitare 60 anziani non autosufficienti. Attraverso contratti di servizio l'Azienda FCR inizia a gestire per conto del Comune di Reggio Emilia nuovi servizi rivolti ai minori e a madri in difficoltà, servizi socioeducativi e dal 2009 anche lo Sportello Sociale. Sempre al passo con i tempi e con i bisogni emergenti dei propri utenti, le FCR attivano un sito di e-commerce rivolto ai consumatori [www.saninforma.it](http://www.saninforma.it) nel 2000, a cui si aggiunge uno rivolto alle strutture sanitarie [www.futurfarma.it](http://www.futurfarma.it) ed uno specializzato nell'informazione medicoscientifica [www.informazionisuifarmaci.it](http://www.informazionisuifarmaci.it). Nel corso del 2012 FCR ha iniziato la procedura per l'orientamento della certificazione di qualità ISO 9001:2008.

1900  
1945

1946  
1969

1970  
1999

2000  
2012

# Il personale

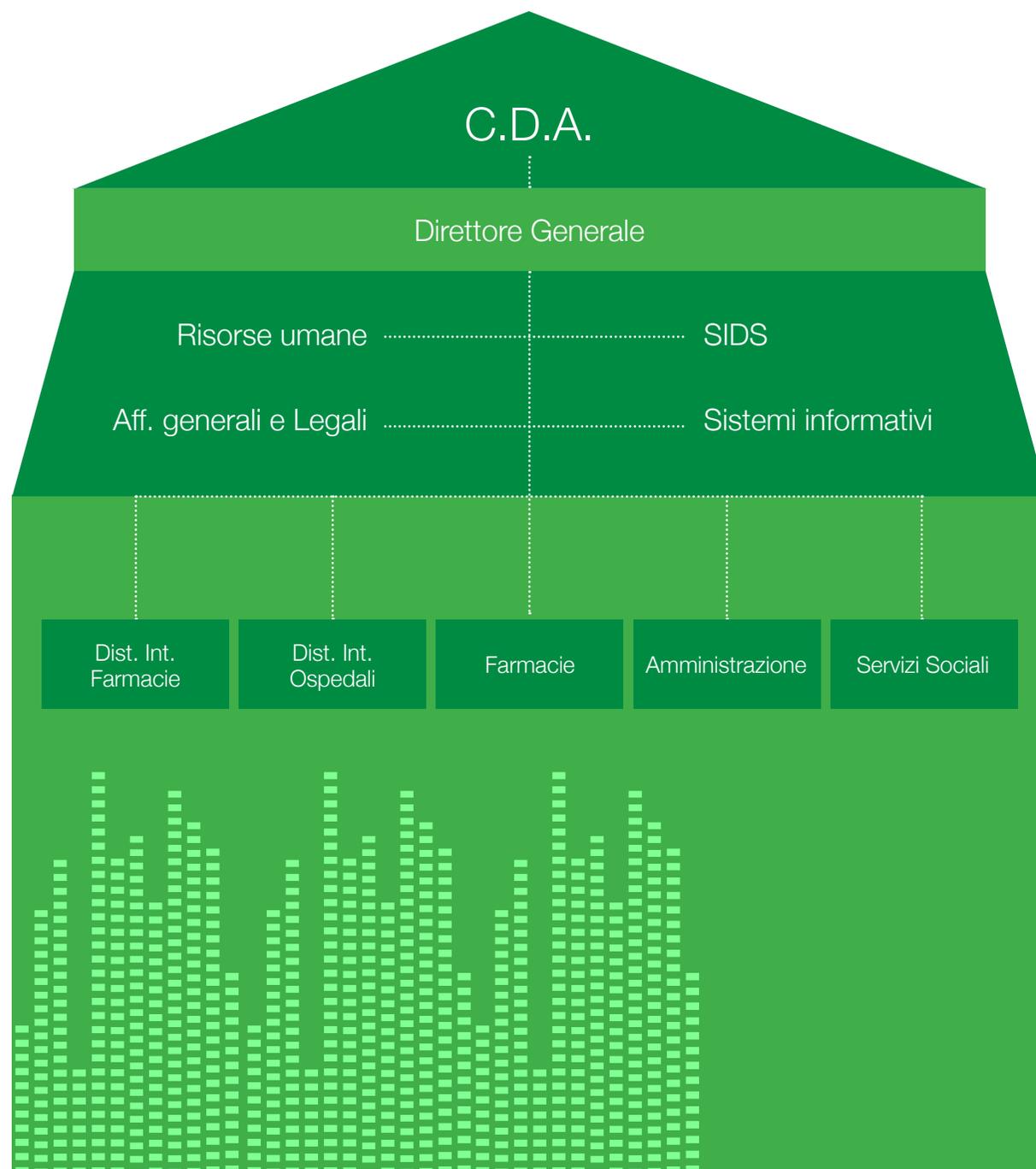
## La struttura organizzativa delle Farmacie Comunal Riunite

Il grafico riportato presenta in modo schematico solamente il primo livello operativo generale, che non descrive né rappresenta gli ulteriori livelli organizzativi che vanno a comporre la complessa ed articolata struttura organizzativa della Farmacie Comunal Riunite.

Il Direttore Generale, dottor Egidio Campari, oltre a dirigere direttamente la funzione che riguarda la distribuzione e commercio rivolta al canale farmacie, coordina e supervisiona 8 aree operative: risorse umane, affari generali, SIDS, servizi informatici, distribuzione e commercio rivolta al canale ospedaliero, farmacie, amministrazione e servizi sociali. Il numero totale di dipendenti FCR è di 272 unità di cui 6 occupano la posizione di dirigente e 46 quella di quadro. In queste pagine si può notare come negli ultimi quattro anni vi sia stato un trend sempre positivo a livello di occupazione e anche la politica organizzativa dell'azienda ha favorito il sostegno del lavoro femminile, formazione e aggiornamento professionale continui e benefit.

## Diamo valore all'interno

La dotazione organica dell'azienda oltre a prevedere un direttore generale, include 5 dirigenti delle aree funzionali e operative. La politica aziendale sul personale spinge fortemente verso una reale valorizzazione e crescita dei dipendenti inseriti nei vari settori, sia con progressioni orizzontali ma soprattutto verticali. Ad oggi la totalità delle nuove nomine a Direttore di farmacia è sempre stata fatta tramite selezione interna e lo stesso accade per le sostituzioni (temporanee e definitive) di figure chiave impiegate nell'area magazzini e uffici.



## Selezione e turnover

Nel corso dell'anno 2012 si è data applicazione al regolamento per il reclutamento e la selezione del personale tramite pubblicazione di numerosi avvisi di selezione tra cui n° 6 posizioni a tempo indeterminato. Tramite il sito web di FCR è sempre possibile visionare le offerte di lavoro attive e presentare candidature spontanee. La tabella che segue evidenzia il saldo tra entrate ed uscite con contratto a tempo indeterminato negli ultimi 3 anni:

### Totale dipendenti (teste) al 31.12

	2009	2010	2011	2012
Magazzino 1	54	57	57	56
Magazzino 2	10	11	12	12
Farmacie	137	136	136	133
Servizi socio assist/educativi	10	9	10	10
Uffici Sede	64	62	62	61
<b>Totale</b>	<b>275</b>	<b>275</b>	<b>277</b>	<b>272</b>

### Contratti p.Time 31/12/2012

	In forza	Di cui donne
Magazzino 1	5	3
Magazzino 2		
Farmacie	22	22
Servizi socio assist/educativi	2	2
Uffici Sede	12	12
<b>Totale</b>	<b>41</b>	<b>39</b>

	area		area e qualifica		area e qualifica	
	In forza	Di cui donne	Dirigenti	Di cui donne	Quadri	Di cui donne
Magazzino 1	56	32	0	0	1	1
Magazzino 2	12	3	1	1	0	0
Farmacie	133	122	1	1	30	27
Servizi socio assist/educativi	10	8	1	0	0	0
Uffici Sede	61	47	3	0	15	9
<b>Totale</b>	<b>272</b>	<b>212</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>46</b>	<b>37</b>

### Anzianita' contrattuale in azienda al 31.12.2012

	< 3 anni	> 3 < 5 anni	> 5 < 15 anni	> 15 < 25 anni	> 25 anni	
Magazzino 1	17	5	18	4	12	
Magazzino 2	4	1	6	1		
Farmacie	22	7	33	46	25	
Servizi socio assist/educativi	8		1		1	
Uffici Sede	6	4	20	15	16	
<b>Totale</b>	<b>57</b>	<b>17</b>	<b>78</b>	<b>66</b>	<b>54</b>	<b>272</b>

### Assunzioni a tempo indeterminato e trasformazioni

	2009	2010	2011	2012
Magazzino farmacie		5	3	2
Magazzino ospedaliero				
Farmacie		3	3	2
Servizi socio assist/educativi	1			6
Uffici sede	2		2	1
Totale assunzioni	3	8	8	11
Uscite	-3	-4	-5	-7
<b>Saldo</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

## Formazione degli operatori

FCR ha proseguito con gli investimenti formativi in formazione dei propri addetti. Nel corso del 2012, oltre ai consueti aggiornamenti tecnico-professionali (in particolare corsi ECM per i farmacisti promossi con la collaborazione del SIDS di FCR), è stato sviluppato un percorso formativo sulle competenze trasversali rivolto ai Quadri aziendali (farmacie, uffici e magazzino). Nel corso del 2012 i dipendenti FCR hanno partecipato ad iniziative di formazione interne all'azienda ed esterne così riepilogate:

L'azienda, proiettata alla formazione di nuovi professionisti e attenta ai progetti di formazione interni alle scuole, garantisce annualmente alcune esperienze di "alternanza scuola - lavoro" estiva della durata di 6 settimane per studenti delle classi III e IV delle scuole superiori locali ed ha in essere una convenzione con la facoltà di farmacia dell'Università di Modena e Reggio Emilia e di Bologna per inserire studenti universitari nei vari reparti con esperienze di stage formativi pre e post laurea (in numerose occasioni, al termine dell'esperienza di stage post-laurea, è succeduto un contratto di lavoro).

