



**FARMACIE
COMUNALI
RIUNITE**

Azienda Speciale
via Doberdò, 9
42100 Reggio Emilia

www.fcr.re.it – www.saninforma.it – www.futurfarma.it – www.informazionisuifarmaci.it

BILANCIO D'ESERCIZIO AL 31-12-2020

(Gli importi presenti sono espressi in Euro)



CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

<i>Presidente</i>	Dott. CAPELLI ANDREA
<i>Consigliere effettivo</i>	Dott. MORATTI RICCARDO
<i>Consigliera effettiva</i>	Dott.ssa CORIANI SANDRA
<i>Consigliera supplente</i>	Dott.ssa IOTTI ELENA
<i>Consigliere supplente</i>	Prof. Avv. SCARPATI MARCO

COLLEGIO DEI SINDACI REVISORI

<i>Presidente</i>	Prof. MONTANARI STEFANO
<i>Sindaca</i>	Dott.ssa LABANTI ROBERTA
<i>Sindaco</i>	Dott. POLDI ALLAI CRISTIAN
<i>Sindaca Supplente</i>	Rag. VEZZOSI PATRIZIA

INDICE

Relazione del Presidente	pag. 04
Relazione del Collegio Sindacale	pag. 29
Bilancio d'Esercizio 2020 secondo lo schema tipo Decreto del Ministero del Tesoro 26 aprile 1995	pag. 38
Nota Integrativa ex art. 2427 Codice Civile	pag. 41
Rendiconto Finanziario	pag. 67
Stato Patrimoniale Finanziario	pag. 69

RELAZIONE DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE AL BILANCIO CHIUSO IL 31 DICEMBRE 2020

Signori Consiglieri

Il bilancio consuntivo d'esercizio 2020 dell'azienda speciale Farmacie Comunali Riunite (F.C.R.) si chiude con un risultato positivo di 14.490 euro, al netto di ammortamenti per 811.921 euro, di sconti ai cittadini per 1.256.000 euro e di imposte per 85.555 euro.

L'anno 2020 è stato evidentemente segnato dalle emergenze sanitarie causate dalla pandemia per Sars Covid-19 con le conseguenti ricadute sulle restrizioni alla mobilità e sulle attività economiche in generale, che hanno modificato comportamenti della società ed innescato inevitabili ed imprevedibili crisi economiche nelle varie categorie dei soggetti coinvolti. Sono di conseguenza state rivoluzionate gran parte delle modalità gestionali dell'azienda, dovendo rincorrere emergenze improvvise e dovendo operare scelte repentine in contesti inediti, sempre osservando rigorosi protocolli di salvaguardia della salute dei dipendenti e tenendo conto della caratteristica, per il settore in cui operiamo, di "servizio essenziale" delle nostre attività che sono sempre rimaste aperte, continuando a mantenere alto il livello di servizio, pur con importanti riduzioni del lavoro.

Va ricordato inoltre che questo evento straordinario si è verificato durante il periodo nel quale FCR era già impegnata con la ristrutturazione dell'attività aziendale dopo la vendita della società Pharmacoop, che rappresentava per noi un'importante quota di lavoro, conclusasi definitivamente nell'ultimo trimestre del 2019.

Tuttavia, come in altre circostanze avvenute nel corso della lunga storia di FCR, il fatto di operare nelle varie componenti del settore farmaceutico, ha permesso ancora una volta di controbilanciare le forti riduzioni di attività in alcune divisioni (la distribuzione intermedia del settore privato) con importanti aumenti di altre (la distribuzione verso strutture sanitarie); così come a improvvise diminuzioni di fatturato nelle farmacie di grandi dimensioni e collaterali alla grande distribuzione, si sono affiancati importanti aumenti di ricavi nelle farmacie più piccole e posizionate nei quartieri residenziali e nelle ville.

È quindi motivo di soddisfazione e di orgoglio, per l'impegno e la partecipazione di tutti i dipendenti, confermare il Budget dell'attività caratteristica dell'azienda (circa 9 milioni di euro) indispensabile

nei piani di copertura dei servizi socio-assistenziali elaborato da FCR e dai responsabili del Comune di Reggio Emilia.

Nel descrivere come di consueto il quadro del settore farmaceutico nel suo complesso, anche con l'intento di avere un riferimento per i risultati conseguiti, occorre sempre considerare lo scenario di difficoltà territoriale della vendita nelle farmacie dei prodotti farmaceutici, sia per la recente apertura di 13 nuove farmacie private, che non ha ancora visto concludersi l'iter di insediamento delle ultime 4 farmacie cittadine previste dalla nuova pianta organica del Comune di Reggio Emilia rimodulata a seguito del cd. Decreto Monti, che per il costante aumento, anche nell'anno della pandemia, della storica concorrenza nella distribuzione diretta dei medicinali da parte della AUSL locale, pur in presenza di accordi regionali che ne avrebbero dovuto limitare gli effetti ed invertirne il corso.

I motivi del rallentamento generale del settore sono prevalentemente causati dal contenimento della spesa farmaceutica "convenzionata" generata dalle farmacie, anche per il 2020 ampiamente entro i tetti fissati dal Governo (-900 mln di euro) al contrario di quella ospedaliera, sostenuta direttamente dalle Asl (al netto dei costosi farmaci innovativi), che da anni aumenta costantemente ben oltre i tetti programmati, con evidente obiettivo previsionale sottostimato (per il 2019 oltre 2,8 mld di euro).

Le leve utilizzate sono sempre quelle della distribuzione diretta, della distribuzione per conto, dell'ingresso di nuovi farmaci equivalenti, dei controlli sulle prescrizioni dei medici.

Continuando con gli schemi degli anni passati per la lettura dei bilanci, si mette in evidenza che questo ricomprende le attività e i costi dei servizi assistenziali gestiti dall'Azienda, in base al Contratto di servizio con il Comune di Reggio Emilia, che hanno comportato impegni nel 2020 per 8.073.395 euro contro 11.081.682 euro del 2019. È bene ricordare che il costo sostenuto di oltre 11 milioni di euro del 2019 è stato possibile anche in forza delle plusvalenze realizzate dalla vendita delle partecipazioni in società e della cessione dell'immobile della casa di cura "Le Mimose".

Situazione nazionale e regionale

Il 2020 si chiude, per la maggior parte delle farmacie italiane, con una riduzione del giro di affari complessivo rispetto all'anno precedente del -1,7%, circa 24 miliardi complessivi nel nostro Paese.

La diminuzione è sempre più significativa nella distribuzione dei medicinali etici su prescrizione, che valgono 13,7 miliardi (- 3% a valori e -3,9% a volumi). Questi medicinali rappresentano mediamente ancora il 57% circa delle vendite della farmacia. Al contenimento della spesa farmaceutica convenzionata contribuisce ormai stabilmente il consolidamento dell'utilizzo nelle terapie dei farmaci equivalenti e biosimilari che hanno prezzi notevolmente inferiori rispetto ai farmaci ancora coperti da brevetto.

Il comparto commerciale della farmacia, che ricomprende anche i medicinali senza prescrizione, chiude come lo scorso anno a 10,3 miliardi di euro, valore sostenuto particolarmente, a causa dell'avvento della pandemia, dalla vendita dei dispositivi di protezione individuale (mascherine, guanti, disinfettanti, termometri, pulsossimetri).

Il 2020 registra invece ovunque un significativo aumento della "distribuzione per conto", modalità che permette il ritiro di farmaci in confezione ospedaliera, quindi di proprietà del SSN, direttamente in farmacia, con una remunerazione a prestazione.

