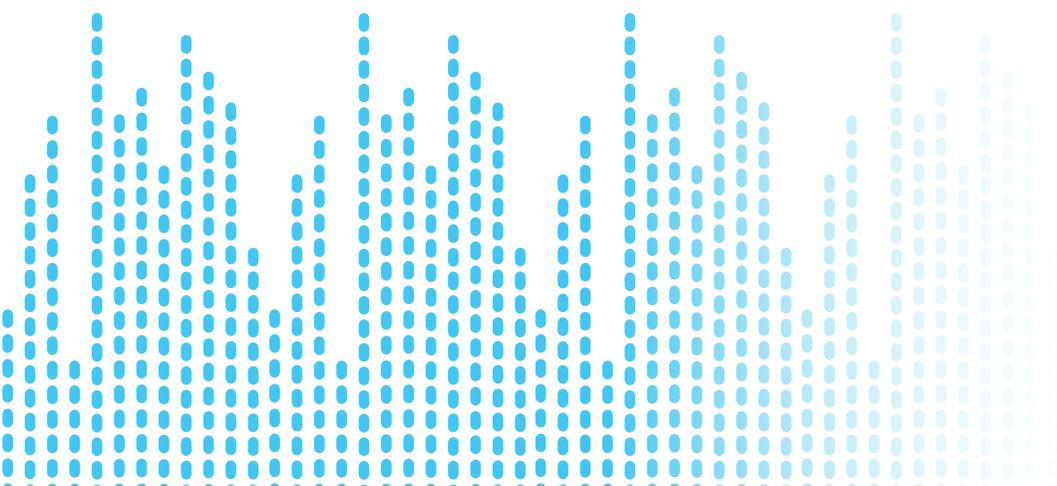


Bilancio Sociale

2013



**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

Anche quest'anno presentiamo ai cittadini, da sempre i nostri principali utenti, il 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.

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	<ul style="list-style-type: none">• Personale• Collaboratori esterni
Stakeholder che contribuiscono al governo di FCR	<ul style="list-style-type: none">• Comune di Reggio Emilia• Consiglio di Amministrazione• Collegio dei Revisori
Farmacie in gestione/ consulenza	<ul style="list-style-type: none">• Amministrazioni Comunali• Pharmacoop Spa
Sindacati dei lavoratori	
Clienti	<ul style="list-style-type: none">• Cittadini-utenti• Farmacie (pubbliche, private, parafarmacie e GDO di COOP)• Acquirenti on line• Farmacisti per formazione a distanza
Aziende/enti esterni	<ul style="list-style-type: none">• Ausl Reggio Emilia• Federfarma• Arcispedale S. Maria Nuova• Ordine dei farmacisti professionisti• Istituti di credito
I Partner (coloro che concorrono alla missione FCR e collaborano attraverso progetti e servizi)	<ul style="list-style-type: none">• A.S.SO.FARM• ADMO - ASEOP• Reggio Children• Iren• Associazione Italiana Celiachia• Protezione Civile• Regione Emilia-Romagna
Partecipate	<ul style="list-style-type: none">• Trasporti integrati e logistica srl (5% del capitale)
Medici	<ul style="list-style-type: none">• Collaboratori con SIDS• Medici di Medicina Generale AUSL• Commissioni terapeutiche e/o specialistiche
Fornitori	<ul style="list-style-type: none">• Fornitori di beni e servizi strumentali• Multinazionali del farmaco, parafarmaco e prodotti omeopatici

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 mercato 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 continuano 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 socio-educativi 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 nel 2000, a cui si aggiunge uno rivolto alla strutture sanitarie www.futurfarma.it ed uno specializzato nell'informazione medico-scientifica www.informazionisuifarmaci.it.

Nel 2013 FCR ha ottenuto la certificazione di qualità ISO 9001:2008. Inizia inoltre un progetto di ristrutturazione logistica dei magazzini farmaceutico ed ospedaliero.

1900
1945

1946
1969

1970
1999

2000
2013

Il personale

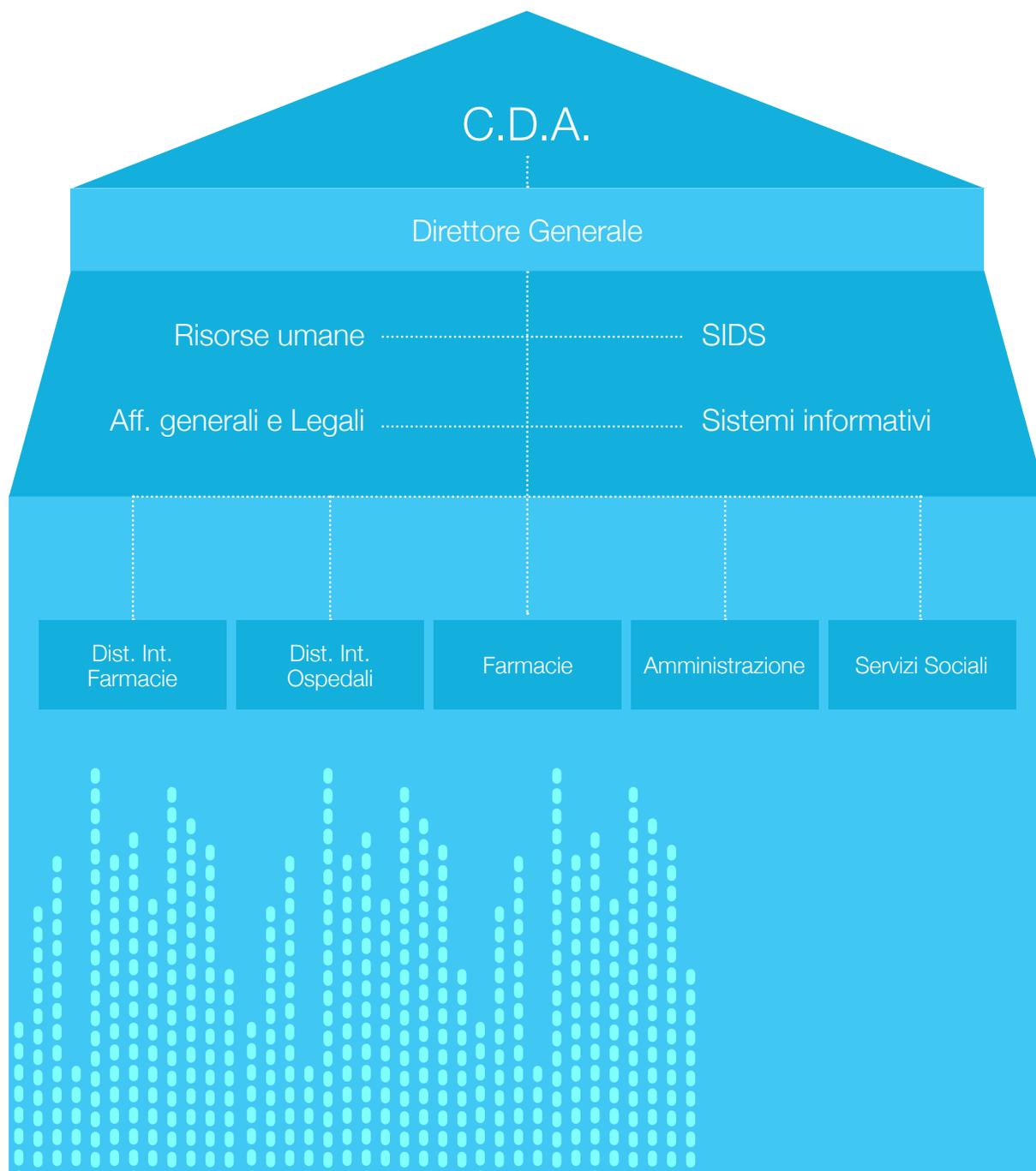
La struttura organizzativa delle Farmacie Comunal Riunite