### iniziative di formazione

Area aziendale	Tematiche	N° dipendenti coinvolti	Totale ore di formazione
Farmacie	Comunicazione, gestione del cliente, informatica, nuovi prodotti, legislazione farmaci	120	1620
Magazzini	Logistica, sistema qualità, sicurezza sul lavoro, informatica applicata	48	280
Uffici e servizi vari	Formazione tecnica specifica, informatica di base ed applicata formazione "trasversale"	24	560



## I benefit rivolti ai dipendenti

Il contratto collettivo di riferimento adottato da FCR è quello dei “dipendenti aziende farmaceutiche speciali” che fa riferimento ad A.S.SO.FARM. (Federazione delle Aziende e Servizi Socio-Farmaceutici) che garantisce agli operatori un grado di protezione e tutele significative e migliorative rispetto al trattamento riservato ai dipendenti delle farmacie private (riferimento CCNL Federfarma). Oltre ad una retribuzione totale lorda mediamente superiore di circa il 15%, il CCNL applicato da FCR si differenzia per la durata dell’orario settimanale (38 ore contro le 40 del CCNL Federfarma) la previsione di un servizio sostitutivo della mensa (attraverso convenzioni con punti mensa/bar) ed un migliore trattamento di retribuzioni accessorie (straordinari, maggiorazioni ecc.). Tutti i dipendenti, inoltre, possono usufruire di uno sconto presso le farmacie pari al 25% del prezzo di vendita fino ad uno sconto annuo cumulato di Euro 258,23 massimo.

## Sicurezza

Grazie alle nuove tecnologie tutte le farmacie comunali presenti sul territorio sono dotate di utili e semplici strumenti deterrenti e di prevenzione di furti e rapine. È stato invece attivato il servizio di guardia giurata per seguire la fase d’apertura del servizio notturno di farmacia così come per l’assistenza del personale nelle operazioni di apertura e chiusura giornaliere dei magazzini aziendali. Tutte le sedi aziendali risultano adeguate per l’accesso di persone (dipendenti/clienti/visitatori) diversamente abili (12 sono i dipendenti disabili in forza per i quali, ove necessario, sono state predisposte soluzioni idonee al normale svolgimento delle loro attività).





## Lavoro e famiglia: due vite conciliabili

Le donne attualmente impiegate nell'azienda rappresentano oltre il 75 % dei totali assunti, una quota significativa che vede alcune di loro occupare ruoli gerarchici di rilievo: 2 sono dirigenti e 37 hanno qualifica di quadro. L'importante presenza femminile in azienda da sempre ha reso necessaria un'organizzazione del lavoro più flessibile e rispondente alle esigenze delle madri lavoratrici. L'azienda ha sempre dimostrato particolare attenzione alle esigenze delle mamme-lavoratrici facendo sì che oggi il numero di contratti part-time in forza è pari a 41 (di cui 39 donne, pari al 18% circa della forza lavoro femminile). L'azienda, su richiesta motivata del lavoratore e compatibilmente con le esigenze organizzative, concede periodi di aspettativa non retribuita successivi ai periodi di assenza per maternità garantiti dalla legge.

## I sindacati

Le relazioni sindacali dell'anno 2012 sono state condizionate dalla pesante situazione congiunturale del settore che ha costretto l'Associazione nazionale delle farmacie Pubbliche a revocare il CCNL scaduto ed in attesa di rinnovo da circa 2 anni. FCR ha comunque mantenuto a livello locale un atteggiamento di relazioni positive improntato al dialogo ed al confronto con le OO.SS. sulle materie di rilevanza locale (organizzazione del lavoro, piani di sviluppo aziendali, retribuzione variabile di produttività).

Durante l'anno 2012 è stata proclamata (a livello nazionale) una giornata di sciopero quale protesta contro il mancato rinnovo del Contratto di lavoro.

# Le Farmacie

## Il punto di partenza: la farmacia

Nel corso degli anni le farmacie comunali FCR hanno arricchito attività, risorse e competenze per offrire un servizio pubblico il più possibile vicino alle esigenze dei propri cittadini-utenti, un luogo polifunzionale dove si possono acquistare prodotti, usufruire di servizi alla persona e disporre di tutta l'informazione necessaria. L'Azienda Speciale FCR si è sempre messa in ascolto di Reggio Emilia, cercando di interpretare e rispondere in modo innovativo ai bisogni dei cittadini nell'ambito della salute e del benessere.

L'Area Farmacie si relaziona quotidianamente con tutti gli altri reparti dell'Azienda per far in modo che la consulenza socio-sanitaria e professionale del farmacista sia il più possibile rispondente alle esigenze della clientela.

FCR oltre a gestire le 24 farmacie presenti nel Comune di Reggio Emilia, gestisce 9 farmacie nella Provincia di Reggio Emilia, 2 nella Provincia di Modena e offre un servizio di consulenza gestionale a 25 farmacie che fanno capo a Pharmacoop, distribuite sul territorio modenese, lombardo e Veneto.



Il direttore dell'Area Farmacie assieme ad un team di farmacisti specializzati, si occupa per le farmacie del gruppo di:

### Marketing

gestione dell'organizzazione dei punti vendita e sviluppo dei servizi erogati, realizzazione dei piani di comunicazione e diffusione delle campagne di educazione sanitaria. Selezione dei prodotti in vendita, coordinamento dei rapporti con i fornitori, elaborazione dei piani commerciali e promozionali, gestione del merchandising e delle animazioni nei punti vendita.

### Gestione del personale, in collaborazione con l'Area Risorse Umane

selezione, sviluppo e formazione del personale.

### Servizi professionali

organizzazione del personale operante nelle varie farmacie e gestione delle diverse necessità legate all'esercizio quotidiano della professione; aggiornamento normativo.

### Gestione relazioni con l'esterno (Ausi, Ordine dei farmacisti, Comuni della provincia e altri enti)

### Sistema informativo

rapporti con la software house, aggiornamento e implementazione del sistema informativo utilizzato dalle farmacie.

### Saninforma.it

gestione ed aggiornamento del sito di e-commerce dedicato alla vendita diretta di prodotti parafarmaceutici.



## Il primo prodotto da consegnare è il consiglio

E' forse questa la frase che interpreta meglio l'etica professionale e la responsabilità sociale del farmacista comunale. Il cittadino è pieno di informazioni, ma al momento dell'acquisto è più solo di quanto non si creda: per questo motivo FCR ha creato una rete di servizi che tengono conto della cura e del benessere della persona nel suo insieme. Si entra in farmacia anche solo per ottenere un consiglio, rispondere ad un bisogno o ad una semplice curiosità, nella consapevolezza che il ruolo del farmacista è quello di porsi in ascolto dell'utente, in stretta collaborazione con i medici di medicina generale e con il Servizio Sanitario Nazionale.

## I valori e le garanzie

Si possono tradurre in questo modo i principi che orientano i farmacisti in servizio presso le FCR nei confronti dei cittadini-utenti:

### **Efficacia**

il farmacista è in grado, grazie al software messo a disposizione e alle proprie competenze maturate anche grazie ai corsi di aggiornamento, di rispondere in maniera precisa e tempestiva alla richiesta di farmaci con prescrizione medica, avendo cura di fornire tutte le informazioni necessarie sulle modalità corrette d'assunzione. Nella scelta di un farmaco generico il farmacista si pone in modo neutrale e propone il prodotto che, a medesimo principio attivo, ha il prezzo inferiore.

### **Efficienza**

tutte le farmacie comunali sono dotate di un software in grado di supportare il farmacista nella ricerca del prodotto per: casa produttrice, categoria terapeutica o principio attivo. Grazie a questo programma tutte le farmacie sono collegate tra loro facilitando la comunicazione e la ricerca delle merci su tutti i punti vendita. Il software è soggetto ad un aggiornamento automatico quotidiano dalla banca dati nazionale.

### **Trasparenza**

le farmacie si impegnano ad instaurare con i propri utenti un rapporto di fiducia fornendo il prodotto più consono al minor costo possibile. Riguardo la comunicazione dei prezzi al pubblico, sulle specialità medicinali l'utenza ha a disposizione in tutte le farmacie un raccogliatore, costantemente aggiornato, che contiene l'elenco di tutti i farmaci con relativi prezzi. Tale lista viene costantemente modificata in base alle mutazioni dei prezzi e successivamente esposta con tali aggiornamenti. Per gli altri prodotti a scaffale il cliente può facilmente consultare il prezzo attraverso cartellini o sul prodotto stesso.

### **Garanzie per i clienti**

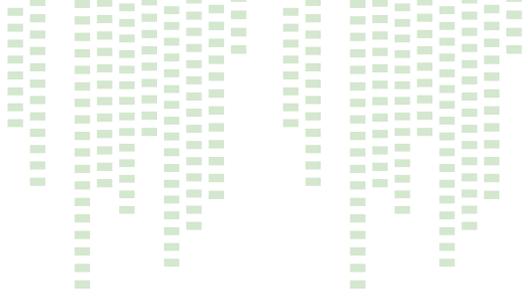
in caso di errori o contestazioni sul prezzo, al cliente viene applicato il prezzo che gli garantisce maggior favore.

### **Tempestività**

per il 90% degli ordini le farmacie si avvalgono del magazzino FCR, che viene affiancato da altri grossisti per garantire un ampio assortimento e per minimizzare il più possibile i tempi d'attesa. Tempi di consegna: V2 giornata - 1 giorno.

### **Prezzi calmierati**

la maggioranza dei prodotti venduti nelle farmacie presenta un prezzo imposto per legge; sui restanti prodotti le farmacie FCR cercano di contenere i prezzi di vendita verso tutti i loro utenti,



nel rispetto delle normative vigenti. La politica prezzi scelta è quella di abbassare il prezzo finale al cliente utilizzando come base di partenza il prezzo indicato in banca dati nazionale, creando in questo modo un paniere di prodotti a prezzo calmierato (es. "salva-prezzo" sui farmaci da banco, promozioni su prodotti parafarmaceutici, ecc). Alcune di queste politiche hanno avuto effetti significativi sugli acquisti delle famiglie, come l'introduzione del latte per l'infanzia "generico" a metà costo rispetto al normale, con un conseguente effetto domino su tutti i prodotti della stessa linea.