Nel 2020, come conseguenza della pandemia e dei provvedimenti di isolamento e di protezione personale per il contenimento della diffusione del virus pandemico che hanno ridotto significativamente la circolazione di altre malattie, la vendita dei medicinali di autocura (OTC) ha registrato una forte diminuzione (-5,1%) facendo mancare, con la loro marginalità delle vendite, un sostegno importante alla tenuta economica della farmacia come impresa, aggravando ulteriormente i bilanci di migliaia di farmacie, in genere di piccole dimensioni, già in pesante difficoltà.

Purtroppo, sia la riforma strutturale del meccanismo della remunerazione percentuale sulla vendita dei medicinali penalizzata dai prezzi medi dei medicinali molto bassi, sia la nuova convenzione (che regola i rapporti tra la farmacia e il SSN), sono ancora ferme sui tavoli istituzionali; se a questo si aggiungono l'autonomia e le norme che ne conseguono da parte delle Regioni sulla materia, si comprendono ancora meglio le difficoltà del settore delle farmacie che possono variare da Regione a Regione, molto spesso anche con ricadute sul servizio rivolto ai cittadini.

Un caso collegato al basso prezzo dei medicinali mette anche i cittadini/pazienti e le farmacie in crescente disagio per il contingentamento, da parte dei produttori, di numerosi ed importanti medicinali che prendono la strada dell'esportazione.

LA SPESA FARMACEUTICA CONVENZIONATA

La spesa farmaceutica netta sostenuta dal SSN in Italia nel 2020 viene stimata, al momento, in 7,56 miliardi di euro, in diminuzione del -2,7% sull'anno precedente; come negli altri anni si registra, ma in cifra più marcata, una flessione del numero delle ricette prescritte e rimborsate (-5,9%), diminuisce la compartecipazione alle spese a carico dei cittadini (-6,5%), spesa che nel 2020 si attesta a circa 1,4 mld di euro, comprensiva sia del ticket a confezione che del conguaglio dovuto sui farmaci di "marca", che il paziente che li opziona deve pagare.

Nel 2020 le ricette sono state circa 540 milioni, in netta diminuzione sul 2019 (-5,9%) pari in media a 9,5 ricette per ciascun cittadino, e mediamente 18 le confezioni ritirate in farmacia a carico del SSN per ogni paziente.

Spesa farmaceutica convenzionata a livello nazionale 2016/2020 (in milioni di euro)

	2016	2017	2018	2019	2020	varA/P
Spesa netta	8.268	8.120	7.781	7.765	7.560	-2,7%
Ticket	1.540	1.549	1.608	1.581	1478	-7,0%
Sconto farmacie	760	580	570	577	549	-5,1%
N°ricette spedite	587.367.150	580.578.595	576.398.559	570.634.574	538.879.400	-5,9%

(dati stimati: Fonte, Ministero della salute AIFA)

La spesa farmaceutica convenzionata rimane dunque ampiamente entro il tetto programmato del 7,96% del Fondo Sanitario Nazionale (FSN) previsto per questa voce conseguendo un risparmio al netto del pay-back dell'industria farmaceutica di oltre 900 milioni di euro.

Non viene invece rispettato il tetto programmato per gli acquisti diretti da parte delle varie AUSL regionali (+10%), che a fine anno supererà i 10,8 miliardi di euro, ben oltre il valore programmato (6,8%) del FSN.

Il confronto con la situazione nazionale, per quanto riguarda la spesa sostenuta dalla regione Emilia-Romagna per la farmaceutica convenzionata, registra nel 2020 un diminuzione (-2,28%) in linea con il dato nazionale.

La spesa farmaceutica del Servizio Sanitario Regionale

Nella tabella che segue si evidenzia l'andamento della spesa farmaceutica convenzionata del numero delle prescrizioni spedite dalle farmacie nelle varie provincie della Regione.

Aziende USL	N° ricette (migliaia)	Var.% 2020/2019	Spesa netta (migliaia di euro)	Var. % 2020/2019
Piacenza	2.247.739	-5,14%	29.038.535	-4,31%
Parma	3.556.316	-3,97%	43.622.013	-3,67%
Reggio Emilia	4.181.981	-4,02%	49.505.334	-2,58%
Modena	5.884.595	-3,57%	73.064.167	-2,29%
Bologna	7.637.130	-1,71%	101.537.221	-1,71%
Imola	1.162.270	-2,40 %	15.888.310	-3,66%
Ferrara	3.442.403	-3,60%	45.223.961	-3,66%
Ravenna	3.445.092	-2,59%	43.444.205	+3,65%
Forlì	1.618.763	-2,40%	19.725.805	-2,28%
Cesena	1.781.523	-2,75 %	21.885.728	-2,81%
Rimini	2.688.663	-2,78 %	32.754.967	-4,74%
Emilia-Romagna	37.606.483	-3,34%	474.161.935	-2,28%

(spesa convenzionata fonte: Regione Emilia-Romagna)

Nonostante sia in vigore un accordo regionale con lo scopo di diminuire le sperequazioni nel servizio farmaceutico nelle varie AUSL provinciali, con evidenti ripercussioni nei confronti del servizio erogato dalle farmacie ai cittadini e, fattore non secondario, con importanti riflessi economici sulla gestione delle farmacie, la variabilità che si può notare sulle prescrizioni spedite dalle farmacie dipende essenzialmente dagli accordi sulla distribuzione per conto del 2016 che, per sanare anomalie distributive tra le varie Province, in taluni casi ha visto come conseguenza una diminuzione della presa in carico di pazienti da parte della ASL e quindi dal contenimento sulla distribuzione diretta registrata in alcune Province della Romagna.

A differenza dello scorso anno, la nostra Provincia ritorna a distinguersi per una forte diminuzione delle prescrizioni (-4,02%) e della loro spesa netta (-2,58%).

Il modello distributivo dei farmaci direttamente al paziente rappresenta in Italia circa l'83% dei prodotti in commercio e rimborsati e oltre il 70% della spesa farmaceutica rimborsata alle farmacie; i soli farmaci equivalenti invece rappresentano in Italia oltre il 30% dei farmaci rimborsabili dal SSN e circa il 20% della spesa complessiva.

In Emilia-Romagna l'utilizzo dei farmaci equivalenti, grazie al contributo delle farmacie territoriali, è maggiore della media italiana e raggiunge il 37% a volumi e oltre il 23% per la spesa.

Nella nostra regione si registra evidentemente una diminuzione della compartecipazione alla spesa farmaceutica da parte del cittadino per il ticket fisso sul numero dei pezzi nella prescrizione, in quanto nel 2019 è confluito nel rimborso da parte del SSR; si aggiunge inoltre, anche se in percentuale meno rilevante, la diminuzione della quota di compartecipazione per coloro che opzionano la scelta del prodotto di marca invece che del farmaco equivalente.

Queste compartecipazioni rappresentano nel 2020 il 11,8% della spesa complessiva lorda per la farmaceutica convenzionata (circa 68,5 milioni euro su oltre 580 milioni di euro di costo lordo), dal quale vanno sottratti oltre ai tickets, anche gli sconti praticati dalle farmacie per le varie leggi che sommano un valore di oltre 26 milioni di euro.

Contrariamente agli anni passati, la nostra provincia registra un lieve aumento della prescrizione (+0,58%), e della spesa netta (+3,85%).

Nel panorama della farmaceutica convenzionata regionale nel 2020 si rilevano segnali di un comportamento delle varie AUSL sulla distribuzione diretta dei medicinali ai cittadini più conforme agli accordi stipulati, che avevano come obiettivo un aumento della DPC (ricordiamo che questo si traduce in maggior servizio ai cittadini che non sono costretti a recarsi nei punti distributivi ASL per ritirare le terapie) e una riduzione della distribuzione diretta di farmaci che rientrano in terapie generalmente croniche e con costi ampiamente contenuti. Tale anomala situazione, in passato, determinava inevitabili e incomprensibili differenze nel servizio, provocando anche notevoli differenziazioni nelle attività delle farmacie e quindi del loro volume di affari.

