

BILANCIO SOCIALE 2019



Ci prendiamo cura del tuo benessere

FARMACIE COMUNALI PISA S.P.A.

Ci prendiamo cura del tuo benessere



LETTERA DELL'AMMINISTRATORE UNICO

Il Bilancio Sociale è ormai uno strumento efficace ed irrinunciabile di comunicazione - un vero e proprio report che si colloca con pari dignità al fianco del Bilancio Economico -, rivolto in particolare a Voi Cittadini, da sempre nostri principali Utenti, e ai diversi Stakeholders interessati a vario titolo a conoscere le azioni messe in atto dall'Azienda in campo sociale, gli impegni assunti ed i risultati conseguiti in tema di servizi sanitari.

Il Bilancio Sociale ci offre, quindi, l'opportunità di rendicontare in modo semplice, comprensibile e trasparente il "valore etico" generato a beneficio della Comunità territoriale, consentendo ai suoi componenti di avere una visione d'insieme ed una conoscenza mirata degli obiettivi conseguiti in tali campi nel corso del 2019, anno del mio insediamento come Amministratore Unico della società Farmacie Comunali Pisa S.p.A..

Un tema spesso al centro del dibattito politico ed economico è quello della conciliazione tra sostenibilità economica e finanziaria tipica di una società di capitali a fronte di una sostenibilità dell'impegno verso il sociale. Scorrendo le pagine di questo documento, il Lettore potrà apprezzare e scoprire come giorno dopo giorno Farmacie Comunali Pisa, azienda di servizi pubblici locali e di cura alla persona, attraverso e grazie a tutto il suo personale, sia stata capace di trovare un adeguato equilibrio tra le due apparenti opposte esigenze di

"sostenibilità", rispondendo efficacemente alle richieste dei Cittadini, mettendo a loro disposizione capacità di ascolto, competenze e servizi professionali tali da far percepire la farmacia un luogo "amico", dove ciascuno di noi si reca con la convinzione di poter ricevere i primi utili consigli per la propria salute.

Ciò senza dimenticare le risorse economiche che di anno in anno le Farmacie Comunali Pisa decidono di destinare ai bisogni più immediati della popolazione, con misure di sostegno adottate di concerto con l'Azionista di controllo Comune di Pisa.

Il lavoro di raccolta e riclassificazione delle informazioni utili alla redazione di questo Bilancio Sociale si è svolto nei primi mesi del 2020 in un clima decisamente surreale, imprevedibile ed eccezionale caratterizzato dall'emergenza pandemica scatenata dal virus COVID-19. Questa emergenza ha letteralmente stravolto ogni confortante certezza e previsione e sta accompagnando ciascuno di noi ad un cambiamento delle proprie abitudini fino a pochi mesi fa impensabile. Abbiamo raccolto questa nuova sfida che ci porta a rafforzare la nostra azione di supporto e conforto a beneficio dei nostri Cittadini. Non voglio dilungarmi oltre perché auspico che decidiate di proseguire nella lettura delle prossime pagine così ricche di informazioni.



INDICE

Introduzione

1. Alcuni dati essenziali da cui partire

- Tutti i servizi in farmacia
- La prevenzione in Farmacia
- Il consiglio in Farmacia
- La Farmacia fuori dalle mura
- Le campagne istituzionali 2019
- Lo spazio «Farmacia» come valore

2. L'azienda Farmacie Comunalì Pisa Spa si presenta

- La missione ed il codice etico
- Gli organi societari
- La struttura organizzativa
- Diritti dei lavoratori : per servire al meglio i cittadini
- La presenza sul territorio comunale

3. Gli investimenti nel tempo

4. Gli investimenti nel 2019

5. Le performance economiche

6. Gli Stakeholders

- Il valore generato per gli stakeholders
- Il valore generato per i cittadini

7. Customer satisfaction

8. Nota metodologica e informazioni generali

INTRODUZIONE

La Responsabilità Sociale di Impresa, che nel mondo anglosassone risponde all'acronimo CSR (*Corporate Social Responsibility*), non può essere definita un'assoluta novità dei nostri tempi.