Il grafico riportato rappresenta in modo schematico il primo livello operativo generale della complessa ed articolata struttura organizzativa della Farmacie Comunal Riunite.

La Direzione aziendale è affidata al Dott Egidio Campari che 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 267 unità di cui 6 occupano la posizione di dirigente e 45 quella di quadro. In queste pagine si può notare come negli ultimi 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 prevede un direttore e 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 2013 si è data applicazione al regolamento per il reclutamento e la selezione del personale tramite pubblicazione di numerosi avvisi di selezione.

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	2013
Magazzino 1	54	57	57	56	56
Magazzino 2	10	11	12	12	12
Farmacie	137	136	136	133	129
Servizi socio assist/educativi	10	9	10	10	9
Uffici Sede	64	62	62	61	61
Totale	275	275	277	272	267

Contratti p.Time 31/12/2013

	In forza	Di cui donne
Magazzino 1	5	3
Magazzino 2		
Farmacie	19	19
Servizi socio assist/educativi	2	2
Uffici Sede	13	13
Totale	39	37

	area		area e qualifica		area e qualifica	
	In forza	Di cui donne	Dirigenti	Di cui donne	Quadri	Di cui donne
Magazzino 1	56	31	0	0	1	1
Magazzino 2	12	3	1	1	0	0
Farmacie	129	118	1	1	29	26
Servizi socio assist/educativi	9	7	1	0	0	0
Uffici Sede	61	48	3	0	15	9
Totale	267	207	6	2	45	36

Anzianita' contrattuale in azienda al 31.12.2012

	< 3 anni	> 3 < 5 anni	> 5 < 15 anni	> 15 < 25 anni	> 25 anni	
Magazzino 1	15	6	20	4	11	
Magazzino 2	2	3	6	1		
Farmacie	16	6	40	34	33	
Servizi socio assist/educativi	6	1	1		1	
Uffici Sede	4	4	23	11	19	
Totale	43	20	90	50	64	267

Assunzioni a tempo indeterminato e trasformazioni

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Magazzino farmacie	9		5	3	2	
Magazzino ospedaliero	3					1
Farmacie	10		3	3	2	3
Servizi socio assist/educativi		1			6	1
Uffici sede	2	2		2	1	1
Totale assunzioni	24	3	8	8	11	6
Uscite	-5	-3	-4	-5	-7	-4
Saldo	19	0	4	3	4	2

Formazione degli operatori

FCR ha proseguito con gli investimenti per la formazione dei propri addetti. Nel corso del 2013, oltre ai consueti aggiornamenti tecnico-professionali (in particolare corsi ECM per i farmacisti promossi con la collaborazione del SIDS di FCR), è proseguito il percorso formativo (iniziato nel 2012) sulle competenze trasversali rivolto ai Direttori di Farmacia. Tale progetto ha ottenuto un finanziamento tramite il fondo per la formazione interprofessionale Fonservizi oltre ad un riconoscimento di tipo qualitativo. Nel corso del 2013 i dipendenti FCR hanno partecipato ad iniziative di formazione interne ed esterne all'azienda 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 le facoltà di farmacia dell'Università di Modena e Reggio Emilia, Parma e 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	Gestione dei collaboratori e organizzazione, gestione del cliente, informatica, nuovi prodotti, legislazione farmaci	115	1712
Magazzini	Logistica, sistema qualità, sicurezza sul lavoro, informatica applicata	32	264
Uffici e servizi vari	Formazione tecnica specifica, informatica di base ed applicata formazione "trasversale"	18	450





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 giornaliera 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 36 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 39 (di cui 37 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 2013 hanno visto la conclusione di un percorso di difficile negoziazione per la sottoscrizione del nuovo CCNL di settore. Con tale intesa, ottenuta anche con il contributo dei rappresentanti FCR presenti al tavolo della trattativa, si è potuto contemperare l'esigenza della parte datoriale di ottenere un contratto più flessibile e meno oneroso del precedente con l'esigenza della parte sindacale di salvaguardare occupazione e diritti acquisiti oltre a recuperare il potere di acquisto.

Al termine dell'anno 2013 si è dato avvio alla negoziazione a livello aziendale per il rinnovo del contratto integrativo aziendale scaduto lo scorso 31 dicembre.

Durante l'anno 2013 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 fare 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 marketing 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.

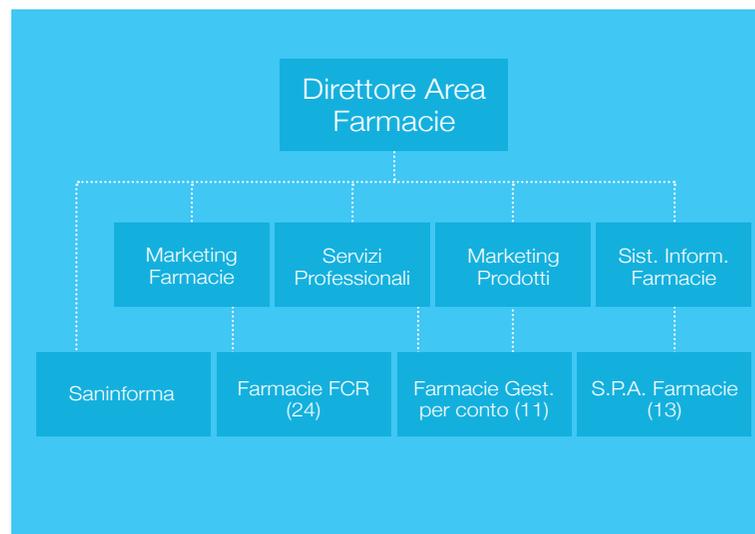
Gestione relazioni con l'esterno (AUSL, Ordine dei farmacisti, Comuni della provincia e altri enti)

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

È 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 raccoglitore, 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: da 0,5 a 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 della prevenzione cardiovascolare con misurazione gratuita della pressione arteriosa e autotest del sangue a prezzi ribassati).