Rimborso netto per ricetta € (lordo iva)

<i>Ricetta Media</i>	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Var. % 2020/2019
Italia	14,90	14,40	14,52	14,38	14,31	13,80	13,61	14,03	3,09%
Emilia-Romagna	13,18	12,68	12,80	12,60	12,49	12,06	12,47	12,61	1,12%
Reggio Emilia	12,50	12,02	12,01	11,80	11,64	11,29	11,66	11,84	1,54%

La serie storica del dato riferito al valore medio della prescrizione farmaceutica nella nostra Provincia conferma la situazione del 2019 per quanto attiene il valore della singola prescrizione in regime di SSR.

LE FARMACIE AZIENDALI

Necessaria premessa per descrivere l'anno 2020 sta nell'analizzare l'effetto straordinario che la pandemia Covid19 ha avuto sul lavoro nelle farmacie.

Le farmacie sono state un presidio sempre aperto e hanno colto la sfida di accogliere gli utenti in uno spazio sicuro in cui il ruolo sanitario del farmacista si è necessariamente espresso nella sua completezza.

Accanto al servizio di distribuzione del farmaco, reso ancora più capillare grazie all'avvio del servizio di consegna a domicilio, si sono affiancati altri servizi essenziali per il sostegno del SSR in questo particolare momento di estrema difficoltà. Le farmacie FCR hanno infatti raccolto tutte le prenotazioni Cup territoriali a seguito della chiusura di quasi tutti gli sportelli Cup locali ed organizzato ed avviato i servizi di esecuzione dei test sierologici e dei tamponi nasali, all'interno delle campagne di screening regionali.

Il fatturato complessivo delle Farmacie Aziendali ha risentito delle limitazioni e restrizioni dovute alla pandemia e chiude il 2020 in leggera flessione rispetto al 2019 (-0,6% circa) con una riduzione di circa 250 mila euro, diminuzione trainata dalle vendite di farmaci erogati in regime di SSN.

Il numero di scontrini e ricette si è ridotto principalmente come conseguenza sia dei minori accessi in farmacia, sia alla riduzione di alcune patologie indotta dall'uso dei dispositivi di protezione e dalla ridotta circolazione delle persone.

Le ricette sono calate di circa il 6 % sia come numero che come valore proseguendo una tendenza negativa che, come ricordato, persiste già da diverso tempo ad effetto dell'aumento della distribuzione diretta attuata dalla nostra AUSL, che si concentra maggiormente nella città per la presenza dell'ospedale cittadino e dei punti distributivi principali.

Il risultato totale dell'area farmacie è dovuto principalmente, quest'anno, alle attività delle farmacie situate nei quartieri e nelle ville che, grazie alla loro caratteristica di prossimità sul territorio, sono riuscite in parte a sostenere la perdita delle farmacie situate nei centri commerciali e nel centro storico, riuscendo in questo modo a contenere l'inevitabile perdita di fatturato totale.

Le attività in farmacia sono state indirizzate in particolare a garantire ed ampliare tutti i servizi necessari a coprire le esigenze legate ai nascenti bisogni in un anno particolare come il 2020.

Sono stati pertanto sviluppati i servizi *in store* ma anche le consulenze e servizi da remoto, le attività promozionali e di marketing, la formazione e informazione sanitaria (in particolare gli importati focus sui nuovi temi legati alla difesa contro il coronavirus), gli investimenti per garantire assoluta sicurezza ad operatori sanitari e utenti.

I NUOVI SERVIZI NATI CON LA PANDEMIA

Accanto alle attività ormai consolidate che nel corso del 2020 hanno necessariamente subito alcune limitazioni, sono stati sviluppati una nuova gamma di servizi *smart* per accogliere le nuove esigenze sorte a causa della pandemia.

Il **Locker Farmacia Orologio** è il primo armadietto per farmaci e parafarmaci sul territorio di Reggio Emilia, nato a fine 2020. Un nuovo strumento con l'obiettivo di garantire acquisti in modalità smart (attraverso il cellulare o la email) e ritirarli con comodità pagando con strumenti elettronici.

Il primo Locker targato FCR è stato posizionato nella zona sud di Reggio all'ingresso del centro commerciale "Le Querce".

La **video consulenza** è uno strumento per consentire a tutte le farmacie aziendali di connettersi con i propri "pazienti/clienti" ed offrire una consulenza online con la finalità di non perdere il contatto e di dialogare di salute e benessere anche a distanza. Per avvicinare un target di utenti più giovani e digitali è stata creata la possibilità di prenotarla non solo via telefono ma anche inquadrando un QRcode che indirizza sul sito FCR.

FCR a casa tua! è il servizio di consegna a domicilio, già attivo dal 2019, che è stato implementato nel 2020 coinvolgendo 5 farmacie. Durante il periodo di *lock down* il servizio è stato offerto gratuitamente a tutta la popolazione della città e sono state realizzate circa 2.500 consegne.

Questo servizio ha permesso a FCR di creare un contatto diverso con tante persone in un momento di chiusura e di grande difficoltà, consentendoci di parlare di salute e benessere, oltre che di rispondere alla esigenza pratica del farmaco a domicilio. La prenotazione del servizio può essere fatta di persona o al telefono contattando le Farmacie Comunali in cui il servizio è attivo:

1. Farmacia Comunale Centrale - Piazza Camillo Prampolini 3

2. Farmacia Comunale S. Croce - Viale Regina Margherita 29/F
3. Farmacia Comunale Papa Giovanni - Via Papa Giovanni XXIII 21/1
4. Farmacia Comunale Orologio - Via M. Clementi 40
5. Farmacia Comunale Canalina - Via Gandhi 3/F

Le Farmacie sono dislocate in diverse zone strategiche di Reggio Emilia, così da poter coprire la totalità del territorio cittadino con il servizio che consentirà di far arrivare a casa dei clienti i prodotti richiesti.

GLI ALTRI SERVIZI

- Presenza, all'interno di ambulatori realizzati presso alcune farmacie (Pappagnocca, Centrale, OspedaleH24) di figure sanitarie quali biologo nutrizionista e podologo. Il servizio di consulenza nutrizionale è stato implementato con l'analisi Bioimpedenziometrica (BIA);
- Autotest del sangue di prima istanza per il controllo dei parametri di glicemia, colesterolo e trigliceridi nonché la determinazione profilo lipidico e dell'emoglobina glicata;
- Misurazione della pressione arteriosa, controllo gratuito del peso ed indicatore del BMI;
- Effettuazione dell'Holter Pressorio in 10 farmacie e dell'ECG in 6 farmacie, con refertazione in telemedicina;
- In Farmacia Centrale, grazie alla presenza di un laboratorio attrezzato, continua il servizio di preparazioni a base di cannabis terapeutica. Sono poche decine le farmacie in Regione che possono vantare questa attività, che richiede notevole impegno e professionalità da parte dei farmacisti;
- Possibilità di acquistare ausili per la mobilità, con la collaborazione di un'azienda partner specializzata nel settore, in particolare presso la Farmacia dell'Ospedale H24 dove è stato allestito un apposito spazio dedicato;
- Prenotazioni CUP, che nel 2020 sono state complessivamente quasi 50.000; queste sono prestazioni che rientrano nel percorso di realizzazione della "farmacia dei servizi" introdotti dalla legge 69/2011;
- Stampa gratuita dei referti di laboratorio;
- Test sierologici rapidi per la rilevazione di anticorpi contro SARS-Cov-2 - quasi 4.000 test da fine ottobre 2020;
- Tamponi nasali rapidi per la rilevazione dell'antigene del SARS-Cov-2 con avvio delle prestazioni il 27 dicembre 2020;

ATTIVITA' PROMOZIONALI E MARKETING

Le farmacie aziendali propongono ormai da diversi anni politiche di riduzione sui prezzi di vendita attraverso periodiche campagne promozionali che coinvolgono la maggior parte delle categorie dei prodotti presenti. In particolare, continua il lavoro di fidelizzazione grazie al programma fedeltà "**Carta Benessere**": parte di una strategia commerciale che mette il cliente al centro delle attenzioni dell'Azienda e del personale di vendita. Nel corso del 2020 sono state distribuite altre 8.000 "Carte Benessere", raggiungendo circa 60.000 carte emesse dall'inizio del progetto iniziato a fine 2017. La Carta è divenuta un importante veicolo di iniziative commerciali per i prodotti di extra-farmaco, con un fatturato generato nel 2020 di 6 milioni di euro e sconti erogati per oltre 300 mila euro. L'utilizzo della carta fedeltà, così come è stata strutturata, ha l'obiettivo principale di conoscere i nostri clienti e le loro abitudini di acquisto, costruendo opportunità commerciali su misura, pur controllando la marginalità.