E' vero che l'Unione Europea ha deciso di farne un proprio tavolo di lavoro sin dal Consiglio Europeo di Lisbona del marzo 2000. Ma è altrettanto vero che già sul finire dell' '800 gli studiosi della materia aziendalistica avevano cura di definire l'impresa non solo come centro di creazione di profitto ma anche come centro di interessi convergenti, di lavoratori, di fornitori, di clienti, di finanziatori e di altri portatori di interessi collettivi come quello della tutela dell'ambiente.

La Responsabilità Sociale di Impresa si rivela oggi come la più potente leva strategica per perseguire obiettivi di crescita aziendale.

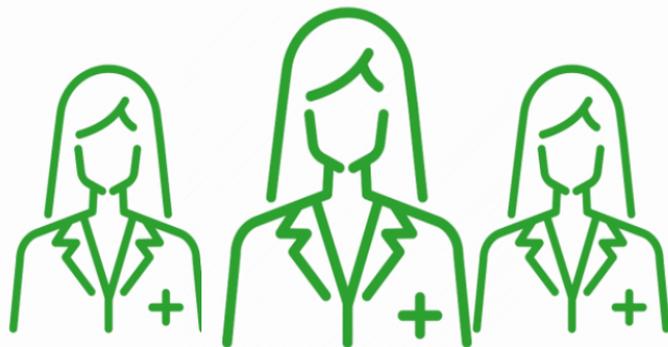
Negli ultimi anni abbiamo assistito ad un sempre maggior interesse delle persone ai temi della solidarietà e dell'ambiente, tale da diventare spesso elemento dirimente delle proprie scelte, anche economiche. Quindi, la sostenibilità, in tutte le sue declinazioni, genera valore condiviso, dove il valore economico per l'impresa e per i suoi azionisti è direttamente connesso ai benefici creati a favore del sistema sociale e dell'ambiente.

RESPONSABILITÀ SOCIALE D'IMPRESA



INTRODUZIONE

Quanto sopra è tanto più vero con riguardo alle aziende di servizi pubblici locali e di cura alla persona come le Farmacie Comunali Pisa, che nascono nel giugno 2003 proprio con l'obiettivo di offrire alla città servizi caratterizzati da un'offerta capillare, ampia, professionale e qualificante. Le Farmacie Comunali Pisa, in questi anni, hanno promosso e sviluppato moltissime iniziative a carattere sociale e solidaristico, a presidio di un percorso di impegno sociale a beneficio non solo e non tanto dei propri azionisti, ma soprattutto di tutti coloro che con esse intrecciano relazioni quotidiane, dai dipendenti ai clienti, dai fornitori agli investitori, in una parola gli «*Stakeholders*», dalla comunità locale alle istituzioni, con un occhio di riguardo alle generazioni future ed all'ambiente. Questo Bilancio Sociale risponde, quindi, all'esigenza dell'azienda Farmacie Comunali Pisa Spa di rendere conto in maniera trasparente e compiuta ai cittadini e, comunque, a tutti gli *Stakeholders* dell'aderenza alla propria missione e ai valori dichiarati delle azioni messe in campo, consentendo al Lettore di poter apprezzare l'operato ed i risultati raggiunti dalla Società nell'anno preso a riferimento.



In assenza di obblighi di legge, questo Bilancio Sociale è stato elaborato su base volontaria, andando a coinvolgere un gruppo di lavoro in massima parte interno coordinato dall'Amministratore Unico che si è avvalso, dove necessario, della collaborazione di consulenti esperti. Tutte le informazioni, i dati, le loro elaborazioni e le classificazioni riportate nel documento sono state raccolte ed eseguite da personale delle Farmacie Comunali Pisa sulla base di documenti ufficiali e database interni verificabili.

Le attività rendicontate si riferiscono al 2019.