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 a prezzi "politici".

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 (2013): **6.419**
- 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.

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. Presso le farmacie aziendali è inoltre possibile prenotare visite specialistiche presso l'Arcispedale Santa Maria Nuova e presso altre strutture private convenzionate a prezzi calmierati.

- Numero farmacie con servizio FarmaCUP: **24**
- Prenotazioni CUP 2012: **31.318**
- Prenotazioni CUP 2013: **32.079**





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, il podologo 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.

Nel corso del 2013 presso la farmacia centrale è stato inaugurato il primo ambulatorio infermieristico all'interno di una farmacia a Reggio Emilia. L'ambulatorio, che soddisfa i requisiti previsti per legge per gli ambulatori medici, ospita figure professionali sanitarie come infermieri e podologi su su appuntamento, o altri servizi come l'analisi posturale.

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: **40.500**

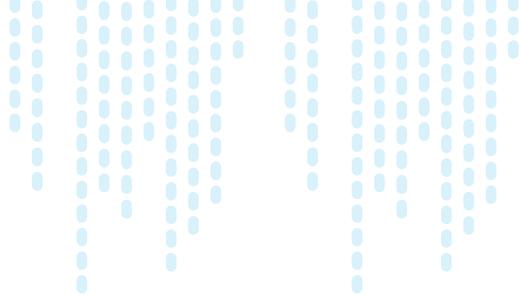
LE 24 FARMACIE FCR

- 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

- 4.727 test di autoanalisi
- 1.617 noleggi apparecchi sanitari
- 40 Tessere di consegna a domicilio attivate
- 85 Numero Holter pressori effettuati
- 166 prestazioni podologiche
- 19.210 misurazioni della pressione
- 391 servizi a domicilio
- 49 analisi posturali
- 50 iniezioni in ambulatorio infermieristico (un trimestre)
- 53 Analisi dell'acqua
- 129.000 euro di sconti elargiti tramite tessere fedeltà

(dati riferiti all'anno 2013)



Farmacie Aziendali

Farmacia Centrale	Piazza Prampolini 3 Telefono: 0522-541 800	Farmacia Ghiara	P.zza Gioberti, 2/2A Telefono e Fax: 0522 442304	Farmacia Orologio	Via M. Clementi, 40 Telefono: 0522 381345
Farmacia Cadé	Via G. Bruno, 22 Villa Cadé Telefono e Fax: 0522 943013	Farmacia Ospizio	Via Emilia Ospizio, 118/F/H Telefono e Fax: 0522 334227	Farmacia Rosta Nuova	Via L. Manara, 18/A Telefono e Fax: 0522 442320
Farmacia del Parco	Via Pansa 53/G Telefono e Fax: 0522 506014	Farmacia Rivalta	Via S. Ambrogio 1/I Villa Rivalta Telefono e Fax: 0522 361029	Farmacia Cella	Via G. B. Vico, 21 Villa Cella Telefono e Fax: 0522 941 249
Farmacia Via Emilia	Via Emilia S. Pietro, 12/c Telefono e Fax: 0522 442303	Farmacia all'Angelo	Via Emilia all'Angelo, 40 Telefono e Fax: 0522 930159	Farmacia Gattaglio	Viale Timavo 35 Centro Commerciale Esselunga Telefono e Fax: 0522 442240
Farmacia Quinta	Via Beethoven 100/b Telefono e Fax: 0522 279005	Farmacia S.Croce	Via Regina Margherita 29/f (Centro Commerciale "le Vele") Telefono e Fax: 0522 272458	Farmacia Canalina	Via Gandhi, 3 F/G Telefono e Fax: 0522 324792
Farmacia Porta Castello	Via L. Ariosto, 30 Telefono e Fax: 0522 442271	Farmacia Codemondo	Via del Quaresimo 2/F Villa Codemondo Telefono e Fax: 0522 371307	Farmacia P. Giovanni XXIII	Via Papa Giovanni 21/1 Telefono e Fax: 0522 334158
Farmacia Cartesio	Via Fornaciari Chittoni, 13 Villa Bagno Telefono e Fax: 0522 343127	Farmacia Giardino	Viale Umberto 1°, 17 Telefono e Fax: 0522 281390	Farmacia Gavasseto	Via Comparoni, 34/ AB -Villa Gavasseto Telefono e Fax: 0522 394000
Farmacia Gabella	Viale Monte San Michele, 1/g Telefono: 0522 431700	Farmacia Pappagnocca	Via Maiella, 63 Telefono e Fax: 0522 334228	Farmacia Centenario	Via G. Franzini, 2 Telefono e Fax: 0522 292906