Nel totale, gli sconti praticati dalla rete dalle 28 farmacie aziendali sugli acquisti effettuati dai cittadini nel corso del 2020, ammontano a circa 1,2 milioni di euro.

Con l'obiettivo di rafforzare la farmacia come luogo di dialogo, è stata attivata nel corso del 2017 la pagina ufficiale **Facebook** di FCR. Uno spazio virtuale dove vengono condivise le nostre attività e i migliori consigli con tutti i nostri utenti. Nel 2020 sono oltre 2.700 le persone che seguono costantemente la pagina con una copertura media di circa 400 persone a post. I followers sono soprattutto donne di età 25-44 anni, mentre i contenuti che hanno creato maggiore engagement nel corso del 2020, sono stati video e post che stimolano all'azione e all'interazione su temi di salute. Verso la fine del 2018 è stato attivato il pagamento attraverso SatisPay, un metodo di pagamento digitale (tramite smartphone). Ad oggi pagare con un sistema di **pagamento digital** snellisce e velocizza le operazioni in cassa e contemporaneamente consente di aggiungere un'opportunità di marketing alle nostre attività. Il progetto, infatti, ha l'obiettivo di raggiungere il target di riferimento 25-55 anni, incentivando questi clienti, attraverso attività promo di *cashback* e una vetrina sulla piattaforma. Una modalità di pagamento che si è rivelato molto utile nel 2020 e che ha raggiunto circa 100000 euro di fatturato transitati attraverso questo sistema, il doppio del fatturato rispetto all'anno precedente.

ATTIVITA' DI FORMAZIONE

Nell'anno 2020 l'attività formativa legata ai prodotti e alle loro caratteristiche è stata necessariamente ridotta e sostituita con sessioni on line, quando possibile, per cercare comunque di garantire continuità formativa sulle diverse categorie presenti in assortimento.

È proseguita con successo l'attività di formazione a distanza (FAD) rivolta ai farmacisti, sempre gestita del SIDS, per garantire il giusto aggiornamento professionale, che ha coinvolto la totalità dei farmacisti aziendali e la maggior parte dei farmacisti dipendenti delle Aziende e Farmacie Comunali a livello nazionale associate ad ASSOFARM.

È stato, infine, organizzato un momento formativo avente come obiettivo quello di diffondere rapidamente nelle nostre Farmacie approcci e modalità coerenti con le nuove abitudini dei consumatori (Covid e post- Covid), adeguandole alle esigenze definite dalla trasformazione in atto ed incrementando così la nostra capacità di fidelizzare il cliente anche da remoto.

INVESTIMENTI STRUTTURALI

Per quanto riguarda gli investimenti sulla rete delle farmacie nel 2020 è stata ristrutturata la Farmacia Canalina (presso il centro commerciale Coop Canalina), ubicata in una zona di alta densità di popolazione, che vede la presenza di ambulatori medici e diverse farmacie private anche di grandi dimensioni.

L'obiettivo è stato quello di adeguarla al format aziendale rendendola maggiormente visibile e fruibile e ricavare spazi destinati a servizi, autoanalisi e consulenze. La Farmacia, inoltre, è stata coinvolta in un cambio organizzativo con la nomina di un nuovo Direttore di Farmacia.

I risultati del fatturato, a fine 2020, hanno dimostrato un andamento positivo (circa il 3% in più rispetto al 2019) in controtendenza (come già detto in precedenza) rispetto alle altre farmacie ubicate in centri commerciali.

I MAGAZZINI DELLA DISTRIBUZIONE INTERMEDIA

L'anno 2020 ha visto l'Azienda estremamente impegnata nella divisione della distribuzione intermedia nella ricerca della migliore organizzazione per contrastare gli effetti del Covid 19 reagendo con tutte le sue forze, prima in modo emergenziale e subito dopo in modo più strutturato.

I dipendenti del **Magazzino Pubblico ed Ospedaliero** sono stati messi in sicurezza attraverso l'utilizzo di dispositivi di protezione individuale e con modelli organizzativi come lo *smart working* che hanno consentito di continuare il regolare svolgimento delle attività e dei servizi anche durante i periodi di *lockdown* o in zona rossa, nonostante le difficoltà legate alla pandemia.

A livello commerciale, la situazione emergenziale generata dalla crisi sanitaria Covid 19, ha avuto un impatto differente sulle due divisioni aziendali.

Il magazzino pubblico ha subito una significativa diminuzione di fatturato verso tutti i clienti ubicati nelle grandi superfici come centri commerciali o ipermercati. Il contingentamento all'entrata dei grandi esercizi e le restrizioni indette dal Governo che non permetteva di fuoriuscire dal proprio comune di residenza hanno fatto sì che il consumatore limitasse le proprie visite nei centri commerciali. Il consumatore ha cambiato le sue abitudini iniziando a frequentare maggiormente le farmacie territoriali. Oltre a questo, si è aggiunta l'aggravarsi della crisi economica e la minore capacità di spesa da parte dei clienti nel comparto commerciale.

Nella seconda parte dell'anno abbiamo assistito ad un nuovo fenomeno. Le restrizioni, le limitazioni introdotte dal governo e l'utilizzo dei dispositivi di protezione individuale hanno limitato la trasmissione del Covid 19 ma anche delle patologie stagionali e dell'influenza H1N1. Questa situazione ha generato una ulteriore contrazione nelle vendite dei prodotti invernali creando problematiche e costringendo a continue correzioni nella pianificazione degli approvvigionamenti.

Il magazzino pubblico durante la pandemia ha introdotto nuovi servizi ed assortimenti per esaudire i bisogni delle Farmacie, Parafarmacie ed Aziende private. È stato siglato un accordo di distribuzione con Unindustria e con CNA per la fornitura di materiale sanitario per contrastare il Covid 19.

Il mercato nazionale della Farmacia con una spesa di 24 miliardi di euro ha avuto nel 2020 una flessione del - 1,7% generale, una contrazione del - 3% nei farmaci da prescrizione e del -24% nel comparto antibiotici. Si è assistito ad un ulteriore diminuzione dei prezzi dei farmaci e dalla generizzazione di nuove molecole.

Il comparto dell'"etico" (medicines da prescrizione) è calato di circa 1% di quota rappresentando nel 2020 il 57,8% rispetto ad un 42,2% del settore più commerciale.

L'emergenza Covid ha generato uno stravolgimento di alcuni comparti: si sono spesi 164 milioni di euro per mascherine (chirurgiche, FFP2 e lavabili), i prodotti igienizzanti sono cresciuti del 1.150 %, si sono spesi 60 milioni di euro, pari al +69%, per la Vitamina D e 78,8 milioni di euro per la Vitamina C pari al +155%.