I. ALCUNI DATI ESSENZIALI DA CUI PARTIRE



6 FARMACIE COMUNALI

↳ 1 FARMACIA 24H
7/7 INCLUSI FESTIVI



1 PARAFARMACIA



4 STUDI MEDICI
INTERDISCIPLINARI

DISTRIBUZIONE CLIENTI*

*AL NETTO DEL SERVIZIO DPC

551.194 UTENZA TOTALE

437.709 SOLO VENDITA «LIBERA»

104.501 SSN

7.340 INTEGRATIVA

2.040 ALTRO

ORE LAVORATE

86.008 ORE TOTALI

74.126 IN FARMACIA

1.574 IN PARAFARMACIA

4.228 NEGLI STUDI MEDICI

6.080 IN AMMINISTRAZIONE



TUTTI I SERVIZI DISPONIBILI

Servizio CUP*: postazione dedicata, prenotazioni, cancellazioni-rinunce, rinvii prestazioni, pagamento ticket; permette ricezione e consegna referti; permette di attivare tessera sanitaria elettronica. *disponibilità in determinati giorni ed orari

Erogazione di prestazioni analitiche di prima istanza quali test ed esami diagnostici effettuati in farmacia: colesterolo totale, glicemia, trigliceridi, emoglobina glicata.

Erogazione di servizi di secondo livello: misurazione pressione arteriosa, attività di telemedicina come il monitoraggio pressione 24h con Holter pressorio ed ECG, misurazione non invasiva saturazione ossigeno.

Altri servizi erogati in farmacia: dispensazione per conto delle strutture sanitarie DPC, distribuzione prodotti assistenza integrativa, supporto alla distribuzione a domicilio per chi è solo, noleggio strumentazione prima infanzia, noleggio dispositivi deambulazione, raccolta medicinali per i meno abbienti (Banco Farmaceutico), raccolta di prelievi/campioni, attivi, altri noleggi, presenza defibrillatori.



ANNO 2019



LA PREVENZIONE IN FARMACIA

Tutte le nostre farmacie e studi medici pianificano e organizzano giornate dedicate alla prevenzione e alla salute spalmando le attività su tutto l'arco dell'anno.

Giornate di prevenzione in collaborazione con la Fondazione ANT (giornate della prevenzione del melanoma e raccolte fondi per finanziare progetti di assistenza medica e prevenzione oncologica)

Giornate gratuite del controllo dell'udito in con partner specializzati

Giornate MOC per il controllo e la prevenzione dell'osteoporosi

Giornate dedicate alla corretta alimentazione in collaborazione con nutrizionisti esperti

La tua salute ci sta a cuore



Giornata della raccolta del farmaco con la fondazione Onlus Banco Farmaceutico Pisa

Giornata Aperizampa per presentare i prodotti veterinari per la prevenzione e cura dei nostri animali domestici con sconti e omaggi

Giornate della salute pelle e capelli in collaborazione con partner specializzati

Giornate dedicate alla prevenzione dentale con esperti dentisti e igienisti



IL CONSIGLIO IN FARMACIA

Si stima che ogni farmacista dedichi 2 ore giornaliere del proprio lavoro all'attività di consulenza e informazione gratuita nei confronti dell'utente. Tale attività, assieme a quella riguardante l'organizzazione delle giornate dedicate alla prevenzione, comporta un investimento da parte di FCP nella prevenzione della salute pubblica stimato in oltre 18.000€ annui. La consulenza all'utenza spesso transita attraverso il canale telefonico.

(Rif. bib. «Secondo Bilancio Sociale delle Farmacie Italiane Utifar», Centro Studi Sintesi, Cgia di Mestre, 2015, 2018)



LA FARMACIA FUORI DALLE MURA

Interazione telefonica con l'utenza: l'80-90% delle interazioni del Farmacista collaboratore*

Il 20-30% del totale dei contatti telefonici con l'utenza ha come causale:

- la richiesta di chiarimenti sulla coerenza fra farmaco erogato e/o prodotto venduto rispetto a quanto prescritto dal medico;
- la possibilità o meno di prenotare e/o procurare telefonicamente il prodotto;
- informazioni generali quali, ad esempio, l'orario di apertura della farmacia e la posizione geografica.

Il 60-70% riguarda l'aspetto centrale della **consulenza sul farmaco e/o prodotto** acquistato in farmacia. Ciò si traduce in domande tipo:

- modalità di assunzione di un certo farmaco/parafarmaco;
- tempistiche e posologia,
- cosa fare in caso di dimenticanza o patologie insorte dopo la prescrizione del farmaco da parte del medico;
- eventuali interazioni con cibi, bevande o in caso di terapie specifiche;
- ricerca di un contatto che supera quello professionale, spesso legato ad un particolare momento della vita.