### **Prevenzione**

Le farmacie comunali aderiscono a tutte le campagne sanitarie promosse a livello regionale e nazionale, dal Servizio Sanitario, ma anche ad alcune di interesse internazionale. Fondamentale in tal senso il supporto documentale e informativo del SIDS che si rivolge sia ai farmacisti con i necessari aggiornamenti, ma anche ai cittadini-utenti grazie a opuscoli informativi d'approfondimento. La politica sui prezzi sopra esposta si aggancia spesso a queste campagne di prevenzione per promuovere maggiori controlli e autoanalisi, azioni fondamentali per il benessere e la salute (ad esempio il mese dell'ipertensione con misurazione gratuita della pressione arteriosa e autoanalisi a prezzi ridotti).

### **Politica ambientale**

si cerca sempre di tradurre nuove imposizioni di legge in occasioni di miglioramento della qualità di vita e, per quanto possibile, di salvaguardia dell'ambiente. Ne è un esempio l'impegno costante delle farmacie di mettere a disposizione dei propri clienti borsine di tela per sollecitarne l'uso quotidiano in sostituzione di quelle in plastica. Inoltre per rafforzare tale messaggio e nell'ottica di contribuire alla salvaguardia dell'ambiente le borse biodegradabili in plastica tutt'ora sono distribuite a pagamento, con un piccolo contributo.

### **Apertura al territorio**

le FCR in questi anni hanno aderito a molte iniziative promosse dal Comune di Reggio Emilia e da altri enti e aziende del territorio mettendo a disposizione spazi, materiale e professionalità del personale. Qualche esempio non esaustivo delle numerose collaborazioni:

### **Farmacia Amica dei bambino**

progetto realizzato in collaborazione con Reggio Children, l'istituzione scuole e nidi d'infanzia e il comune di Reggio Emilia. L'iniziativa, in particolare, fa parte di "Reggio Emilia Città dei Cento Linguaggi", un progetto che nasce dalla convinzione che far stare bene i bambini in città significa far stare bene tutti. Un luogo accogliente per un bambino è un luogo accogliente per le persone.

L'obiettivo è stato quello di rendere la maggior parte delle farmacie della città a misura di bambino: un luogo dove le famiglie possono trovare un maggiore assortimento di prodotti per l'infanzia, dove i bambini possono trovare uno spazio di gioco e intrattenimento e le mamme uno spazio per allattare e cambiare il proprio bambino, dove personale qualificato è "formato" riguardo temi educativi e psico-pedagogici, in grado quindi di supportare i genitori nella crescita dei propri figli, valorizzando le proprie competenze genitoriali. Tutte le 24 Farmacie Comunali - del Centro Storico, della periferia, dei centri commerciali, delle frazioni - hanno aderito al progetto con differenti livelli di servizio. In particolare due farmacie (Centrale e Centenario) soddisfano tutti i livelli di servizio richiesti (comfort ambientale, benessere, accoglienza, intrattenimento). Inoltre tutte le farmacie offrono uno spazio per le mamme che desiderano allattare e un angolo in cui sono disponibili opuscoli di informazioni e di educazione sanitaria per bambini.



### **Reggiani per esempio**

campagna promossa dal Comune di Reggio Emilia che si pone l'obiettivo di supportare e promuovere pratiche di cittadinanza attiva e di volontariato, partendo dalle esperienze in questo campo delle singole realtà coinvolte. FCR ha partecipato come partner del progetto offrendo spazi all'interno delle farmacie e distribuendo il materiale informativo.

### **Zanzara tigre day**

campagna promossa da Iren in collaborazione con ASL e Provincia per contrastare la proliferazione della zanzara tigre attraverso la distribuzione gratuita, durante una giornata dedicata, di prodotti larvicidi presso due farmacie Aziendali, oltre alla messa a disposizione dei cittadini di prodotti larvicidi sa prezzi "politici".

### **Associazione celiaci italiani**

grazie ai preziosi consigli deH'A.I.C. la farmacia Centrale e la farmacia Pappagnocca continuano ad essere importanti centri di riferimento per tutti i celiaci di Reggio Emilia, avendo un ampio assortimento di linee di prodotti surgelati e non.

### **Continuità**

dov'è stato possibile l'Azienda ha ulteriormente ampliato, anche in relazione ai nuovi orari dei centri commerciali, gli orari di quelle farmacie in prossimità di altri servizi (ambulatori, supermercati e centri commerciali). La cittadinanza inoltre gode di un doppio servizio domenicale e festivo grazie alla farmacia del Parco e alla farmacia centrale entrambe aperte 365 giorni all'anno; la prima con servizio 24 ore, la seconda dalle ore 8 alle ore 20. In generale le farmacie offrono un funzionamento regolare, continuativo e organizzato in modo tale da garantire sempre un sicuro approvvigionamento del farmaco.

### **Garanzie per i clienti**

- Servizio notturno: **risposta immediata alla chiamata**
- N° giorni di servizio/anno: **365**
- N° giornate di apertura/anno (2012): **6.273**
- Orario medio di servizio/sett.: **1.400 (su 24 farmacie)**

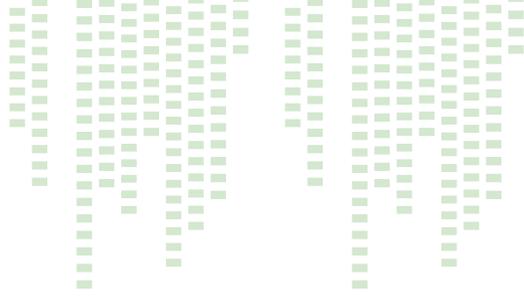
### **Flessibilità e attenzione al futuro**

i servizi offerti si evolvono con i propri utenti: ascoltandoli e mettendosi in rete con le strutture sanitarie locali. Oltre alle postazioni CUP dedicate e riservate per la prenotazione degli esami e la presenza periodica di figure professionali che offrono consulenza in farmacia, l'Azienda ha avviato nuove collaborazioni.

- Numero farmacie con servizio FarmaCUP: **20**
- Prenotazioni CUP 2011: **28.819**
- Prenotazioni CUP 2012: **31.318**

Ne è un esempio il progetto che prevede la presenza in 6 farmacie, posizionate in punti strategici della città, di holter pressori (per la misurazione della pressione arteriosa nelle 24 ore). Il progetto, realizzato in collaborazione con l'Equipe di cardiologia dell'ospedale Santa Maria Nuova, permette di effettuare l'holter pressorio in farmacia, a prezzi calmierati e paragonabili ad un ticket, abbattendo le liste d'attesa.

In corso anche la possibilità di prenotare visite specialistiche a prezzi calmierati presso strutture private convenzionate e la realizzazione di campagne tematiche mensili (es. Farmacie Amiche di Reggio) volte a sensibilizzare la cittadinanza su temi importanti come la prevenzione e la diagnosi precoce di determinate patologie.



### La Farmacia Comunale a servizio del cittadino

numerosi sono i servizi che sono stati potenziati ed introdotti durante il corso dell'anno.

Grazie alla nuova normativa sui servizi delle farmacie, è stato ulteriormente potenziata l'offerta di servizi proposti, in particolare è stato aumentato il numero di farmacie in grado di offrire ai propri clienti la possibilità di effettuare autotests del sangue (misurazione di parametri quali glicemia, colesterolo, trigliceridi) e sono stati introdotti alcuni importanti servizi a domicilio, grazie alla collaborazione con una società esterna. In particolare le farmacie sono in grado di portare al domicilio del paziente importanti figure professionali come l'infermiere, il fisioterapista, l'ostetrica e molte altre che erogano il servizio a tutti coloro che, per vari motivi, sono impossibilitati a muoversi da casa.

Sempre in quest'ottica è stato inoltre introdotto il servizio di consegna a domicilio di farmaci e parafarmaci, comprensivo del ritiro della ricetta dal medico, avvalendosi di una società esterna. Il servizio è stato in particolare pensato per gli anziani, per le persone sole o con difficoltà a muoversi, per i lavoratori che fanno fatica a conciliare gli orari di lavoro con quelli di apertura degli studi medici o mamme alle prese con la vita quotidiana e le gestione della famiglia e dei figli.

### Fedeltà

in tutte le farmacie è disponibile la carta fedeltà FCR, una tessera gratuita che permette di ottenere sconti attraverso l'accumulo di punti collegati alla spesa sui prodotti parafarmaceutici e sui servizi (misurazione pressione, autotest del sangue, ecc). Gli sconti variano da un minimo del 5% ad un massimo del 15% in base alla soglia acquisti raggiunta. Al momento della registrazione vengono chieste alcune informazioni di base (sesso, età) per permettere all'Azienda di organizzare promozioni sempre più rispondenti ai bisogni della propria clientela.

- Numero tessere fedeltà attive: **30251**

### LE 24 FARMACIE FCR

- Misurazione peso corporeo (gratis in tutte e 24 farmacie)
- Distributore siringhe (presso Farmacia al Parco)
- Analisi acqua (in tutte le 24 farmacie)
- Distributori automatici di profilattici
- Forme di pagamento alternative (bancomat, Visa Mastercard, American Express)
- Raccolta farmaci scaduti

### Alcuni numeri

- 5337 test di autoanalisi
- 2120 noleggi apparecchi sanitari
- 32 Tessere di consegna a domicilio attivate
- 60 Numero Holter pressori effettuati
- 17.736 misurazioni della pressione
- 517 prestazioni podologiche effettuate
- 95.000 sconti elargiti tramite tessere fedeltà in €

(dati riferiti all'anno 2012 se non diversamente specificato)

www.fcr.re.it



Saninforma.it



# I siti internet dell'Azienda

[www.fcr.re.it](http://www.fcr.re.it)

È il sito istituzionale dell'Azienda. Il sito, punto di riferimento a livello nazionale per studenti universitari ed operatori in campo farmaceutico, contiene un'approfondita ed aggiornata sezione normativa, ma è anche molto frequentato dai cittadini utenti/clienti perché vengono esposti in modo chiaro ed esaustivo orari, assortimento e servizi delle farmacie Aziendali. E' in programma un restyling del sito per renderlo più accattivante ed interattivo.

[Saninforma.it](http://Saninforma.it)

Da ormai 13 anni (il sito è stato lanciato a settembre 2000), il sito e-commerce Saninforma.it vende prodotti parafarmaceutici a clienti di tutta Italia.