La quota del volume d'affari generato dalla distribuzione intermedia verso le Farmacie è cresciuta al 74,8% a discapito delle forniture dirette alle farmacie generate dalle aziende che hanno performato una quota del 25,2%. La distribuzione diretta delle aziende farmaceutiche verso le farmacie, dopo anni di crescita, ha subito una diminuzione dettata dalla difficoltà, nei periodi di *lockdown*, di accedere ai locali delle farmacie da parte degli addetti commerciali delle aziende farmaceutiche. Nel corso del 2020 la nostra attività distributiva intermedia ha ridotto la quota di mercato regionale in Emilia-Romagna arrivando ad una quota del 8 % nel secondo semestre 2020.

L'attività della **Divisione Ospedaliera**, che si occupa delle vendite a strutture sanitarie pubbliche e private, nell'anno 2020, è stata fortemente condizionata dall'emergenza sanitaria.

Nel corso dell'anno, infatti, tutte le nostre attività hanno posto grande attenzione alle enormi, improvvise ed urgenti richieste delle strutture, soprattutto per l'acquisto dei dispositivi di protezione individuale (DPI), dei prodotti disinfettanti e di alcuni farmaci di vario genere ma di primissima necessità in quanto, in quel momento ed improvvisamente, la domanda superava di gran lunga l'offerta disponibile sul mercato.

Nella ricerca dei prodotti va evidenziato, oltre alla difficoltà di reperimento in urgenza, anche la scrupolosa attività di analisi delle caratteristiche dei DPI, in conformità alle normative che nel corso del periodo si sono successivamente modificate.

Il Magazzino Ospedaliero è stato quindi interessato da importanti incrementi di lavoro per richieste straordinarie di determinate tipologie di prodotti e importanti quantitativi da parte delle strutture servite che ha portato, nel corso dell'anno, ad un incremento dei fatturati conseguiti rispetto all'anno precedente e rispetto a quanto era stato previsto nel Piano.

Evidenziamo tuttavia che questa emergenza sanitaria ha determinato, nelle tipologie di strutture per anziani, una mortalità elevatissima tra gli ospiti portando quindi ad una riduzione dell'occupazione dei posti letto che si potrebbe tradurre in una riduzione importante dei futuri fatturati.

I ricavi conseguiti nel 2020 dalla divisione "Distribuzione intermedia" dell'azienda sono stati complessivamente di 128,5 milioni di euro, in calo del 4 % rispetto al 2019.

SANINFORMA.IT

L'emergenza sanitaria legata al Covid-19 ha avuto un forte impatto sugli acquisti di parafarmaco e farmaco (senza obbligo di prescrizione) su Internet. Nonostante le farmacie siano comunque rimaste sempre aperte, molti consumatori hanno iniziato a fare gli acquisti sul web aumentando la loro frequenza di spesa online.

Il mese di aprile 2020 è stato il più alto-vendente di sempre: le entrate sono arrivate a 400.000 euro mese, segnando un +120% rispetto 2019 e un +40% rispetto al 2018.

Durante il *lockdown* i visitatori unici sono rimasti stabili pari a 480.000, ma il tasso di conversione all'acquisto ha performato un +140%.

Nei mesi successivi, la maggior attenzione verso gli acquisti online ha consolidato un aumento dei visitatori che nel secondo semestre è stato del +30%.

Grazie alle politiche commerciali dell'Azienda (che ha garantito acquisti in urgenza e una disponibilità importante di prodotti di qualità certificata), Saninforma ha potuto offrire ai suoi clienti una disponibilità di prodotti e dispositivi medici necessari per la tutela della salute (ad esempio, igienizzanti per le mani e mascherine certificate), anche quando la disponibilità sul mercato era molto scarsa.

Rispetto agli anni precedenti, la composizione delle vendite ha mostrato quindi un aumento dei dispositivi per la tutela della salute, nonché di prodotti più tipicamente "da prescrizione" e legati al comparto salute/benessere (siano essi farmaci o integratori), a discapito di alcune categorie cosmetiche (tipicamente, i solari).

Il secondo semestre ha confermato l'aumento di fatturato e visitatori e le entrate annue sono così cresciute del + 35% rispetto al 2019.

Durante gli ultimi mesi dell'anno sono state poste le basi per lo sviluppo del 2021, intervenendo su quattro ambiti considerati strategici dall'Azienda, per le vendite online.

In primo luogo, per garantire l'ottimizzazione e il costante sviluppo della piattaforma informatica, un nuovo partner referenziato e fortemente specializzato nell'e-commerce è stato affiancato a quello storico.

Per quanto riguarda gli investimenti pubblicitari online, l'Azienda, nell'intento di acquisire maggiori competenze per ottimizzare e scalare il rapporto con l'attuale agenzia di *digital marketing*, persegue

il duplice obiettivo di aumentare direttamente le vendite tramite annunci e di aumentare la conoscenza del marchio **Saninforma** presso i potenziali acquirenti online.

Inoltre, durante l'anno trascorso, quasi tutte le aziende nostre fornitrici hanno sviluppato proprie strutture commerciali e di marketing completamente dedicate all'*e-commerce*. Collaborando con queste, riusciamo nell'intento di pianificare iniziative di *co-marketing* e un calendario promozionale che copra tutto l'arco dell'anno.

Infine, è previsto l'ampliamento del catalogo Saninforma dalle attuali 5.500 referenze, ad almeno 6.500 referenze attive, così da sfruttare le opportunità che ci offre l'ampio numero di referenze disponibili nel magazzino dell'Azienda.

IL SERVIZIO INFORMAZIONE E DOCUMENTAZIONE SCIENTIFICA (SIDS)

Anche nel 2020 si consolida l'attività del Servizio in funzione dell'informazione e della formazione dei farmacisti, interpretando un bisogno della categoria che, per la trasformazione sia del settore farmaceutico sia delle esigenze dei cittadini, in particolar modo durante l'anno di pandemia, rivendica di ripristinare la funzione e il ruolo di consulente e riferimento per i cittadini in tema di farmaci ed educazione sanitaria.

L'emergenza sanitaria causata dalla diffusione del virus SARS-CoV-2 ha reso indispensabile ed urgente, per il farmacista, l'acquisizione di nuove competenze e conoscenze, talvolta lontane dal sapere tradizionale della professione, oltre alla necessità di collaborare ancora più strettamente con il Servizio Sanitario Nazionale (SSN), implementando ulteriormente le prestazioni già assicurate dalla rete territoriale delle farmacie nell'ambito della Farmacia dei Servizi.

Il Servizio ha quindi supportato le farmacie, durante tutto l'anno, mediante il costante e tempestivo invio di informazioni e aggiornamenti relativi alle diverse tematiche di carattere sanitario, nell'ottica di offrire al farmacista gli strumenti adeguati per rispondere alle rinnovate esigenze imposte dalla pandemia e per interpretare al meglio il ruolo di operatore ed educatore sanitario.

Nell'ambito della *Farmacia dei Servizi*, è proseguito il progetto di formazione a distanza dei farmacisti, realizzato dal SIDS in collaborazione con la Regione E.R., volto all'attività di presa in carico del paziente affetto da BPCO.

È proseguita con successo l'attività di formazione a distanza (FAD) rivolta ai farmacisti dipendenti di farmacie comunali aderenti ad ASSOFARM. I corsi di formazione, prodotti e gestiti dal SIDS, vedono

sempre una elevata partecipazione di colleghi delle farmacie aderenti alla nostra Associazione e confermano in questo modo la soddisfazione di poter acquisire crediti formativi, obbligatori per le norme sulle professioni, in modo estremamente qualificato, ed efficace, utilizzando una piattaforma informatica che, grazie ad aggiornamenti funzionali che FCR ha proposto, è divenuta sempre più versatile e performante.