Farmacia 24h 7/7 e farmacia di turno

In orario notturno, durante le domeniche e i giorni festivi, le consulenze telefoniche aumentano del 25%:

- in queste circostanze le farmacie di comunità, presenti sul territorio e a cui normalmente gli utenti possono rivolgersi, sono per la maggior parte chiuse;
- l'attività del «medico di famiglia» (MMG) è affidata al «medico di guardia» (medico di continuità assistenziale) che spesso si trova a non poter rispondere a tutte le telefonate ricevute perché occupato nelle visite ambulatoriali e/o domiciliari;
- gli specialisti, prescrittori ospedalieri, possono non essere più reperibili perché non più in turno.

E' in questo tipo di congiuntura che si evidenzia ancor di più il ruolo di supporto, sociale oltreché professionale, svolto dalle nostre farmacie. **La maggioranza degli utenti si confessa sollevato nel sapere che a qualunque ora e in qualunque giorno potrà trovare un professionista, umano e qualificato, a cui potersi riferire.**

*I dati rappresentati in questa pagina provengono da una indagine interna semi-strutturata effettuata in aprile 2020 su un campione significativo di farmacisti collaboratori dipendenti di FCP S.p.A



LA FARMACIA FUORI DALLE MURA

Interazione telefonica con il medico di famiglia (Medico di Medicina Generale) e medico di continuità assistenziale (Guardia Medica): 10-20% delle interazioni a distanza del Farmacista collaboratore

L'interazione telefonica fra farmacista e il comparto medico è prevalentemente legata a due fattori:

- richiesta da parte del farmacista di chiarimenti su prescrizioni dubbie (in merito a dosaggi o grafie poco leggibili);
- richiesta da parte del medico di avere informazioni sulla disponibilità del farmaco in farmacia, nel circuito delle nostre sei farmacie o quello dei distributori, al fine di poter coordinare un tempestivo intervento funzionale alle necessità del paziente.

Inoltre, non sono rare le interazioni telefoniche durante le quali il medico si confronta con il farmacista relativamente all'appropriatezza prescrittiva di talune molecole nel contesto di cura del paziente.



LE CAMPAGNE ISTITUZIONALI 2019

4° GIORNATA NAZIONALE DELLE FARMACIE COMUNALI

Il 28 ed il 29 novembre 2019 a Pisa si è celebrata 4° Giornata Nazionale delle Farmacie Comunali.

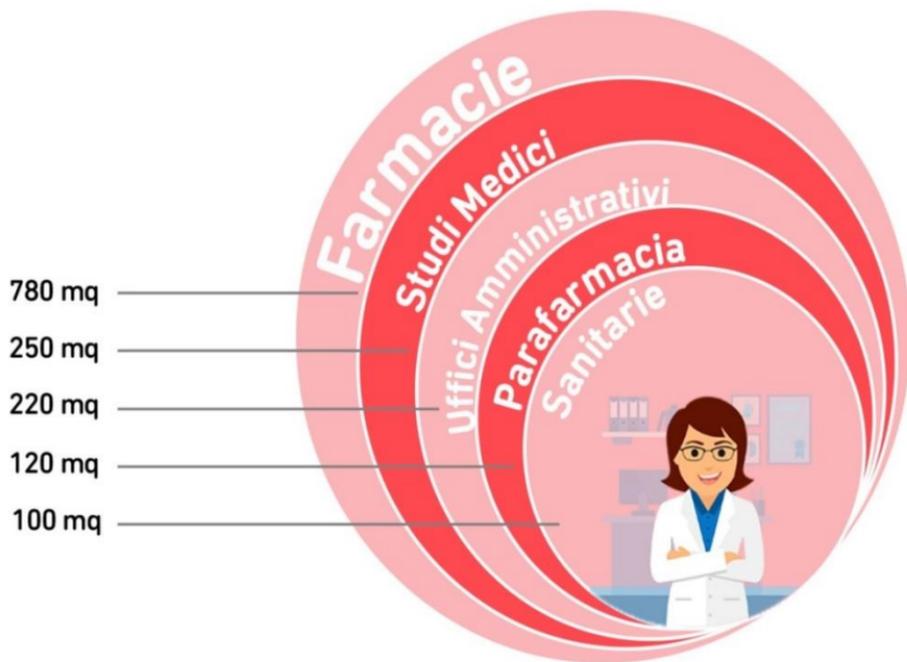
La 4° Giornata Nazionale delle Farmacie Comunali è un evento organizzato da Assofarm, la Federazione Nazionale che rappresenta oltre 1.660 Farmacie Comunali sparse su tutto il territorio nazionale, con il fattivo contributo organizzativo di Farmacie Comunali Pisa S.p.a.