I siti internet dell'Azienda

www.fcr.re.it

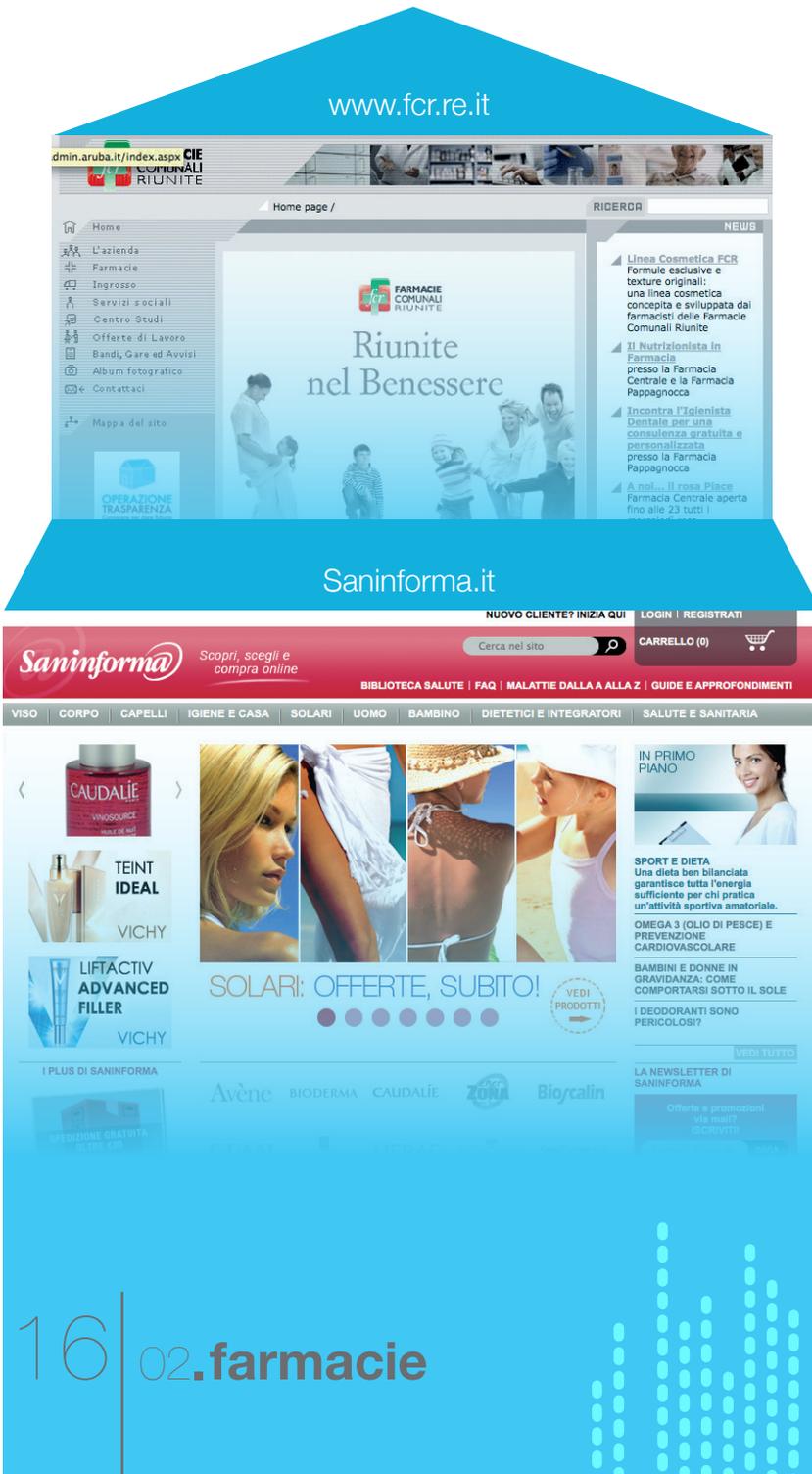
www.fcr.re.it è il sito istituzionale dell'Azienda. Il sito, punto di riferimento a livello nazionale per studenti universitari ed operatori in campo farmaceutico, contiene un'approfondita ed aggiornata sezione normativa, ma è anche molto frequentato dai cittadini utenti/clienti perché vengono esposti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

Saninforma.it

Da ormai 14 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 comodità'

- **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). A dicembre 2013 è stata lanciata la versione mobile del sito, che ottimizza la navigazione con i dispositivi mobile (iPhone, ecc): oltre un terzo 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 28.000 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:** 21.950 clienti hanno effettuato 44.500 ordini.
- **Newsletter:** 190, ciascuna inviata a 28.000 iscritti (numero medio). Gli acquisti da newsletter rappresentano quasi il 30% 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.

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 38esimo 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, da molti anni disponibile on-line sul sito del Servizio: www.informazionisuifarmaci.it, dal 2013 ha un sito dedicato www.rivista.informazionisuifarmaci.it, creato in occasione della revisione grafica della rivista in concomitanza con l'avvio del Progetto della Regione Emilia Romagna per l'Informazione Indipendente.

• FarmalInforma.

Prosegue inoltre la pubblicazione di 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 A.S.SO.FARM.



Informazioni sui farmaci

	2010	2011	2012	2013
Numero edizioni	4	4	3	unica
Tiratura e distribuzione distinta per canale	N. 5.300 di cui N. 1.477 farmacie e N. 3.823 medici	N. 5.250 di cui N. 1.515 farmacie e N. 3.735 medici	N. 4.000 medici	N. 15.600 medici A stampa N. 1.500 medici Solo online
Numero clienti	N. 500 abbonati, N. 4.598 convenzioni	N. 500 abbonati, N. 4.590 convenzioni	N. 500 abbonati, N. 3.500 convenzioni	



Servizio di informazione sui farmaci (SIDS)

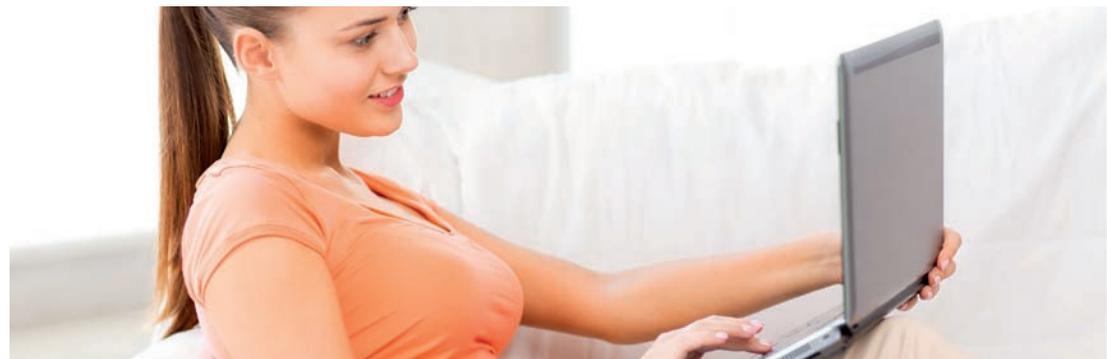
Formazione a distanza

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, nonché per l'elevato numero di crediti forniti, che rappresenta la quasi totalità dei crediti formativi previsti ogni anno. Per queste ragioni i farmacisti che frequentano questi corsi cresce di anno in anno.

Opuscoli e campagne informative SIDS

	2010	2011	2012	2013
<i>Numero iniziative</i>	4	4	3	1
Opuscoli e campagne di sensibilizzazione / informazione	<ul style="list-style-type: none"> • La salute degli occhi • Il mal di stomaco • Le Ustioni • Il mal di testa <p>più</p> <ul style="list-style-type: none"> • Spina Bifida • Le malattie a trasmissione sessuale <p>AIDS per la giornata del 1° dicembre</p> <ul style="list-style-type: none"> • Campagne: Fumo Viaggi 	<ul style="list-style-type: none"> • L'insonnia • Articolazioni dolenti • L'incontinenza urinaria <p>più</p> <ul style="list-style-type: none"> • Spina Bifida <ul style="list-style-type: none"> • Campagne : Pressione Caldo 	<ul style="list-style-type: none"> • L'obesità infantile • La contraccezione • Le infezioni dell'apparato genitale <p>più</p> <ul style="list-style-type: none"> • Campagne : Pressione Caldo Prevenzione AIDS Fumo 	<ul style="list-style-type: none"> • Stitichezza <p>più</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ristampe di: Pidocchi Mal di schiena Diabete Malatt. tras. sess Articolaz. dolent <ul style="list-style-type: none"> • Campagne : Pressione Caldo Prevenzione AIDS
<i>Tiratura media</i>	25.000	23.000	23.000	23.000 (nuovi)





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
- 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).