L'Azienda, consapevole del ruolo che la farmacia può e deve avere nel sensibilizzare i cittadini nei confronti di importanti temi di salute pubblica, attraverso il SIDS, ha implementato le attività di formazione e informazione verso i cittadini, prediligendo i canali digitali e sperimentando nuove forme di contatto con gli utenti della farmacia.

Lungo l'arco dell'anno, il Servizio continua a produrre materiale informativo da distribuire nelle farmacie del gruppo e a clienti privati in occasione di svariate campagne informative.

Continua inoltre la pubblicazione trimestrale della rivista "*Sani&Informa*", distribuita attraverso le farmacie del gruppo e disponibile sul sito istituzionale.

Anche nel 2020 si consolidano le attività di collaborazione con il Tavolo Istituzionale HIV di Reggio Emilia, volto a sensibilizzare e a mantenere alta l'attenzione sull'AIDS e le malattie a trasmissione sessuale, in aumento soprattutto tra i giovani.

Si segnala infine il successo del servizio di consulenza telefonica rivolta ai cittadini-utenti delle farmacie comunali che richiedono informazioni sui farmaci o consigli di salute e il potenziamento dell'attività di consulenza verso altri settori aziendali.

SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI: ANZIANI, DISABILI, MINORENNI E SERVIZI EDUCATIVI

La gestione di questi servizi riguarda le attività previste nel Contratto di servizio con il Comune di Reggio Emilia e l'ASP Città delle persone. Il totale dei costi sostenuti da FCR per la realizzazione di queste attività è stato, al netto dei ricavi, di euro 8.073.395, includendo il personale dipendente dedicato e la quota di spese generali afferenti alla divisione aziendale dei servizi sociali.

A seguito del rinnovo del Contratto di servizio nel Dicembre 2019 il confronto con il Servizio Programmazione Welfare e Intercultura ha portato alla ridefinizione dei contenuti delle schede dei singoli servizi indicati nel Contratto stesso, approvate con atto della Giunta Comunale nel Dicembre 2020. Sono state inoltre assunte rilevanti decisioni finalizzate al presidio dell'utilizzo del budget definito, concreto strumento di lavoro condiviso con il Servizio Sociale, non solo orientativo rispetto

alle necessità di spesa, ma anche funzionale ad un puntuale aggiornamento della progettazione e gestione dei servizi. Le azioni di razionalizzazione della spesa, messe in campo in un quadro di adeguata erogazione di servizi a bisogni comunque crescenti per numero e per tipologia, ha portato alla definizione di progettualità e modalità innovative da sviluppare nel contesto territoriale, parallelamente ad una incessante attività di rimodulazione di servizi, che ha impegnato l'area aziendale con i principali interlocutori anche in rapporto alle necessità emerse a seguito della pandemia da Covid19, producendo in molteplici settori significativi cambiamenti.

Servizi per Minorenni: si sono consolidati interventi mirati al miglioramento dell'adeguatezza delle attività gestite. In particolare, hanno preso il via nuovi servizi nell'ambito educativo diurno e residenziale, è stata realizzata una rilevante azione di verifica degli interventi educativi domiciliari e da Ottobre 2020 è entrato in vigore il sistema di Liste per consentire un processo più adeguato di individuazione dei soggetti gestori maggiormente rispondenti alle molteplici necessità di residenzialità. Il settore è stato soggetto a rimodulazioni dei Servizi in periodo di emergenza Covid, senza altresì procedere alla sospensione dei Servizi stessi. Maggiori oneri sono stati sostenuti in particolare per gli inserimenti di minorenni nelle comunità educative nel periodo di sospensione delle attività scolastiche, oltre che per periodi di isolamento fiduciario e quarantena. Nell'ultimo trimestre dell'anno si è riscontrato l'avvio di un rilevante accesso al territorio di minorenni stranieri non accompagnati che, per le caratteristiche degli stessi, per la loro numerosità, per le necessità di servizio in tempo di Covid, ha comportato un significativo aggravio della spesa. I minorenni coinvolti nei diversi servizi sono circa 600.

Servizi per Disabili: l'ambito dei servizi diurni (accreditati e non accreditati), domiciliari e - in misura inferiore - residenziali (accreditati e non accreditati) è stato impattato in modo rilevante dalla emergenza COVID. I servizi diurni sono stati sospesi nel periodo dall'8 marzo al 15 maggio. Laddove possibile, in particolare nell'ambito socio-occupazionale, è stato definito un sistema di offerta a distanza che ha cercato di supplire, in qualche caso con significative sperimentazioni utili anche successivamente, a questa chiusura. Dopo il 15 maggio si è avviata una progressiva rimodulazione di offerta di servizi diurni anche in presenza che, per effetto delle norme Covid applicate al settore specifico, non ha consentito tuttavia di offrire i regimi di accoglienza precedenti alla pandemia, rendendo perciò necessario il mantenimento contestuale di attività a distanza. Nel corso dell'anno, inoltre, si è conclusa la procedura di affidamento del nuovo "Servizio socio-occupazionale e del tempo libero" che ha preso effettivamente il via il 1° Gennaio 2021 e che costituisce un significativo

elemento di innovazione nello sviluppo di questi servizi in ordine alla qualità e quantità dei servizi erogati, al crescente numero di utenti, oltre che alla razionalizzazione dei costi. In ragione della interruzione dei Servizi interessati e delle limitazioni previste dalla normativa Covid rispetto al distanziamento sui mezzi è stato significativamente ridotto il Servizio di Trasporto speciale, sia rivolto ad adulti con disabilità che rivolto a minorenni con disabilità (verso la Scuola e verso presidi sanitari). Le persone con disabilità coinvolte nei diversi servizi sono indicativamente 950.

Servizi per Anziani: come per l'ambito disabili, questi servizi - diurni accreditati in particolare - sono stati significativamente impattati dall'emergenza COVID. Gli stessi sono stati prima sospesi (dall'8 marzo) poi progressivamente riaperti a partire da agosto, con una frequenza parziale e ridotta da parte dei cittadini, che ha inciso, ovviamente, anche sul servizio di trasporto. Il servizio di Assistenza Domiciliare è stato oggetto di necessarie rimodulazioni e sperimentazioni per fare fronte all'emergenza, mentre, a partire da dicembre 2020, è stata assunta, sempre nella modalità di affidamento a terzi, la gestione di uno Sportello per assistenti familiari. Le persone anziane coinvolte nei diversi servizi sono circa 2.000.

Servizi Educativi: nel corso dell'anno si è proceduto alla reinternalizzazione da parte del Comune (Servizio Officina Educativa) di alcuni Servizi in scadenza (partecipazione dei minorenni con disabilità ai campi gioco nel periodo estivo e servizio di integrazione scolastica) nell'ottica delle azioni definite di razionalizzazione degli interventi e dei costi, mentre si è definita la progressiva reinternalizzazione dei restanti Servizi in coincidenza con i termini dei contratti vigenti. Nel periodo anche questi servizi (sia quelli ancora in essere che quelli esternalizzati a partire da giugno) sono stati continuamente rimodulati per fare fronte alle esigenze di risposta ai bisogni dei cittadini pur in presenza della pandemia, con maggiori oneri sostenuti in relazione alla apertura straordinaria di alcuni servizi ed alla loro rimodulazione. Le persone minorenni coinvolte nei diversi servizi educativi sono circa 800.