L'evento, a cui parteciperanno i rappresentanti delle Farmacie Comunali, nonché i massimi esperti di settore, si propone di portare all'attenzione generale il ruolo della *Farmacia Sociale* nel contesto europeo e nel sistema pubblico e privato italiano, con particolare focus sui progetti di modifica della normativa sulla titolarità del diritto d'esercizio e della gestione delle farmacie.



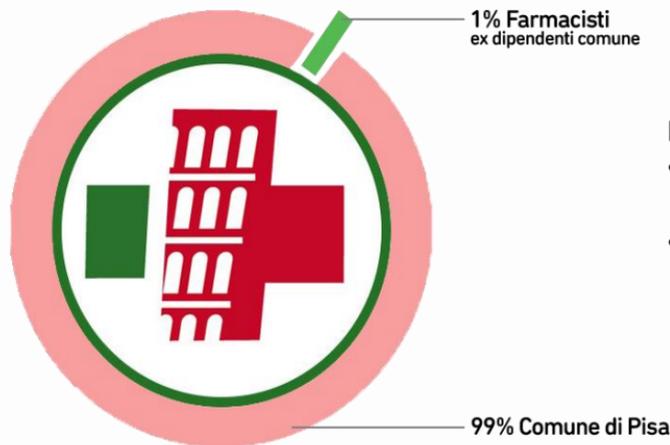
LO SPAZIO «FARMACIA» COME VALORE

La riqualificazione e redistribuzione degli spazi, grazie ad investimenti mirati, diventa il valore aggiunto del progetto aziendale che ha portato a rivedere l'offerta dei servizi erogabili a favore delle necessità della nostra utenza. Abbiamo così quantificato e rivisto l'assegnazione degli spazi per funzione.



2. L' AZIENDA FARMACIE COMUNALI PISA SPA SI PRESENTA

Farmacie Comunali Pisa S.p.A. nasce nel Giugno 2003 dalla volontà del Comune di Pisa, già titolare di cinque farmacie sul territorio comunale, di individuare un percorso in grado di garantire **una valorizzazione del "patrimonio azienda" ed una crescita della qualità dei servizi resi**. La soluzione più idonea si rivela quella di costituire una società per azioni chiamata a gestire le cinque farmacie comunali attraverso la partecipazione diretta alla compagine sociale degli stessi dirigenti farmacisti già dipendenti comunali.



Farmacie Comunali Pisa S.p.A. ad oggi è detenuta da:

- **Comune di Pisa**, con una quota di maggioranza pubblica pari al 99% del capitale sociale.
- **Due farmacisti ex dipendenti del Comune di Pisa**, che detengono ciascuno lo 0,5% del capitale sociale.



LA MISSION ED IL CODICE ETICO

LA MISSION AZIENDALE

La scelta del Comune di Pisa di mantenere una quota maggioritaria attesta la determinazione di impegnarsi all'attuazione, attraverso Farmacie Comunali Pisa S.p.A., di tutte le attività di interesse sociale proprie dell'amministrazione pubblica e delegate al nuovo soggetto. Tale impostazione è in grado di dare garanzie sulla salvaguardia di quegli obiettivi ancorati al SOCIALE, alla CURA, alla PREVENZIONE DELLA PERSONA e al "BENESSERE", ma anche alla cura e alla vicinanza ai propri DIPENDENTI, dal punto di vista della prevenzione, della sicurezza sul lavoro e del profilo sociale della famiglia e della persona, pensando in proposito a progetti e sistemi di WELFARE AZIENDALE.