Tutto 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 sia corsi di formazione a pagamento che l'accesso ai servizi di informazione.

I magazzini



Divisione farmacie e ospedaliera

L'Azienda gestisce un magazzino di proprietà in via Doberdò ampio circa 9.200 mq ed uno acquisito in affitto di circa 2.400 mq in via Masaccio. Sul finire dell'anno 2013 si è dato avvio ad un progetto di riunificazione di questi due reparti, che si concluderà entro l'anno 2014.

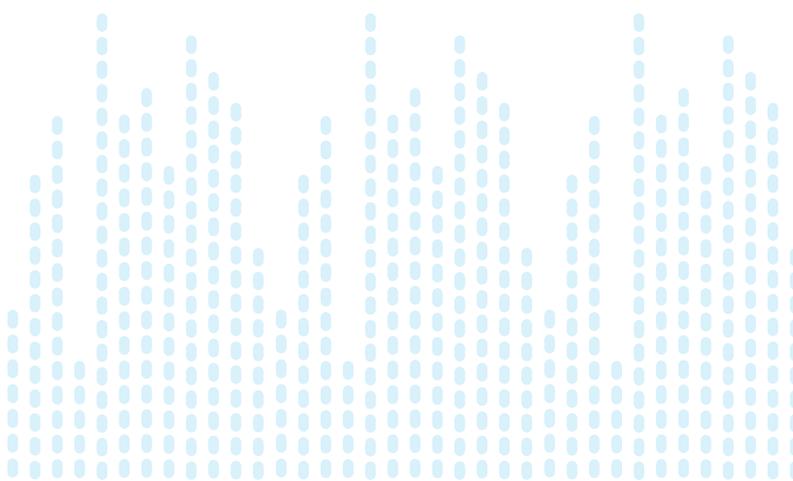
Il Magazzino di via Doberdò tratta prodotti farmaceutici e parafarmaci in confezioni destinate al pubblico e il Magazzino di via Masaccio prodotti farmaceutici e parafarmaceutici destinati a strutture ospedaliere. Sono diversi la tipologia di clientela, le confezioni trattate e, per quanto concerne i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

I clienti complessivi (farmacie pubbliche, private, parafarmacie e GDO) sono attualmente 470, mentre le strutture servite dal magazzino "ospedaliero" ammontano a 810, per lo più collocate fuori dalla nostra Regione.

Informazioni sui farmaci

	2009	2010	2011	2012	2013
n° movimenti (righe ord.)	7.619.545	7.726.255	7.742.203	7.750.324	7.811.092
n° confez. movimentate	34.765.726	35.706.854	35.771.438	35.997.641	36.210.306



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

È 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.

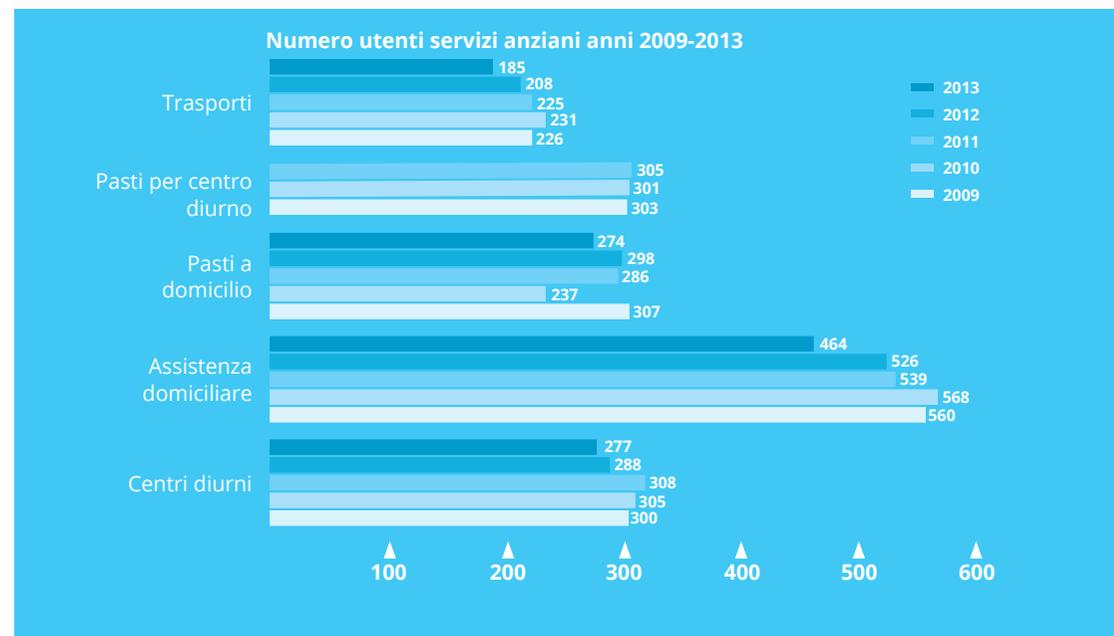
Dal 2002 FCR partecipa anche alla predisposizione dei Piani Sociali di zona (sistema pianificato e coordinato di servizi sociali) insieme al Comune, all'AUSL e ad altri soggetti sociali, uno strumento che da quel momento in poi determina nel distretto di riferimento tutto il sistema di servizi sociali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

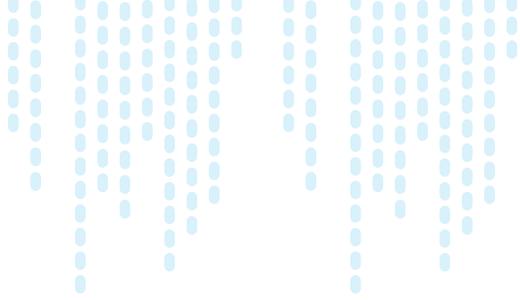
I servizi territoriali per gli anziani

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 2013 ha raggiunto le 28.345,40 ore frontali di assistenza erogate, di cui 7.305,16 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 2013 ha erogato 50.953 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 2013 è pari a 61.214 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. Le strutture rivolte ai disabili sono ad oggi 9, per un totale di 118 posti disponibili.