## Affidabilità' e comodita'

- **Sempre aperti:** è possibile acquistare tutti i giorni, 24 ore al giorno. La disponibilità dei prodotti è aggiornata in tempo reale. Il Servizio Clienti è raggiungibile via email, oppure tramite un Numero Verde (da lunedì a venerdì, copertura giornaliera: 8 ore). E' in fase di sviluppo la versione mobile del sito: oltre il 25% degli accessi proviene da dispositivi di questo tipo.
- **Consegna puntuale e tracciabile:** mediamente, i prodotti vengono consegnati entro 2-3 giorni lavorativi (dal momento dell'ordine), in tutta Italia. Gli ordini sono allestiti dal personale del Magazzino FCR.
- **Reso e sostituzione gratuiti:** in caso di prodotti difettosi, la sostituzione è gratuita. In caso di recesso, il prodotto può essere reso gratuitamente dal cliente.
- **Informazione e consiglio del farmacista:** oltre agli articoli contenuti nella sezione Biblioteca della Salute, i clienti possono rivolgersi direttamente ai nostri farmacisti (telefonicamente, oppure tramite e-mail), per chiedere consigli sui prodotti.

### Convenienza e assortimento

la disponibilità dei prodotti è garantita dal Magazzino FCR.

- **Catalogo prodotti:** con una disponibilità media di oltre 4.000 prodotti, il sito cerca di soddisfare le esigenze legate a bellezza, salute e benessere del maggior numero possibile di clienti.
- **Prezzi:** lo sconto medio sul catalogo (rispetto al prezzo consigliato dalle ditte) è superiore al 10%. Durante alcune campagne, gli sconti arrivano fino al 50% (in particolare, su prodotti solari o per l'igiene). Ogni settimana, sono previste almeno 3 vetrine con offerte diverse a rotazione.
- **Programmi Fedeltà:** i clienti più fedeli (scelti in base a numero di acquisti e importo) ricevono regolarmente codici sconto personalizzati, che danno diritto a extra sconti, prodotti in anteprima e/o omaggi.

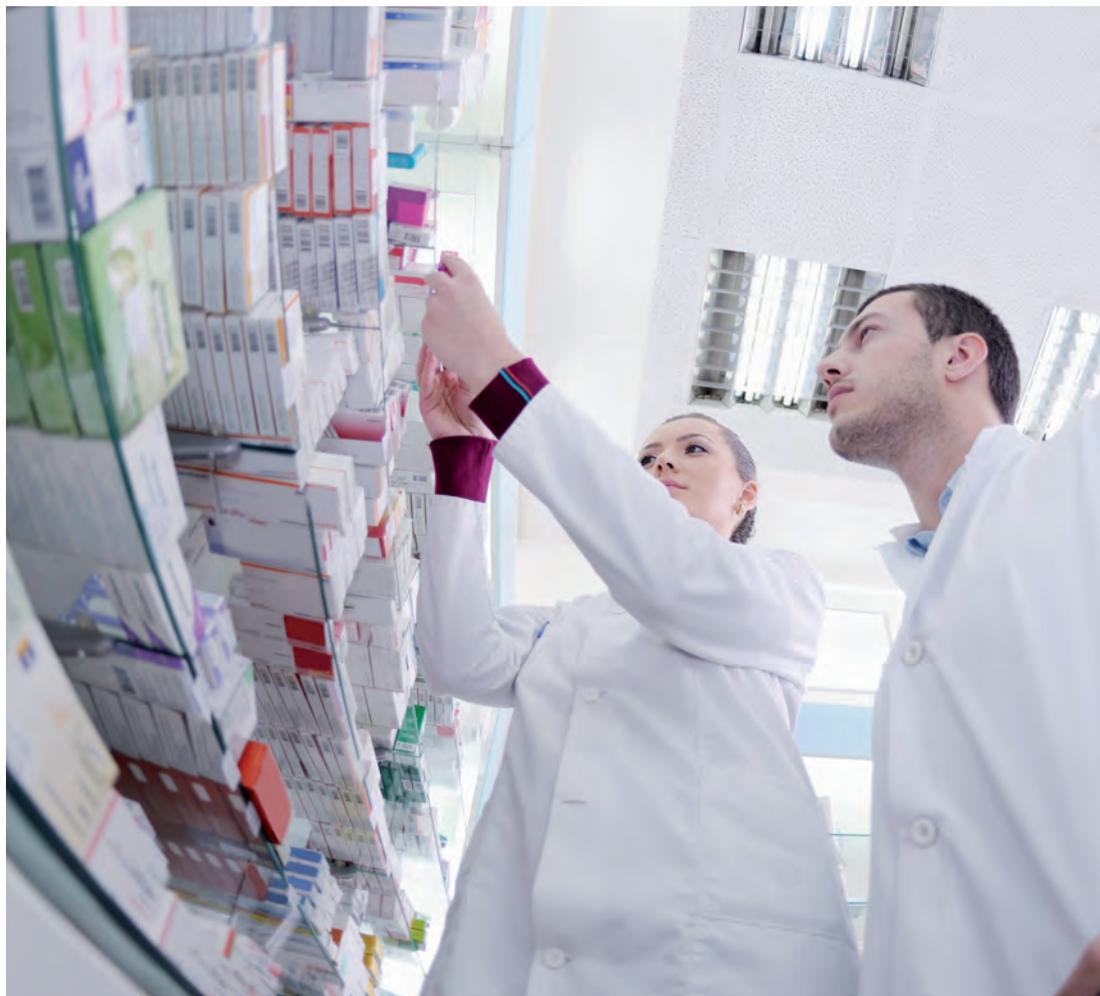
### Attività di marketing

hanno il duplice obiettivo di far conoscere il sito a clienti potenziali e di aumentare il riacquisto da parte dei clienti fidelizzati.

- **Newsletter:** è la vetrina principale per la promozione delle iniziative del sito. Ne sono inviate almeno 3 ogni settimana, a 25.000 iscritti.
- **Google:** questo motore di ricerca è la principale fonte di accesso di nuovi clienti al nostro sito. Il sito è indicizzato ai primi posti sia nei risultati di ricerca "libera", sia nei risultati sponsorizzati. Vengono svolte costanti attività di miglioramento della struttura del sito (per favorire l'indicizzazione "libera") e di ottimizzazione delle campagne a pagamento (per ottimizzarne il rendimento).
- **Profilazione clienti:** in base ai dati inseriti al momento dell'acquisto, è possibile profilare con buona approssimazione l'utenza del sito. Le donne di età 25-45 rappresentano il 60% delle clienti registrate. Il 30% dei clienti è invece composto da uomini di età 30-50. Oltre il 60% degli acquisti viene effettuato da clienti che hanno già acquistato.

#### Dati principali

- **Numero clienti:** 19.100 clienti hanno effettuato 41.500 ordini.
- **Newsletter:** 155, ciascuna inviata a 25.000 iscritti (numero medio). Gli acquisti da newsletter rappresentano il 25% degli acquisti totali (dato a valore).



# L'informazione al servizio dell'utenza

## Il Servizio di Informazione e Documentazione Scientifica (SIDS)

### L'informazione al Servizio dell'Utenza

Fornire informazioni per un uso corretto dei farmaci è, da oltre 30 anni, il fulcro dell'attività "storica" del Servizio di Informazione e Documentazione Scientifica (SIDS) delle Farmacie Comunali Riunite, divenuto nel tempo punto di riferimento importante non solo per i sanitari e i cittadini locali ma anche nel panorama nazionale dell'informazione sui farmaci. Il SIDS, con i suoi operatori specializzati e la sua biblioteca dotata di un ricco repertorio di riviste e di banche dati ad indirizzo farmacologico, produce materiale informativo, differenziandolo a seconda dei destinatari, e offre consulenza qualificata ad operatori sanitari e cittadini.

### Informazioni sui farmaci

	2010	2011	2012
Numero edizioni	4	4	3

Tiratura e distribuzione distinta per canale	N. 5300 di cui N. 1477 farmacie e N. 3823 medici	N. 5250 di cui N. 1515 farmacie e N. 3735 medici	N. 4000 medici
--	--	--	----------------

Numero clienti	N. 500 abbonati, N. 4598 convenzioni	N. 500 abbonati, N. 4590 convenzioni	N. 500 abbonati N. 3500 convenzioni
----------------	---	---	--

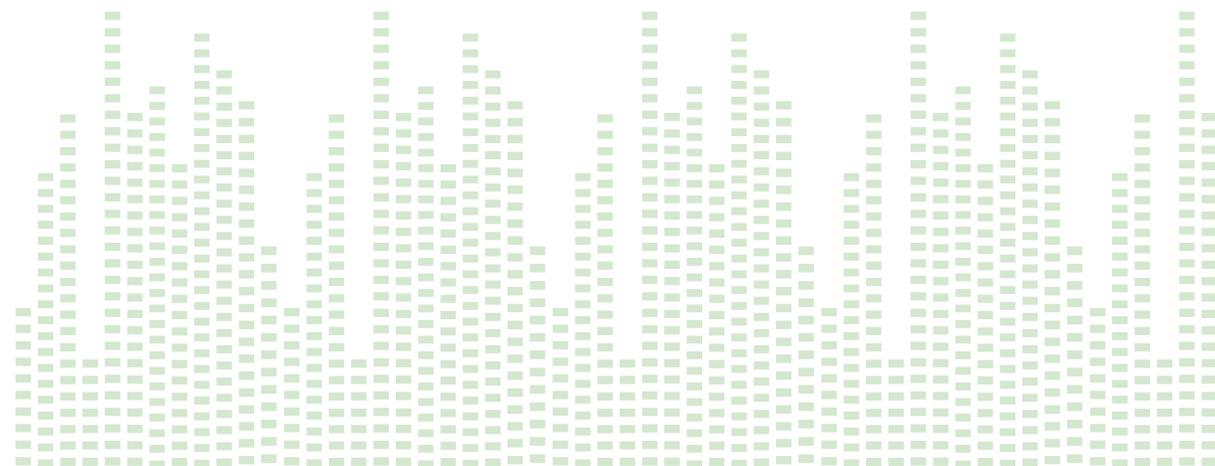
### Supporto ai professionisti (medici di base, farmacisti, operatori sanitari)

#### • Informazioni sui farmaci.

Rivista bimestrale di riferimento per tutti i medici e farmacisti che vogliono essere informati sui farmaci e terapie, oggi al 36esimo anno di pubblicazione. Si avvale di prestigiose collaborazioni scientifiche, dall'Istituto Mario Negri Sud all'Agenzia Sanitaria Regionale dell'Emilia Romagna. Attraverso editoriali, rubriche e risposte a quesiti offre un taglio attuale e contemporaneo sulle caratteristiche e agli utilizzi dei farmaci. La rivista viene editata anche on-line sul sito del Servizio: [www.informazionisuifarmaci.it](http://www.informazionisuifarmaci.it) che ha conta una media di 800mila visitatori all'anno.