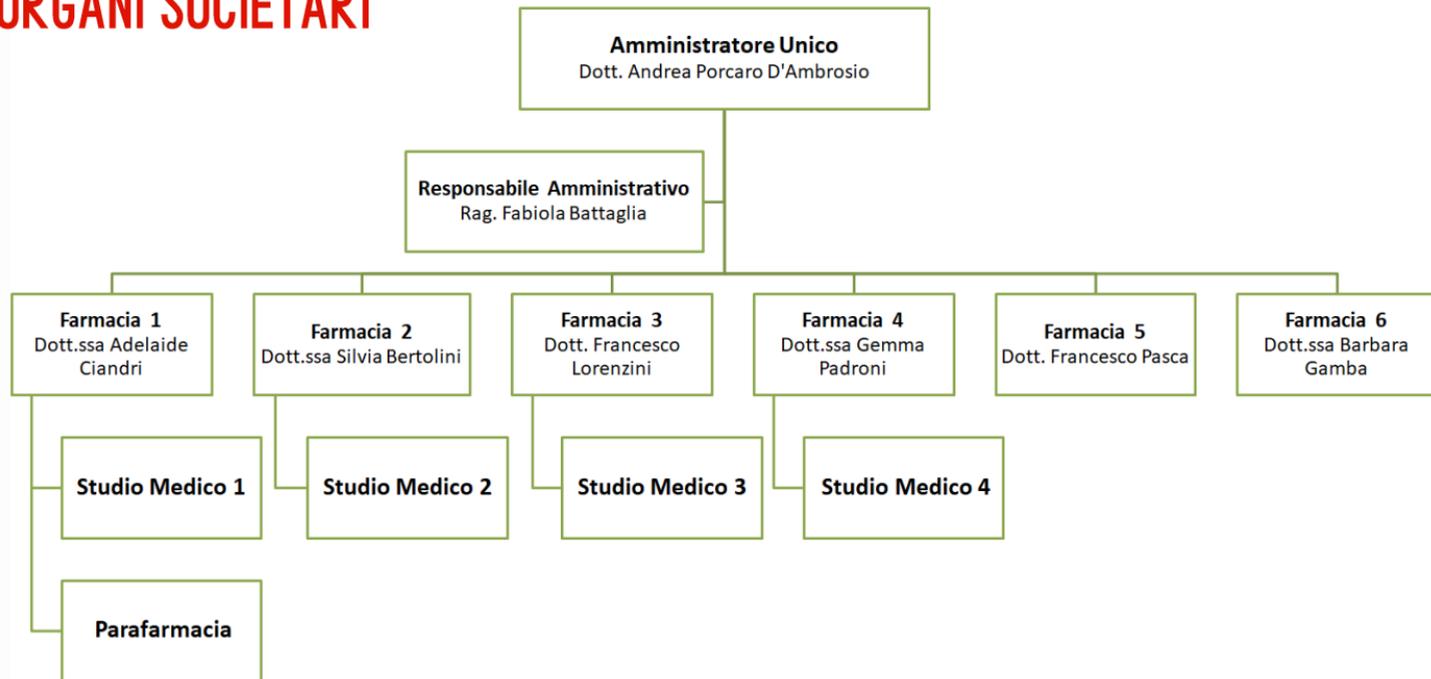


IL CODICE ETICO AZIENDALE

Esprime l'insieme degli impegni di Farmacie Comunali Pisa S.p.A. nei confronti dei suoi stakeholders; esso contiene principi e norme di comportamento che arricchiscono i processi decisionali aziendali e ne orientano i comportamenti. Esso costituisce parte integrante del Modello di Organizzazione e Gestione disciplinato dal D. Lgs. 231/01.



GLI ORGANI SOCIETARI



Dalla costituzione della società nel 2003 e fino al 2014, la struttura organizzativa aziendale era guidata da un **Consiglio di Amministrazione**.

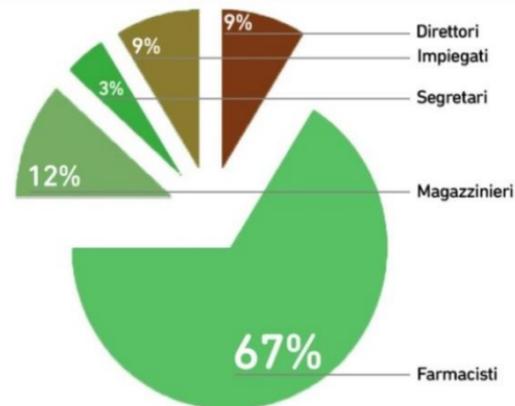
A far data dal 2014, la società – in un'ottica di contenimento dei costi e di ottimizzazione dei tempi di risposta - ha sostituito l'organo collegiale con un organo monocratico, affidando la responsabilità della gestione ad un **Amministratore Unico**.