SERVIZI TRASVERSALI

L'attività di **Sportello Sociale**, direttamente gestita da FCR con personale specializzato presente presso i 4 Poli Territoriali e l'Ufficio di Primo Intervento Sociale, ha dovuto ridefinire - in ragione dell'emergenza Covid - spazi e modalità di accoglienza dei cittadini e ha visto periodi di sospensione dell'attività di presidio dedicato alle famiglie con procedimento di sfratto in corso presso il Tribunale di Reggio Emilia. In particolare, nel periodo della prima emergenza lo Sportello Sociale è stato utilizzato quale punto d'accesso dei cittadini anche per informazioni e richieste specifiche collegate

ai “buoni spesa” e alle informazioni inerenti alla situazione generale di emergenza anti-Covid. La riorganizzazione sperimentata ha indotto a confermare, anche usciti dall'emergenza, un modello organizzativo centrato su un centralino unico di accesso che si affianca gestionalmente ai Poli territoriali, in modo da consentire un accesso maggiormente ordinato.

Nell'anno sono stati registrati complessivamente 2.587 accessi da parte di 2.350 cittadini. Il 42% di questi di interesse dell'area anziani, il 32% relativo al disagio adulti, il 23% all'ambito della famiglia/minorenni, marginali gli altri ambiti (disabili, dipendenze, migranti). Non sono compresi in questo dato quelli riferiti allo Sportello in collaborazione con il Tribunale di Reggio Emilia rispetto al tema degli sfratti (87 situazioni intercettate di cui 23 non in carico ai servizi), quello dell'accoglienza presso il PIS (Primo Intervento Sociale – 279 contatti) ed i dati relativi a pratiche connesse al Reddito di Cittadinanza (677 pratiche assegnate allo Sportello).

Anche lo sviluppo del progetto “**Reggio Emilia Città Senza Barriere**” è stato contrassegnato dalla emergenza Covid che ha condizionato lo svolgimento delle consuete progettualità ed iniziative. In merito a quanto programmato si sono comunque realizzate numerose iniziative, pur rimodulate:

- la realizzazione dell'evento Notte di Luce in un format rivisitato e diffuso, che ha visto l'ingaggio nella fase precedente l'evento, di oltre 6.000 bambini delle scuole di I grado nella progettualità “Aspettando Notte di Luce”;
- l'iniziativa progettuale “Non sono perfetto ma sono accogliente”, che ha visto 28 nuovi esercizi commerciali ricevere strumenti e ausili per migliorare le condizioni di accessibilità del proprio esercizio;
- la prosecuzione delle collaborazioni con diverse Istituzioni Culturali della città (I Musei, Fondazione Nazionale della Danza, Fondazione Palazzo Magnani, I Teatri) con cui è stata ripensata la progettualità integrata in coerenza alle possibilità previste dalle normative Covid per non rinunciare ad offrire preziose opportunità sia sul versante culturale, che su quello dell'inclusione;
- una collaborazione intensa con gli enti gestori dei servizi socio-assistenziali per lo sviluppo di interventi innovativi nella emergenza Covid per semplificare o rendere meno difficile il periodo di lockdown delle persone fragili (traduzioni in lingua dei segni di messaggi istituzionali, collaborazione per la consegna di pacchi spesa a domicilio; attivazione di esperti per esperienza, prosecuzione di progettualità innovative in diversi contesti della città);

- Inoltre, è stata strutturata la collaborazione per la realizzazione del nuovo Piano Urbanistico Generale (P.U.G.), orientato a definire anche le strategie per la qualità urbana ed edilizia con un'attenzione particolare ai bisogni dei cittadini più fragili e si è svolta una campagna di sensibilizzazione "Fragili e Invisibili", riferita in particolare alle persone affette da disturbi dello spettro autistico o comunque associabili ai medesimi comportamenti e alle persone con disagio psichico.

Costituisce ulteriore elemento di natura trasversale la cosiddetta **Gestione dati, Rendicontazione e Flussi Informativi**. Oggetto dell'attività è l'insieme delle funzioni, delle applicazioni, degli strumenti tecnologici e delle procedure che interagendo tra di loro rendono disponibili una serie di informazioni e di dati, la gestione ed il trattamento dei dati stessi, la loro rendicontazione e i flussi informativi tra i diversi soggetti che operano all'interno dei servizi: Comune e FCR, ASL, ASP, Unioni dei comuni (nell'ambito disabili), Gestori. Il servizio si caratterizza principalmente per operazioni relative alla raccolta, elaborazione, scambio, esportazione e analisi dati. Nello specifico si intende la gestione di tutti i sistemi informativi a supporto del monitoraggio della presa in carico, degli oneri amministrativi e della rendicontazione economica delle attività afferenti agli ambiti anziani, persone con disabilità, ambito trasversale e famiglie con bambini, adolescenti, giovani adulti e adulti fragili. L'attività necessita di continue manutenzioni ed aggiornamenti, non avendo ancora raggiunto, in particolare nell'ambito Anziani, la necessaria appropriatezza degli strumenti in uso.

RISORSE UMANE E RELAZIONI INDUSTRIALI

Nel corso dell'anno 2020 FCR ha provveduto a ricostituire il turnover del personale che nei mesi precedenti aveva cessato il rapporto di lavoro per pensionamento, fenomeno accentuato dai recenti provvedimenti "quota 100" e cumulo gratuito con le casse previdenziali professionali. Si è infatti provveduto ad assumere con contratto a tempo indeterminato, previa selezione ad evidenza pubblica 11 dipendenti (di cui 10 farmacisti collaboratori) e ad individuare tramite selezione interna 2 nuovi Direttori di Farmacia.

La situazione pandemica da Covid-19 ha avuto importanti riflessi in tema risorse umane, prioritariamente sul versante salute e sicurezza in cui FCR ha, sin dai primi giorni, messo a

disposizione dei dipendenti i necessari Dispositivi di Protezione Individuale (DPI) ed ha adottato misure organizzative volte al contenimento dei rischi, tra cui attivazione di soluzioni *smart-working* e limitazione degli accessi all'azienda da parte di soggetti esterni. Sono inoltre stati attivati periodici interventi di sanificazione dei locali di lavoro, installazione di barriere di protezione nelle farmacie e programmi di monitoraggio di salute con la partecipazione a programmi di screening sierologici in collaborazione con Ausl. Sono stati interamente applicati i contenuti del protocollo con le OO.SS. del 14 marzo 2020 e del 24 aprile 2020 e sono stati attivati incontri di confronto con gli stessi sulla situazione lavorativa all'interno dell'azienda.

Sino al mese di settembre non si sono verificati contagi di Covid-19 tra i dipendenti di FCR mentre, successivamente a tale periodo, sono stati rilevati alcuni contagi (circa una decina) provenienti prevalentemente da contatti appartenenti alla sfera privata dei dipendenti, prontamente isolati attraverso screening ai contatti ravvicinanti grazie alla somministrazione di tamponi.

L'azienda ha riconosciuto l'impegno dei dipendenti attraverso alcune iniziative di compensazione straordinaria di retribuzione sia in denaro sia a mezzo voucher, valorizzando prioritariamente l'impegno di coloro che erano maggiormente esposti al rischio di contagio (es: personale delle farmacie coinvolte in test sierologici e/o tamponi antigenici).

Il SIDS di FCR ha confermato anche per l'anno 2020 la formazione ECM per i farmacisti alla quale hanno aderito la quasi totalità dei dipendenti. In affiancamento ai percorsi ECM sono state sviluppate ulteriori iniziative di formazione, anche queste attivate con modalità *e-learning* per l'impossibilità ad organizzare incontri in presenza, focalizzate alla gestione dei nuovi bisogni dei clienti nel mutato contesto pandemico.

Si rileva che la trattativa per il rinnovo del CCNL di settore (ASSOFARM), scaduto in data 31.12.2015, non ha avuto avanzamenti nel corso del 2020 (non si sono verificati scioperi e/o agitazioni sindacali di qualsivoglia natura).

L'Azienda ha dato piena applicazione alle norme previste dalla legge sulla sicurezza sul lavoro ed in materia di tutela della privacy.