#### • FarmalInforma.

Un mensile destinato ai farmacisti per essere costantemente aggiornati sulle novità in campo farmaceutico grazie ad informazioni flash di rapida lettura che consentono di mantenersi al passo con clienti sempre più esigenti e consumatori informati e consapevoli. FarmalInforma viene messo a disposizione di tutti i farmacisti comunali aderenti ad ASSOFARM grazie alla pubblicazione dei contenuti sul sito internet di ASSOFARM.



# Servizio di informazione sui farmaci (SIDS)

## Formazione a distanza

Il SIDS, oltre a mantenere il suo ruolo consulenza scientifica a favore del personale aziendale e degli operatori sanitari locali nell'ambito delle convenzioni, ha confermato di essere un punto di riferimento importante per il mondo della farmacia pubblica.

I corsi di formazione a distanza prodotti e gestiti dal SIDS sono diventati una solida realtà e sono diventati un appuntamento formativo su cui i farmacisti comunali fanno affidamento e che apprezzano per la qualità dei contenuti ma anche per la semplicità e la comodità della disponibilità online. L'ampliarsi di anno in anno dell'offerta formativa disponibile ha portato nel 2012 complessivamente a oltre 5000 le iscrizioni di farmacisti fra pubblici e privati.

Anche nel 2012 l'80% dei farmacisti che hanno iniziato il corso lo hanno portato a termine con successo e hanno potuto conseguire, attraverso questa modalità di aggiornamento professionale, la quasi totalità dei crediti formativi previsti per l'anno 2012.

## Opuscoli e campagne informative SIDS

	2010	2011	2012
<i>Numero iniziative</i>	4	4	3
Opuscoli e campagne di sensibilizzazione / informazione	<ul style="list-style-type: none"><li>• La salute degli occhi</li><li>• Il mal di stomaco</li><li>• Le Ustioni</li><li>• Il mal di testa</li></ul> più	<ul style="list-style-type: none"><li>• L'insonnia</li><li>• Articolazioni dolenti</li><li>• L'incontinenza urinaria</li></ul> più	<ul style="list-style-type: none"><li>• L'obesità infantile</li><li>• La contraccezione</li><li>• Le infezioni dell'apparato genitale</li></ul> più
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Spina Bifida</li><li>• Le malattie a trasmissione sessuale AIDS per la giornata del 1° dicembre</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Spina Bifida</li><li>• Campagne : <i>Pressione</i> <i>Caldo</i></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Campagne : <i>Pressione</i> <i>Caldo</i> <i>Prevenzione AIDS</i> <i>Fumo</i></li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Campagne: <i>Fumo</i> <i>Viaggi</i></li></ul>		
<i>Tiratura media</i>	25.000	23.000	23.000





## Supporto ai cittadini-utenti delle farmacie comunali

L'azione di sensibilizzazione rivolta ai cittadini

Dal 1993 gli opuscoli di educazione sanitaria rivolti alla popolazione, riconoscibili sotto la grafica di *Sani & In Forma*, offrono ai cittadini consigli sull'utilizzo corretto dei farmaci e sugli stili di vita da adottare in prevenzione. L'attività di Educazione Sanitaria alla popolazione si avvale di una serie di prodotti editoriali diversificati che comprendono:

- opuscoli informativi monotematici: 3 all'anno
- rivista *Sani&InForma*: distribuita in tutte le farmacie comunali o gestite da FCR con cadenza trimestrale. Si avvale anche della collaborazione di medici specialisti che, attraverso i loro articoli, offrono un valido contributo informativo.
- leaflet informativi a supporto di varie campagne di sensibilizzazione (es. caldo e anziani, misurazione della pressione ecc).

Tutti il materiale informativo per i cittadini realizzato dal SIDS è consultabile sui siti aziendali.

Nessuna pubblicazione prodotta dal SIDS, per precisa decisione editoriale, ospita pubblicità commerciali in modo da garantire indipendenza, autonomia e libera capacità d'espressione ai farmacisti operanti nel Servizio.

## Collaborazioni esterne

La professionalità acquisita in questo campo ha permesso in questi anni di consolidare numerose collaborazioni con soggetti esterni. Sicuramente la sinergia più importante è quella con Coop di cui il SIDS è consulente scientifico. Ad oggi il SIDS offre ai farmacisti operanti nei Corner Coop: corsi di formazione a distanza, l'accesso ai servizi di informazione scientifica, la redazione di articoli per il sito Coop-Salute.

# I magazzini



## Divisione farmacie e ospedaliera

L'Azienda gestisce un magazzino di proprietà in via Doberdò ampio 9.172 mq, dei quali 2.982 affittati alla AUSL di Reggio Emilia ed uno acquisito in affitto di circa 2.400 mq in via Masaccio. E' previsto che nella seconda parte dell'anno 2013 l'AUSL trasferirà il proprio magazzino, quindi si provvederà alla riunificazione dei due reparti FCR.

Il Magazzino di via Doberdò tratta prodotti farmaceutici e parafarmaci in confezioni destinate al pubblico e il Magazzino di via Masaccio prodotti farmaceutici e parafarmaceutici destinati a strutture ospedaliere. Sono diversi la tipologia di clientela, le confezioni trattate e, per quanto concerne i farmaci, la normativa che ne regola i prezzi.

L'elevato numero di referenze non consente di mantenere nei punti vendita al pubblico scorte sufficienti per periodi lunghi, perciò la frequenza delle consegne è fattore importante nella valutazione dei servizi ai clienti del magazzino. Le farmacie vengono rifornite due volte al giorno, una consegna al mattino e una al pomeriggio. I corner della GDO sono riforniti mediamente due volte alla settimana. Per le parafarmacie e altri clienti condizioni più variate.

### Prodotti

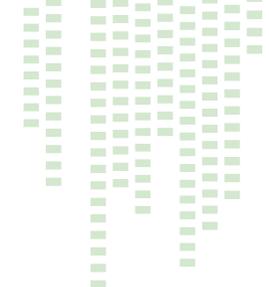
	N° referenze trattate	N° confezioni vendute
Farmaco	6.876	14.669.282
Parafarmaco	10.989	5.043.213
<b>TOTALE</b>	<b>17.865</b>	<b>19.712.495</b>

Tipiche del settore sono le grandi quantità di referenze e confezioni trattate.

### Clienti del Magazzino Farmacie

	Farmacie pubbliche e private (non n° clienti, ma n° farmacie)	Corner GDO	Parafarmacie	Altri	TOTALE
Trentino	-	2	-	-	2
Friuli	-	3	2	-	5
Veneto	12	5	3	1	21
Lombardia	16	14	9	2	41
Valle d'Aosta	-	-	-	-	0
Piemonte	2	16	2	-	20
Liguria	-	8	4	1	13
Emilia Romagna	207	28	40	33	308
Toscana	-	4	1	1	6
Umbria	-	2	9	-	11
Marche	-	5	-	-	5
Abruzzo	-	2	1	-	3
Lazio	-	4	1	-	5
Puglia	-	11	1	-	12
Campania	-	3	-	-	3
Basilicata	-	-	-	-	0
Calabria	-	-	-	-	0
Sardegna	-	-	9	-	9
Sicilia	-	3	3	-	6
Molise	-	-	1	-	1
<b>TOTALE</b>	<b>237</b>	<b>111</b>	<b>86</b>	<b>38</b>	<b>471</b>

Le variazioni rispetto al 2011 nel numero clienti non sono significative e il calo di fatturato del 3.3% è conseguenza di analoghi cali subiti dai clienti serviti.



# Le farmacie protagoniste del welfare del terzo millennio

Con la delibera n. 229 del 19 dicembre 1997 il Consiglio Comunale di Reggio decide di affidare a FCR, oltre alla tradizionale gestione delle farmacie pubbliche reggiane, il compito di gestire i servizi comunali di assistenza. Per le FCR questa volontà ha comportato una ridefinizione delle finalità sociali e pubbliche, aggiornandole allo scenario sociale e amministrativo dell'epoca. Questa nuova organizzazione, imposta soprattutto dal costante taglio di trasferimenti all'ente, ha permesso al Comune di consegnare la gestione della maggior parte dei servizi socio-assistenziali all'Azienda Speciale, pur mantenendo un ruolo fondamentale per la progettazione e lo sviluppo delle politiche sul welfare locale.

L'Azienda ha dovuto cercare un nuovo e più ampio equilibrio tra il profit e no profit, una realtà che ha comunque sempre trovato in FCR una componente fondamentale.

E'così che nel 1998 FCR inizia a gestire i servizi dell'handicap adulto e l'anno successivo si aggiungono quelli in favore degli anziani nei centri diurni e a domicilio, con annesso il servizio di pasti a domicilio. Sempre più proiettati ad un welfare completo, FCR inaugura nel 2001 una nuova Casa protetta per anziani "Villa Mimose" che darà in gestione a RETE (Reggio Emilia terza età) e a partire dal 2002 inizia anche a gestire i servizi a favore delle famiglie e dei minori. Infine, nel 2009 è stato aperto il nuovo Sportello Sociale composto da 5 punti di accesso al pubblico nei Poli Sociali Territoriali della città.