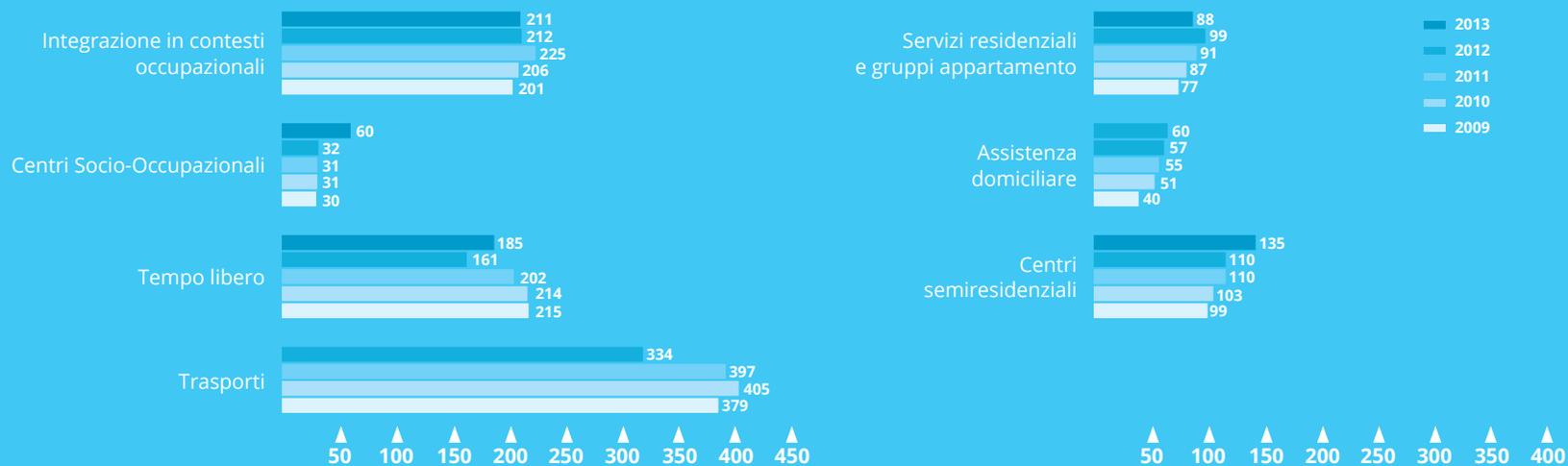
Assistenza domiciliare

il servizio si sviluppa con l'obiettivo di assicurare la cura e la permanenza della persona al domicilio, oltre a promuovere una valorizzazione dell'individuo nel suo territorio/contesto familiare, attraverso prestazioni di cura e progetti individuali. Il Servizio è accreditato e gestito da una Cooperativa Sociale per un numero d'ore di assistenza che nel 2013 è stato di 10.191,67 ore, di cui 600,43 effettuate con la presenza di due operatori.

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 attivo e gratificato. Sono possibili percorsi differenziati e gradualisti (su singoli o piccoli gruppi) seguiti da personale qualificato. Nel corso del 2013 è stato aperto un nuovo centro socio-occupazionale, gestito da una Cooperativa Sociale, estendendo così i posti disponibili da 20 a 46.

Numero utenti dei servizi per disabili anni 2009-2012



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. Il numero di trasporti effettuati nel corso del 2013 è pari a 101.989 viaggi e comprende anche i trasporti effettuati per conto dei Comuni del Distretto.

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

È 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' tuttora 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.

Centri Educativi Pomeridiani (C.E.P.)

è uno spazio/tempo educativo e di sostegno/accompagnamento a ragazzi di età compresa tra gli 11 e i 16 anni individuati tramite segnalazione dei Servizi Sociali e/o del Servizio Officina Educativa. Il servizio risponde in caso di situazione di difficoltà e disagio determinato da insuccesso scolastico, scarso inserimento sociale, difficoltà relazionali manifestate in famiglia o in altri contesti di vita o per offrire opportunità e spazi educativi pomeridiani.

NUMERO UTENTI CEP "Anni Verdi"

	a.s. 2011 - 2012	a.s. 2012 - 2013	a.s. 2013 - 2014
• c/o Centri	40	38	25



Orizzonti educativi

è un servizio sperimentale nato a ottobre 2011 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 una organizzazione flessibile, di curare anche le proposte educative per i numerosi bambini e ragazzi che frequentano informalmente la realtà oratoriale in cui il progetto si realizza.

NUMERO UTENTI "Orizzonti Educativi"

a.s. 2011 - 2012	a.s. 2012 - 2013	a.s. 2013 - 2014
61	61	66

Progetto P.O.L.O. (Progetti di Orientamento, Laboratori e Opportunità formative)

ragazzi con percorsi scolastici discontinui o che non hanno assolto l'obbligo scolastico vengono orientati ed accompagnati verso percorsi scolastici più adatti o verso scelte professionali anche attraverso la cura e la realizzazione di opportunità formative in aziende.

NUMERO RAGAZZI IN CARICO Progetto P.O.L.O.

a.s. 2011 - 2012	a.s. 2012 - 2013	a.s. 2013 - 2014
117	105	106

Campi gioco

proposte educative e ludiche per il periodo estivo che offrono attività di gioco, sportive, laboratori manuali ed espressivi, uscite. Nel 2013 FCR ha affidato la gestione del servizio di sostegno ai bambini disabili frequentanti i campi gioco, oltre che agli stessi gestori dei campi gioco convenzionati con il Comune di Reggio Emilia, anche a numerosi ulteriori soggetti che ne gestiscono autonomamente altri sul territorio.

NUMERO UTENTI/posti attivati CAMPI GIOCO

	2011	2012	2013
• totale utenti (2011 e 2012)/posti settimanali attivati (2013)	1.135	1.670	770
• di cui disabili	97	108	98

Progetto Partecipare la Città

progetto di cittadinanza attiva per bambini, ragazzi e giovani rivolto alla fascia d'età 6-29 anni. Il Progetto è costituito da 4 azioni principali:

- Consigli Circostrizionali dei Ragazzi: bambini e ragazzi, dai 6 ai 14 anni che entrano a far parte di uno dei due consigli presenti in città (circostrizionali Sud e Nord Est), operano per il miglioramento della realtà in cui vivono: realizzano indagini, fanno emergere problemi, individuano possibili soluzioni da realizzare insieme ai compagni di scuola ed agli educatori 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.
- Giovani Protagonisti: attraverso accordi con associazioni, enti pubblici e privati, cooperative vengono individuate opportunità di volontariato in cui ragazzi dai 15 ai 29 anni possono sperimentarsi a favore della cittadinanza;
- Youngercard (o Carta Giovani): è lo strumento ideato

per supportare e facilitare gli interessi culturali e di tempo libero dei giovani. E', soprattutto, lo strumento dedicato ai "Giovani Protagonisti": aderendo al progetto, ai ragazzi viene riconosciuto l'impegno svolto attraverso l'accredito di punti utilizzabili per ottenere dei premi e/o dei vantaggi "etici"

- Portale Giovani e social network correlati: come supporto e promozione della partecipazione diretta, collettiva e faccia a faccia, ma anche come strumento a disposizione di tutti i giovani della città, per accedere a informazioni su opportunità occupazionali, culturali, bandi; e per partecipare attivamente e condividere riflessioni su temi di rilevante interesse per i giovani stessi.