BILANCIO SOCIALE

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

Valore aggiunto prodotto e distribuito agli stakeholder del territorio

(valori in migliaia di euro)

anni		2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
1	Risorse Umane/ Personale dipendente e collaboratori	12.478	12.586	12.604	12.804	12.798	12.892	12.555
2	Comune proprietario e azienda	603	33	24	16	11	4	14
3	Pubblica amministrazione	525	218	220	208	241	264	264
4	Comunità locale (Welfare)	9.164	10.130	10.523	9.594	9.622	10.369	7.802
Valore aggiunto distribuito		22.769	22.968	23.371	22.622	22.672	23.529	20.636

INVESTIMENTI

Gli investimenti 2020 ammontano complessivamente a euro 376.354.

I progetti hanno riguardato attività di implementazione delle funzionalità dei siti istituzionali, acquisti di licenze software, lavori di manutenzione su immobili di terzi, interventi sull'immobile di via Doberdò, la sostituzione di impianti ed attrezzature divenute obsolete e non più funzionali alle esigenze aziendali. Sono continuati i lavori di sistemazione e gli interventi di revisione dei layout delle farmacie che nel 2020 hanno coinvolto le farmacie di Villa Cella e della Canalina.

Come relazionato precedentemente a fine anno è stato posizionato nella zona sud di Reggio Emilia, all'ingresso del centro commerciale "Le Querce", il primo *Locker* - armadietto per farmaci e parafarmaci - un nuovo strumento avente l'obiettivo di garantire acquisti in modalità *smart* (attraverso il cellulare o la e-mail) e ritirarli con comodità pagando con strumenti elettronici.

FATTI DI RILIEVO DOPO LA CHIUSURA DEL BILANCIO

I primi mesi trascorsi del 2021 vedono perdurare l'emergenza sanitaria Covid-19 dove le abitudini acquisite da *lockdown* sembrano consolidarsi e la ripresa economica non appare imminente. La possibilità di vaccinarsi, consegne permettendo, è ormai processo avviato, la speranza è sicuramente la parola "chiave" della ripresa, accompagnata dalla volontà di cambiamento e di ricerca di benessere.

Le tendenze dei primi mesi del 2021 mostrano risultati negativi, nelle prime settimane anche a causa della quasi totale assenza delle normali patologie simil-influenzali, che nella prima parte dell'anno storicamente sostenevano la domanda. Questo andamento si registra in tutti i canali di vendita, sia nel dettaglio che nella distribuzione intermedia.

Il farmaco da prescrizione registra forti perdite come anche il settore dell'automedicazione per i motivi sopra esposti. In controtendenza invece i prodotti per il rafforzamento del sistema immunitario.

Nel 2020 le restrizioni alla circolazione dovute alla pandemia hanno portato i cittadini a riscoprire il consumo di prossimità, rinunciando alla spesa presso i grandi centri commerciali per rivolgersi ai negozi di quartiere e di vicinato, penalizzando quindi fortemente le farmacie di grandi dimensioni; al contrario quindi le farmacie più piccole e di quartiere hanno visto generarsi afflussi più consistenti. Nei primi mesi del 2021, invece, il crollo dell'affluenza non ha risparmiato nemmeno le farmacie più piccole a causa di quanto sopra descritto.

A differenza dello scorso anno FCR è però preparata a questa ulteriore sfida dimostrandosi motivata per riprendere e continuare con energia a gestire il nuovo corso, per continuare a garantire benessere e tranquillità alla comunità, sempre in prima linea per soddisfarne i bisogni e le necessità. Un'altra importante sfida, raccolta subito da FCR, è stata quella legata al progetto regionale dei tamponi rapidi per la rilevazione dell'antigene del SARS-Cov-2. La Regione Emilia-Romagna ha infatti invitato le farmacie territoriali, quali presidi di rilievo del Servizio Sanitario Nazionale, a svolgere la funzione di punto di accesso ai tamponi rapidi nasali per la ricerca dell'antigene del nuovo Coronavirus. FCR ha aderito con 10 farmacie di proprietà e ha collaborato con le altre farmacie in gestione per conto dei comuni dell'area vasta, rendendo disponibili spazi adeguati, personale preparato, strumentazione a supporto. Le farmacie si sono rese disponibili con locati interni adeguati e per due farmacie, situate in ville periferiche sull'asse strategico della via Emilia, si è deciso di investire dotandole di locali temporanei esterni. Sono inoltre stati stipulati accordi con infermieri professionisti che, in affiancamento ai nostri farmacisti, garantiscono continuità e alta disponibilità di posti per le prenotazioni che riceviamo tramite il sito istituzionale ed il numero unico di prenotazione telefonica; inoltre, un nucleo di dipendenti sono stati dedicati all'organizzazione delle agende di prenotazione.

Nei primi tre mesi del 2021 sono stati eseguiti quasi 3.500 test.

Continua il servizio di consegna a domicilio del farmaco estendendolo in via sperimentale anche ad una farmacia del centro storico; in più si è potenziato i servizi "prenota e ritira" e le consulenze

professionali da remoto per ridurre al minimo le occasioni di uscita e quindi di rischio per la nostra clientela, quindi dimostrandoci sempre presenti e attenti alle esigenze del cittadino a cui ora si aggiunge la prospettiva della partecipazione attiva delle Farmacie di FCR nel piano di vaccinazione anti SARS-Cov-2 come da protocollo di intesa recentemente sottoscritto a livello nazionale.

Una serie, pertanto, di eventi e di progetti che insieme impegnano la quotidianità e tutto il personale nella ricerca delle migliori ed efficaci soluzioni di risposta.

EVOLUZIONE PREVEDIBILE DELLA GESTIONE

Nell'anno appena iniziato, l'Azienda dovrà inevitabilmente far fronte ad un possibile ulteriore calo del volume di affari determinato da quanto sopra descritto e dal prevedibile ridimensionamento dello straordinario fatturato realizzato nel 2020 dalla divisione della distribuzione ospedaliera. Necessario sarà comunque continuare ad investire per consolidare il fatturato acquisito e potenziare i servizi partendo principalmente dalla formazione delle risorse umane per concentrarsi poi subito su nuovi progetti di evoluzione tecnologica e di processo necessari per far fronte e anticipare le trasformazioni di mercato descritte.

L'Azienda continuerà comunque ad impegnarsi per programmare, gestire e realizzare le operazioni indispensabili per garantire, insieme allo sviluppo aziendale, il rilancio del volume di affari attraverso:

- la ricerca di nuove opportunità di mercato e il rafforzamento di quelle già conquistate;
- il sostegno dei risultati economici aziendali attraverso nuovi piani strategici e commerciali che verranno illustrati nel prossimo Piano Programma;
- il controllo e la definizione dell'equilibrio non solo economico, ma anche finanziario attuato anche attraverso la proposta di ridefinizione delle attività socio-assistenziali;
- eventuale ricorso del finanziamento a breve quale strumento di gestione del debito corrente;
- ottimizzazione continua della gestione dello stock sia nei magazzini che nelle farmacie.

Nel rimandare alla Nota Integrativa predisposta dalla direzione per l'illustrazione dei principi contabili adottati e dei commenti sulle principali variazioni intervenute rispetto al bilancio 2019 il CdA sottolinea con soddisfazione l'impegno manifestato dai dipendenti e dai dirigenti dell'azienda per mantenere solido e determinante il risultato di FCR a sostegno delle politiche economiche e gestionali del welfare municipale.

Il Consiglio di Amministrazione propone all'Amministrazione Comunale proprietaria di destinare integralmente l'utile 2020 ad integrazione del Fondo di Riserva ex art. 43, 1° comma n.1 ed ex art. 29, 1° comma, dello Statuto dell'Azienda Speciale amministrata.

Il Presidente

Andrea Capelli