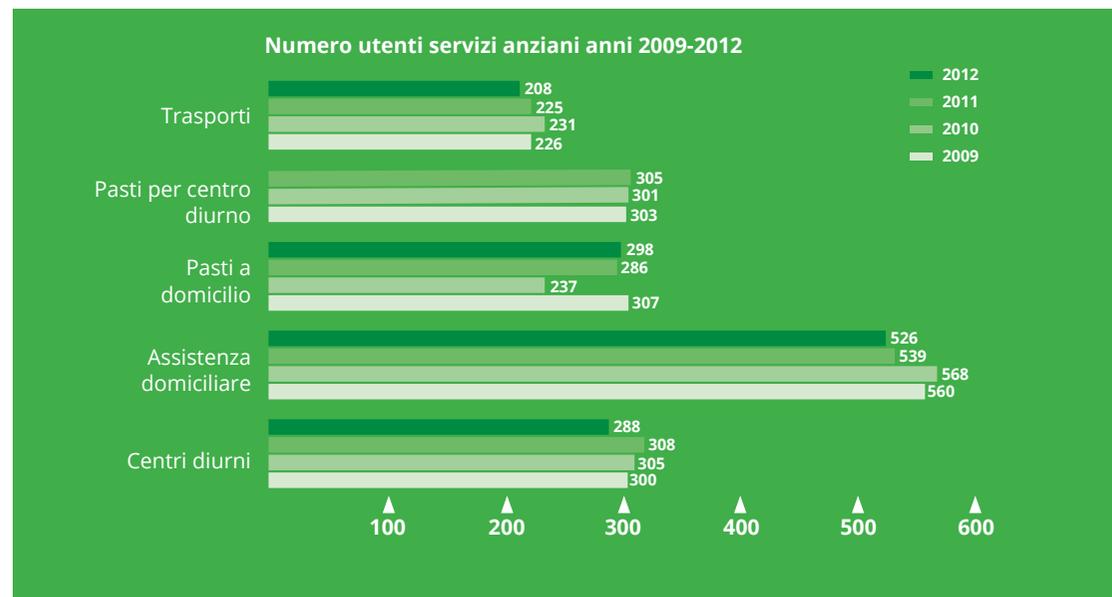
Dal 2002 FCR partecipa anche alla predisposizione dei Piani Sociali di zona (sistema pianificato e coordinato di servizi sociali) insieme al Comune, all'AUSL e ad altri soggetti sociali, uno strumento che da quel momento in poi determina nel distretto di riferimento tutto il sistema di servizi sociali per i cittadini, nell'ottica di un sistema il più possibile integrato.

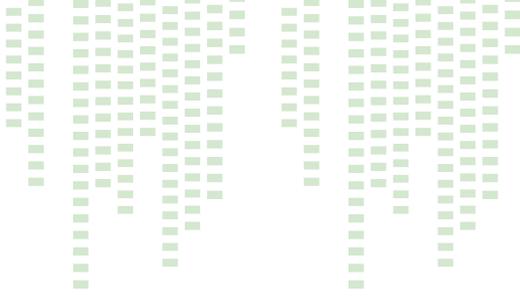
## I servizi territoriali per gli anziani

I servizi socio assistenziali rivolti agli anziani si compongono di diverse possibilità in grado supportare nel quotidiano l'utente over 65 senza allontanarlo possibilmente dal suo contesto familiare e dagli affetti più cari. Le procedure per l'accesso a tali servizi sono seguite dagli Assistenti Sociali dei 5 Poli territoriali. Attualmente i servizi gestiti dall'Azienda per conto del Comune sono:

### Centri Diurni

sono strutture dislocate sul territorio di Reggio Emilia in cui gli anziani parzialmente autosufficienti possono restare alcune ore della giornata per seguire progetti personalizzati che mirano a mantenere e recuperare la loro autonomia e contemporaneamente alleviare il carico e l'impegno da parte dei familiari. I centri diurni a inizio 2012 sono passati da 8 a 7, per volontà del Comune, con una riduzione dei posti da 182 a 162. E' inoltre sempre attiva un'ulteriore struttura di 15 posti, rivolta ad utenti con particolari patologie degenerative.





### **Assistenza domiciliare**

per tutti gli anziani non autosufficienti o anche parzialmente autosufficienti è possibile richiedere una serie di prestazioni a domicilio finalizzate ad aiutare e sostenere l'anziano per consentirgli di continuare a vivere nella propria abitazione. Si tratta di servizi che non prevedono interruzioni nell'arco dell'anno considerato l'importante contributo, anche in termini di sollievo per la famiglia che ha in cura l'anziano, e che nel 2012 ha raggiunto le 29.522,05 ore frontali di assistenza erogate, di cui 8.384,98 erogate con doppio operatore.

### **Pasti a domicilio**

**(il servizio di erogazione pasti al centro diurno è passato in gestione diretta a R.E.T.E.)**

se l'anziano non è in grado di prepararsi un pasto, anche temporaneamente, il servizio offre la possibilità di riceverlo direttamente nella propria abitazione, in appositi contenitori termici. A chi ne fa richiesta viene fornita anche la minestrina serale. Il servizio, garantito tutto l'anno, nel corso del 2012 ha erogato 51.814 pasti a domicilio.

### **Trasporti**

per raggiungere quotidianamente il Centro Diurno gli utenti possono richiedere il servizio d'accompagnamento attraverso opportuni mezzi attrezzati. Il numero di trasporti effettuati nel corso del 2012 è pari a 65.562 viaggi.

## **Servizi ai disabili**

Si tratta per lo più di servizi a cui si accede su richiesta degli utenti stessi o della famiglia e che vengono concessi a seguito dell'accertamento del bisogno da parte dell'Unità di Valutazione Handicap (UVH) e in caso di minori anche da parte della Neuropsichiatria Infantile (NPIA). La maggioranza dei servizi si estende oltre il territorio del Comune di Reggio, comprendendo i Comuni del Distretto (Albinea, Bagnolo in Piano, Cadelbosco di Sopra, Castelnuovo di Sotto, Quattro Castella e Vezzano sul Crostolo).

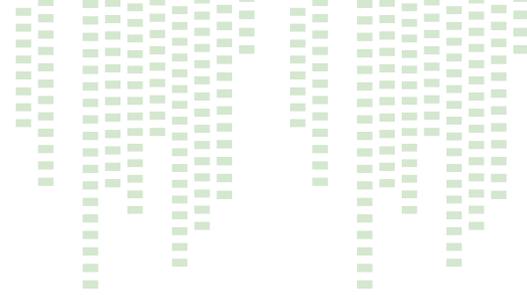
### **Centro socio-riabilitativi semiresidenziali**

si tratta di strutture in grado di assistere e creare percorsi individualizzati di tipo socio-assistenziale e socio-riabilitativo sia per adulti che per minorenni. È un servizio gestito mediante contratto di servizio con Cooperative sociali ed ASP. Negli ultimi tre anni le strutture rivolte ai disabili sono aumentate da 5 a 7, il che ha reso possibile l'estensione dei posti disponibili da 74 a 84.

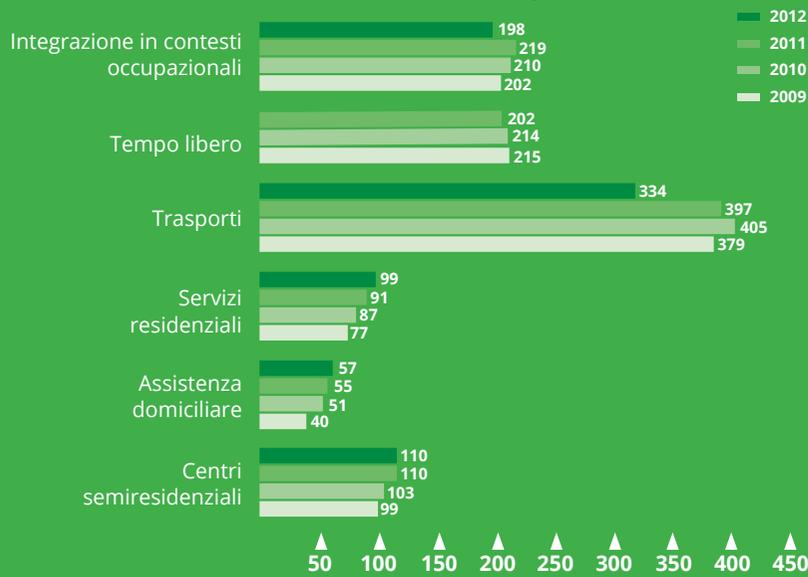
**Assistenza domiciliare** il servizio si sviluppa con l'obiettivo di promuovere una valorizzazione dell'individuo nel suo territorio/contesto familiare, attraverso prestazioni di cura e progetti individuali. In un certo senso non si tratta solo di promuovere e realizzare una maggiore autonomia per l'utente, ma più in generale d'accompagnare lui e tutta la famiglia in un percorso di integrazione nel contesto sociale, valorizzando le varie opportunità del territorio. Gli utenti vedono impegnati gli operatori di una Cooperativa Sociale per un numero d'ore di assistenza che nel 2012 è stato di 9.822,5 ore, di cui 812 effettuate con la presenza di due operatori. Il servizio vede anche la collaborazione di associazioni di volontariato.

### **Integrazione in contesti occupazionali**

il lavoro, come esperienza educativa e socializzante o anche come vera opportunità d'inserimento occupazionale risulta essere una strategia premiante per il disabile che diventa così soggetto



Numero utenti dei servizi per disabili anni 2009-2012



attivo e gratificato. Sono possibili percorsi differenziati e graduali (su singoli o piccoli gruppi) seguiti da personale qualificato.

### Trasporti

si tratta di un servizio personalizzato con l'utilizzo di mezzi attrezzati per garantire il diritto alla mobilità dei cittadini disabili, sia minorenni che frequentano la scuola o i centri di riabilitazione e ricreativi, che adulti che frequentano luoghi di lavoro o strutture riabilitative-ricreative.

### Servizi residenziali

sono strutture socio-assistenziali e socio-riabilitative per persone disabili non autonome o la cui famiglia non sia più in grado di assisterle. L'obiettivo di questi centri è garantire, attraverso opportuni interventi, una qualità di vita, un'assistenza adeguata ed una valorizzazione delle potenzialità individuali.

### Tempo libero

si tratta di interventi alla persona (SAP - Servizio di Aiuto alla Persona, Progetto Extra-Time, Pomeriggi alla Fa.Ce) realizzati nel tempo libero, ovvero nel tempo durante il quale la persona disabile non è inserita in percorsi socio-riabilitativi e non fruisce di interventi assistenziali, educativi e riabilitativi.

## Servizi educativi

E' dal 2006 che il Comune di Reggio Emilia ha affidato all'Azienda FCR anche alcuni dei suoi servizi educativi mantenendo, tramite il Servizio Officina Educativa, la progettazione e la supervisione pedagogica degli stessi. FCR provvede da allora, quindi, alla selezione di enti gestori esterni per tutti i servizi educativi affidatigli. E' in corso una profonda fase d'innovazione dei servizi educativi che ha già introdotto importanti cambiamenti, a partire dall' a.s. 2010-11, portando nelle scuole, ad esempio, offerte di laboratori ed atelier co-progettati con le insegnanti e realizzando nuovi interventi o affiancandosi nella realizzazione di progetti educativi a realtà territoriali già esistenti come doposcuola e parrocchie. La sostanziale ridefinizione dei progetti dei principali servizi (G.E.T., C.E.P., ludoteche), insieme al cambiamento sostanziale del bacino d'utenza (scuole e classi anziché bambini/ragazzi singoli, l'introduzione di collaborazioni con realtà territoriali già esistenti e la creazione di nuovi servizi territoriali), spiegano il notevole aumento del numero di utenti negli ultimi tre anni scolastici.