DATI INERENTI IL PROGETTO "Partecipare la Città"

	2011	2012	2013
• totale ragazzi coinvolti nei Consigli Circoscr.dei Ragazzi	2.518	1.930	1.965
• totale progetti Giovani Protagonisti attivati	48	46	65
• numero Giovani Protagonisti	486	494	495
• numero Carte Giovani distribuite (escluse scuole nel 2013)	3.000	4.456	1.213

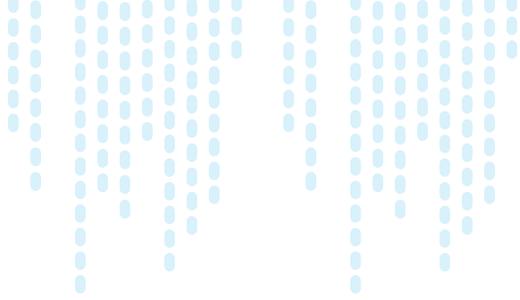
Sostegno all'autonomia e alla comunicazione

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.



NUMERO UTENTI SOSTEGNO ALL'AUTONOMIA E ALLA COMUNICAZIONE

	a.s. 2011 - 2012	a.s. 2012 - 2013	a.s. 2013 - 2014
• totale utenti (scuole Reggio)	216	221	239
• totale utenti (scuole fuori Reggio)	13	13	9



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

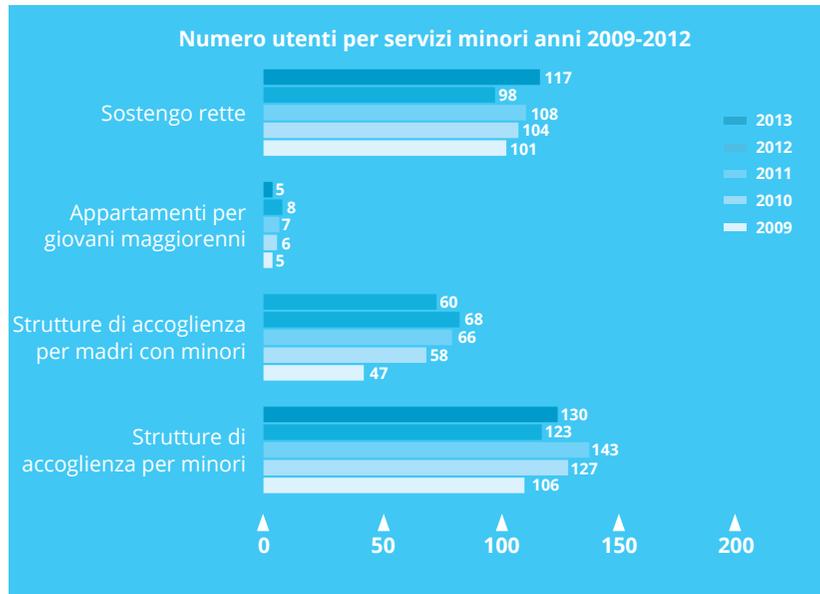
al compimento del 18° anno di età, il minore fino ad allora seguito dai servizi deve essere messo nella condizione di non sentirsi abbandonato. Si programmano quindi percorsi di accompagnamento all'autonomia attraverso periodi di ospitalità con interventi educativi di media/bassa intensità.

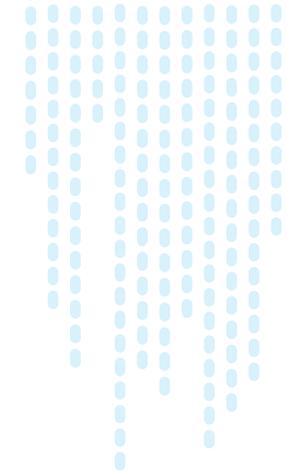
Servizio di educativa familiare ed incontri protetti

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 "Presenza 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.

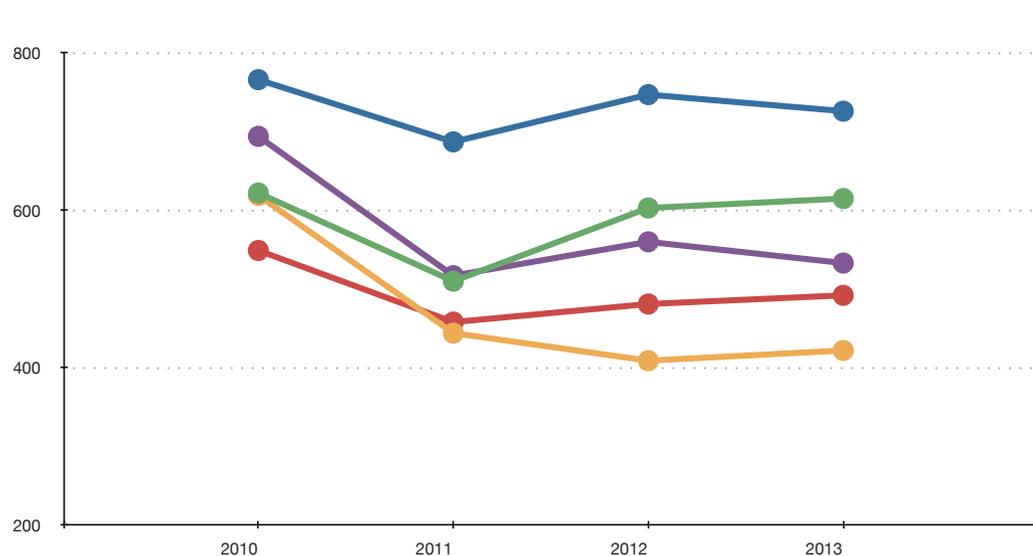
Strumenti informatici di supporto al servizio

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.



Andamento dei CONTATTI al servizio, tramite lo Sportello Sociale



- sud
- ovest
- nord
- est
- città storica

Allo Sportello Sociale...