### Gruppi Territoriali Educativi (G.E.T.) e Centri Educativi Pomeridiani (C.E.P.)

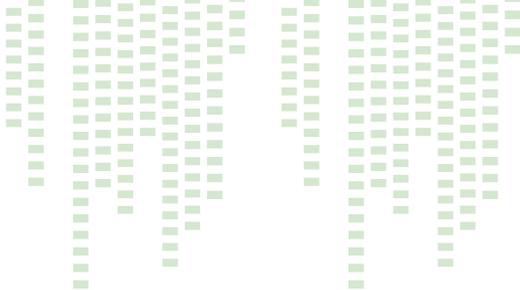
a bambini e ragazzi dagli 8 ai 14 anni viene offerta la possibilità di partecipare ad attività creative, formative, espressive realizzate sia in appositi centri educativi (rivolti ad un numero limitato appositamente selezionato insieme alle scuole ed ai servizi sociali) che direttamente nelle scuole o in realtà territoriali.

#### Numero utenti G.E.T.

	a.s. 2010 - 2011	a.s. 2011 - 2012	a.s. 2012 - 2013
• c/o Centri	378	314	323
• nei progetti a scuola (mattino)	1.988	1.426*	2.203
• nei progetti a scuola (pomeriggio)	1.330	1.110*	2.190

#### Numero utenti C.E.P.

	a.s. 2010 - 2011	a.s. 2011 - 2012	a.s. 2012 - 2013
• c/o Centri	52	40	38



### Orizzonti educativi

è un servizio sperimentale nato a ottobre 2011 dall'unione di un centro GETe di un centro CEP, con l'intento di costruire una nuova risposta educativa a bisogni educativi e sociali sempre più difficili da distinguere in precisi target e con la possibilità, attraverso la diversa organizzazione, di curare anche le proposte educative per i numerosi bambini e ragazzi che frequentano informalmente la realtà oratoriale in cui il progetto si realizza. Attualmente gli utenti che usufruiscono in maniera continuativa del servizio sono 61.

### Progetto P.O.L.O.

ragazzi con percorsi scolastici discontinui vengono orientati ed accompagnati verso percorsi scolastici più adatti o verso scelte professionali anche attraverso la cura e la realizzazione di percorsi formativi in aziende.

#### Progetto P.O.L.O. - numero ragazzi in carico

a.s. 2010 - 2011	a.s. 2011 - 2012	a.s. 2012 - 2013
120	117	105

### Ludoteche

luoghi d'incontro, di gioco e di socializzazione per bambini e adulti in cui vengono anche proposti laboratori e realizzati progetti con le scuole e collaborazioni con gli altri progetti della rete educativa.

#### Ludoteche - numero accessi annui complessivi (\*dati provvisori)

a.s. 2010 - 2011	a.s. 2011 - 2012	a.s. 2012 - 2013
24.450	25.950	22.800*

### Campi gioco

proposte educative e ludiche per il periodo estivo che offrono attività di gioco, sportive, laboratori manuali ed espressivi, uscite. Nel 2012 FCR ha affidato la gestione del servizio di sostegno ai bambini disabili frequentanti i campi gioco, oltre che agli stessi gestori dei 18 campi gioco "convenzionati", anche ad ulteriori soggetti che ne gestiscono autonomamente altri sul territorio.

#### Campi gioco

	2010	2011	2012
• accessi annui complessivi	1.118	1.135	1.670
• bambini disabili frequentanti	92	97	108

### Consigli Circostrizionali dei Ragazzi (C.C.R)

attraverso una vera e propria elezione diretta, bambini e ragazzi tra i 6 ed i 14 anni possono entrare a far parte di uno dei due consigli presenti in città (circostrizioni Sud e Nord Est). Sono oltre un migliaio in totale i bambini coinvolti nelle azioni di cittadinanza attiva rivolte al miglioramento della realtà in cui vivono: realizzano indagini, fanno emergere problemi, individuano possibili soluzioni da realizzare insieme ai compagni di scuola ed ai "facilitatori" che li seguono nel progetto. I CCR di Reggio sono attivamente impegnati nel progetto di partecipazione "Concittadini", promosso dall'Assemblea Legislativa della Regione Emilia Romagna, di cui il Comune di Reggio Emilia è capofila.

#### Consigli Circostrizionali dei Ragazzi (C.C.R)

	2010	2011	2012
• numero ragazzi coinvolti (dati indicativi)	1.965	2.518	1.930

### Leva e Carta Giovani

sono progetti che offrono la possibilità ai giovani di svolgere un servizio di volontariato civico, rendendosi così parte attiva e utile per la città, nell'ambito di una rete di opportunità, pubbliche e private, preventivamente selezionate e curate dai responsabili del progetto. Anche le scuole aderiscono al progetto con la partecipazione di intere classi. Ai ragazzi che partecipano viene riconosciuto l'impegno attraverso l'accreditamento di punti sulla Carta Giovani, una tessera che permette di ottenere premi e vantaggi "etici" (sconti ed agevolazioni presso esercizi, strutture sportive e culturali convenzionati).

### Leva e Carta Giovani

	2011	2012
• numero leve attivate	48	75
• numero levisti	486	494
• numero enti coinvolti	41	41
• numero carte giovani distribuite	3.000	4.456

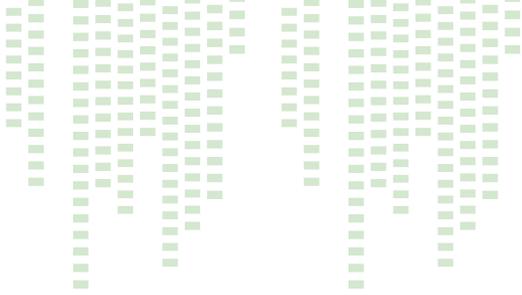
### Sostegno all'autonomia e alla comunicazione

in riferimento e in ottemperanza alla Legge 104/1992, alla Legge Regionale 12/2003 e alla Legge Regionale 26/2001, il Comune di Reggio Emilia realizza il servizio finalizzato al sostegno all'autonomia e alla comunicazione all'interno del contesto scolastico per bambini e ragazzi disabili dalla prima classe della scuola primaria fino alla quinta classe della scuola secondaria di secondo grado. Il Comune di Reggio Emilia garantisce il servizio di sostegno anche per i bambini/ragazzi residenti a Reggio Emilia ma che frequentano scuole in altri Comuni.

### Sostegno all'autonomia e alla comunicazione

	a.s. 2010 - 2011	a.s. 2011 - 2012	a.s. 2012 - 2013
• numero bambini e ragazzi assistiti (scuole Reggio)	212	216	221
• numero bambini e ragazzi assistiti (scuole fuori Reggio)	11	13	13





## Servizi rivolti a famiglie, minori e madri

Gli operatori dei Poli Sociali Territoriali si relazionano quotidianamente con famiglie e minori, valutando e progettando percorsi per tutelare i minori e rendere i nuclei famigliari in difficoltà il più possibile autonomi e con prospettive di crescita nel contesto sociale. FCR si appoggia per la gestione effettiva dei servizi ad ASP e cooperative sociali.

### Strutture di accoglienza per minori

si tratta di interventi di tutela in comunità educativa a favore di minori le cui situazioni famigliari sono state, per la maggior parte, segnalate alla Procura presso il Tribunale per i Minori. Oppure si tratta di minorenni stranieri trovati prevalentemente dalle Forze dell'Ordine, non accompagnati sul territorio cittadino e per i quali sussiste un obbligo di tutela.

### Strutture di accoglienza per madri con minori

il servizio offre l'opportunità a donne con figli piccoli o in gravidanza e che vivono momenti di difficoltà di risiedere temporaneamente presso luoghi in cui sono garantiti sostegno e presenza di operatori qualificati, permettendo alle madri di rafforzare il loro ruolo di genitori attraverso un efficace sostegno personalizzato

### Appartamenti per giovani maggiorenni

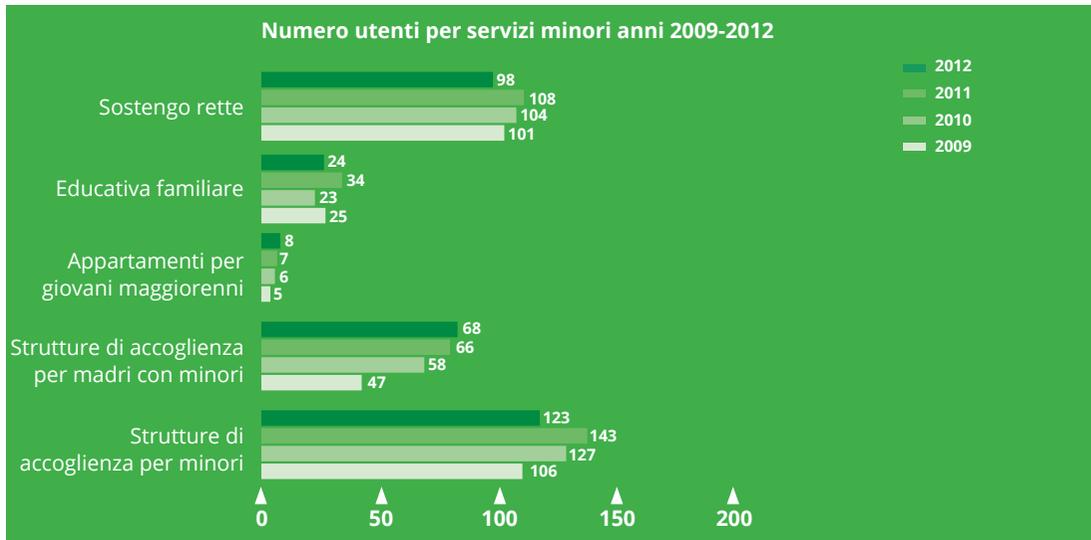
al compimento del 18° anno di età, il minore fino ad allora seguito dai servizi deve essere messo nella condizione di non sentirsi abbandonato. Si programmano quindi percorsi di accompagnamento all'autonomia attraverso periodi di ospitalità con interventi educativi di media/bassa intensità.

### Servizio di educativa familiare ed incontri protetti

famiglie con difficoltà relazionali e genitoriali vengono aiutate a domicilio da educatori qualificati che intervengono sulla valorizzazione dei ruoli e risorse di ciascun componente della famiglia, intercettando anche aiuti esterni in grado di far superare i momentanei elementi di difficoltà. Esiste anche la modalità degli incontri protetti tra genitori e figli, disposti dal Tribunale dei Minori, con l'obbligo della presenza di un operatore

### Sostegno alle rette scolastiche

attraverso esenzioni e integrazioni alle rette delle scuole di primo grado, nidi e materne del territorio comunale la famiglia, qualora in evidente difficoltà socio-economica, viene supportata nel costo del servizio





## Sportello sociale

Nato il 30 novembre 2009 in attuazione della Legge Regionale n. 2/2003, lo Sportello Sociale si configura come “Punto d’Accesso” ai Servizi Sociali Territoriali, ed è gestito dall’Azienda Speciale in base ad Accordo di Programma per conto del Comune di Reggio Emilia.

Attraverso la registrazione di tutti i contatti avvenuti nei 5 Sportelli Sociali, la creazione della Cartella Socio-Sanitaria informatizzata, la successiva estrazione ed analisi dei dati raccolti, il servizio è divenuto in pochi anni un osservatorio privilegiato per la costruzione di un sistema informativo sociale necessario alla progettazione dei servizi socio-assistenziali e alla prevenzione o al contenimento dei problemi emergenti.

### Principali funzioni

Punto informativo e di orientamento rispetto ai servizi presenti sul territorio, con eventuale invio e/o accompagnamento.

Integrazione e coordinamento con la rete dei Servizi Socio-Sanitari e le Agenzie presenti sul territorio. Supporto al cittadino nella compilazione di richieste/interventi standardizzati erogati dal Polo.

Intercettazione di situazioni che necessitano di un approfondimento attraverso la cosiddetta “Presa in carico leggera” gestita direttamente in accoglienza o l’accompagnamento alla presa in carico tradizionale.

Gestione, reportistica ed analisi dei dati ai fini dello sviluppo dell’“Osservatorio del Bisogno”, inserito nell’“Osservatorio delle Politiche Sociali” del Comune e assolvimento dei debiti informativi verso la Regione Emilia Romagna.

### Partecipazione alla progettazione territoriale e attività di promozione sociale.

Il principio d’Accoglienza è alla base del servizio.

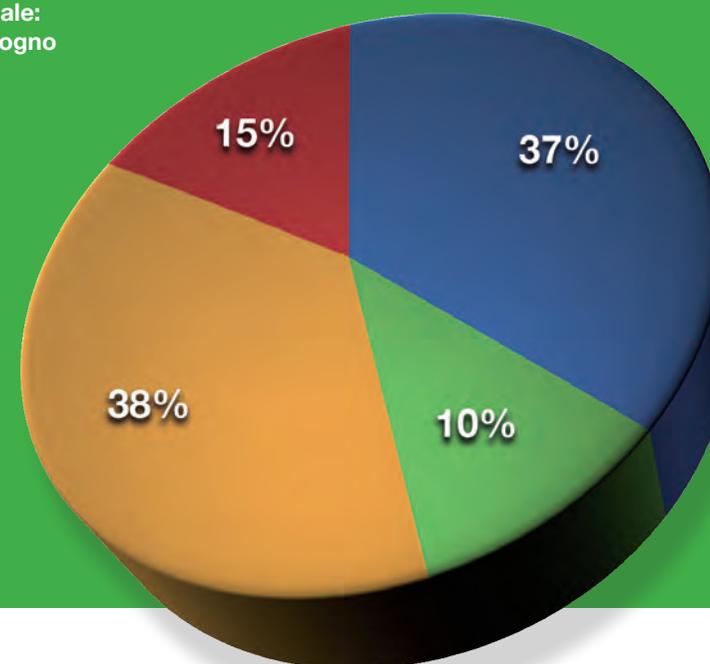
I cittadini che si rivolgono allo Sportello Sociale, collocato in un contesto di prossimità, possono esprimere i loro bisogni in uno o più colloqui approfonditi. Le richieste vengono riesaminate in un’equipe multiprofessionale integrata nel Polo, al fine di fornire risposte e percorsi adeguati alle reali esigenze, che possono tradursi in orientamento/invio ad altro servizio, attivazione di Presa in Carico Leggera o approfondimento da parte di un assistente sociale

### Strumenti informatici di supporto al servizio

Ogni singolo colloquio viene registrato su Garsia, applicativo distrettuale, che permette di conservare, aggiornare e condividere a livello operativo tutti i dati (anagrafici, sanitari, economici, famigliari ecc) relativi al cittadino che esprime un bisogno. Si tratta di uno strumento estremamente strategico poiché permette di interfacciarsi con altri programmi, estrarre ed elaborare dati per osservare la trasformazione dei bisogni sociali ed offrire un reale contributo alla prevenzione di questi o alla progettazione di servizi più adeguati ai cambiamenti della società.

E’ lo strumento che permette di assolvere il debito informativo regionale con l’invio giornaliero dei dati di accesso dello Sportello Sociale e quelli periodici relativi alle erogazioni di interventi nelle diverse aree.

**Sportello Sociale:  
le aree del bisogno  
espresso**



**Chi si è rivolto allo sportello sociale? Dati a confronto 2010-2012**

		2010	%	2011	%	2012	%
	Numero colloqui	3.290		2.616		2.800	
	Numero teste*	2.818		2.236		2.328	
Sesso	maschi	1.205	42,76	923	41,28	1.010	43,38
Sesso	femmine	1.613	57,24	1.313	58,72	1.318	56,62
Cittadinanza	italiani	1.963	69,66	1.516	67,80	1.608	69,07
Cittadinanza	stranieri	771	27,36	652	29,16	699	30,03
Cittadinanza	n.p.	84	2,98	68	3,04	21	0,90
Esito	approfondimento	1.819	55,29	1.261	56,4	1.286	55,24
	Orientamento / invio ad altro servizio	1.420	43,16	758	33,9	602	25,86
	informazioni	51	1,55	129	5,77	237	10,18
	N. prese in carico leggere (attive dal 01/07/2011)	-	-	88	3,93	203	8,72

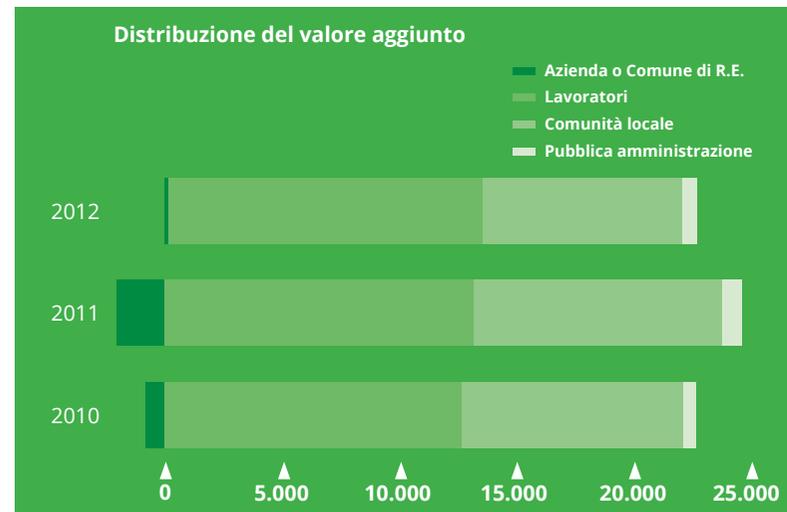
\*tale numero differisce da quello dei colloqui, in quanto un cittadino può accedere allo Sportello Sociale più volte



# Il valore aggiunto

Il conto economico riclassificato a valore aggiunto viene redatto separando i proventi e oneri delle attività commerciali da quelli dei servizi socio assistenziali, perché consideriamo gli oneri netti dei servizi socio assistenziali rappresentativi della ricchezza prodotta dalla nostra Azienda a favore della collettività.

Pertanto dall'esposizione dei dati risulta il valore aggiunto prodotto dall'attività commerciale caratteristica, distribuito tra i soggetti che concorrono alla stessa attività più gli oneri netti dei servizi socio assistenziali.



## Produzione e distribuzione del valore aggiunto-2012

importi/1000	2010	2011	2012
<b>• Attività commerciale caratteristica</b>			
ricavi delle vendite e delle prestazioni	160.882	160.059	154.596
variazione rim. prodotti	-5	-3	3
altri ricavi e proventi	635	590	589
<b>Valore della produzione</b>	<b>161.512</b>	<b>160.646</b>	<b>155.188</b>
acquisti di merci e materiali di consumo	135.869	129.592	124.553
servizi	4.566	4.699	4.613
godimento beni di terzi	762	814	785
variazione rimanenze merci	-2.725	2.360	2.153
altri accantonamenti	5	0	0
oneri diversi di gestione	460	402	303
<b>Valore aggiunto attività commerciale caratteristica</b>	<b>22.575</b>	<b>22.779</b>	<b>22.782</b>
ammortamenti e accantonamenti	-952	-902	-1.024
proventi e oneri finanziari	15	60	113
proventi e oneri straordinari	10	-18	413
<b>Valore aggiunto distribuibile</b>	<b>21.648</b>	<b>21.920</b>	<b>22.284</b>
<b>• Valore aggiunto distribuito</b>			
<b>1- Azienda o Amministrazione comunale proprietaria</b>			
utile (perdita) d'esercizio	-901	-2.366	347
<b>2- Risorse umane</b>			
costi del personale dipendente	12.151	12.390	12.356
costi dei collaboratori	147	164	140
<b>3- Comunità locale</b>			
oneri dei servizi socio assistenziali (escluso personale FCR)	9.964	11.027	8.955
elargizioni e liberalità	0	24	25
<b>4- Pubblica amministrazione</b>			
imposte e tasse indirette e patrimoniali	104	112	138
imposte sul reddito d'esercizio	184	568	321
	<b>21.648</b>	<b>21.919</b>	<b>22.284</b>