...i contatti avvengono tramite

- Accesso spontaneo da parte del cittadino (93%)
- Su invio da parte di Enti Istituzionali (2%)
- Su invio da parte di Enti Religiosi (1,5%)
- Su invio da parte di Strutture Sanitarie (1,5%)

...e le segnalazioni avvengono maggiormente da:

- Strutture Sanitarie (11%)
- Enti Istituzionali (6,5%)

Rispetto alle AREE i CONTATTI si distinguono in

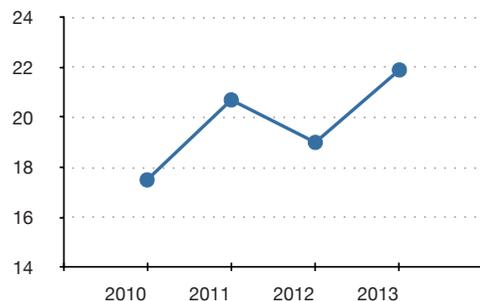
FAMIGLIA E MINORI
n. 1097 contatti

Andamento lineare rispetto al quadriennio 2010-2013
Media di accesso del 39,6% sul totale degli accessi.

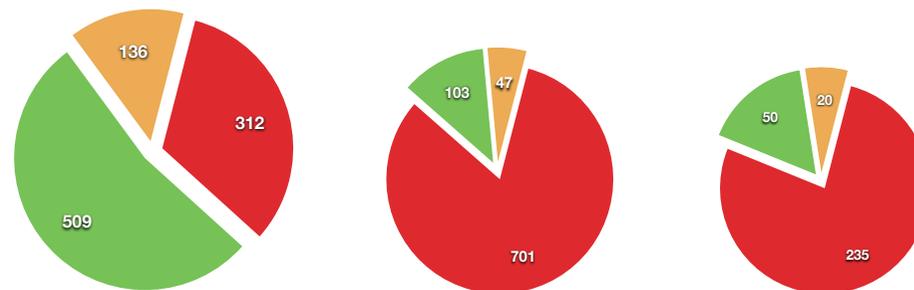
ANZIANI
n. 996 contatti

Tend in calo nel quadriennio 2010-2013.
Media di accesso del 39,6 sul totale degli accessi, con inflessione in calo nel 2013 (35,7%)

DISAGIO ADULTO
n. 610 contatti



Rispetto agli AMBITI le RISPOSTE adottate dal Servizio sono state:



Fragilità sociale adulta **957**

Non autosufficienza **851**

Genitorialità **305**

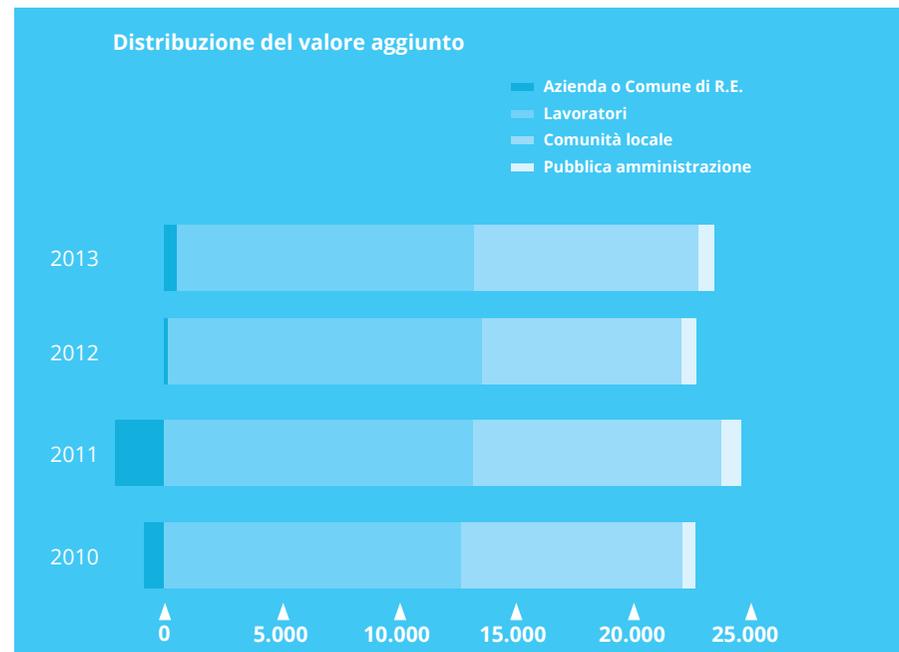
- Orientamento/invio ad altro servizio
- Presenza in carico leggera
- Presenza in carico

(i numeri si riferiscono a teste/nuclei)



Il valore aggiunto

Il conto economico riclassificato a valore aggiunto viene redatto separando i proventi ed 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, che viene poi distribuito sia tra i soggetti stessi che concorrono alla attività commerciale sia alla Collettività, sotto forma di servizi erogati.



Produzione e distribuzione del valore aggiunto-2013

importi/1000	2011	2012	2013
• Attività commerciale caratteristica			
ricavi delle vendite e delle prestazioni	160.059	154.603	157.561
variazioni delle rimanenze di prodotti	-3	3	-5
altri ricavi e proventi	590	589	872
Valore della produzione	160.646	155.195	158.428
acquisti di merci e di materiali di consumo	129.592	124.553	130.464
acquisti di servizi	4.699	5.032	5.347
godimento beni di terzi	814	785	763
variazione delle rimanenze di merci	2.360	2.153	-2.034
altri accantonamenti	0	0	0
oneri diversi di gestione	402	303	325
Valore aggiunto attività commerciale caratteristica	22.779	22.370	23.562
ammortamenti e accantonamenti	-902	-1.024	-1.050
proventi e oneri finanziari	60	113	122
proventi e oneri straordinari	-18	413	0
Valore aggiunto distribuibile	21.919	21.872	22.633
• Valore aggiunto così distribuito			
1- Azienda o Amministrazione comunale proprietaria			
utile (perdita) d'esercizio	-2.366	347	1.036
2- Risorse umane			
costi del personale dipendente	12.390	12.356	12.013
costi dei collaboratori	164	140	193
3- Comunità locale			
oneri dei servizi socio assistenziali (escluso personale FCR)	11.027	8.545	8.639
elargizioni e liberalità	24	25	1
4- Pubblica amministrazione			
imposte e tasse indirette e patrimoniali	112	137	140
imposte sul reddito d'esercizio	568	321	612
VALORE AGGIUNTO DISTRIBUITO	21.919	21.872	22.633





**FARMACIE
COMUNALI
RIUNITE**

© Azienda Speciale Farmacie Comunali Riunite
Via Doberdò, 9 - 42122 Reggio Emilia
tel. 0522/5431 - fax 0522/550146