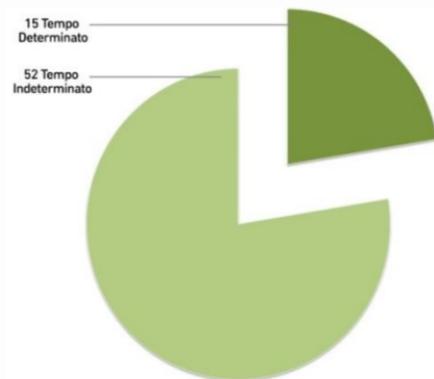
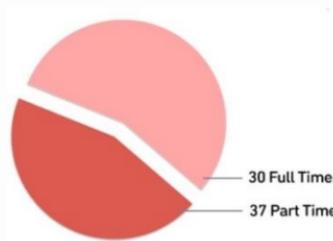
LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Al 31/12/2019 Farmacie Comunali Pisa S.p.A.
è composta da 67 Dipendenti di cui:

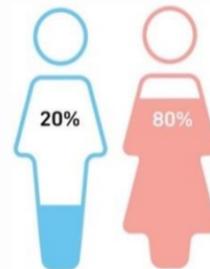
- n.6 Direttori
- n.45 Farmacisti Collaboratori
- n.8 Magazzinieri
- n.2 Segretarie presso gli studi medici
- n.6 Impiegate presso la sede amministrativa



Tipologie di contratto



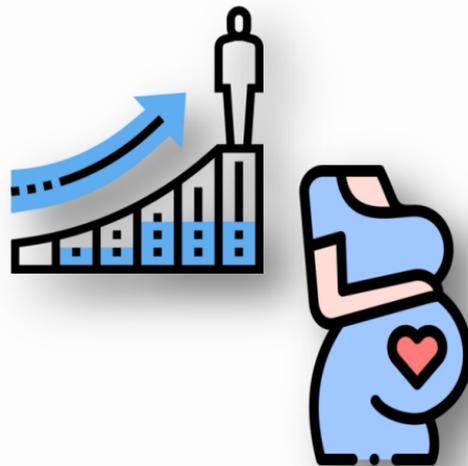
Età media 45 anni
Prevalenza di donne



DIRITTI DEI LAVORATORI: PER SERVIRE AL MEGLIO I CITTADINI

L' Azienda Farmacie Comunali Pisa S.p.A. assicura ai propri dipendenti:

- Il più ampio rispetto dei **diritti dei lavoratori**, dei ruoli e delle competenze
- La salvaguardia della **maternità** sia essa anticipata, obbligatoria, facoltativa e con **congedo parentale**
- L'**accrescimento** professionale e motivazionale
- La condivisione dei **programmi e obiettivi** aziendali.



L' **Attività di formazione del personale** è da sempre una priorità. Nel corso del 2019 è stata implementata grazie alla **partnership** con alcuni dei fornitori strategici aziendali e ad un **piano di formazione finanziato**, riguardante l'organizzazione del lavoro, la capacità gestionale e motivazionale, la responsabilità d'impresa, il marketing.



LA PRESENZA SUL TERRITORIO COMUNALE

N.6 Farmacie Comunali situate presso i vari quartieri cittadini:

Farmacia Comunale n.1 in Via Pardi - San Giusto

Farmacia Comunale n.2 e Sanitaria in Via XXIV Maggio - I Passi

Farmacia Comunale n.3 in Via Battelli - Don Bosco

Farmacia Comunale n.4 e Sanitaria in P.le Donatello - CEP

Farmacia Comunale n.5 in Via Niccolini - Duomo

Farmacia Comunale n.6 in P.le D'Ascanio - Aeroporto Galilei

N.1 Parafarmacia Comunale a Calambrone presso il Centro Eliopoli

N.1 Sede Amministrativa presso la Sesta Porta in Via C. Battisti

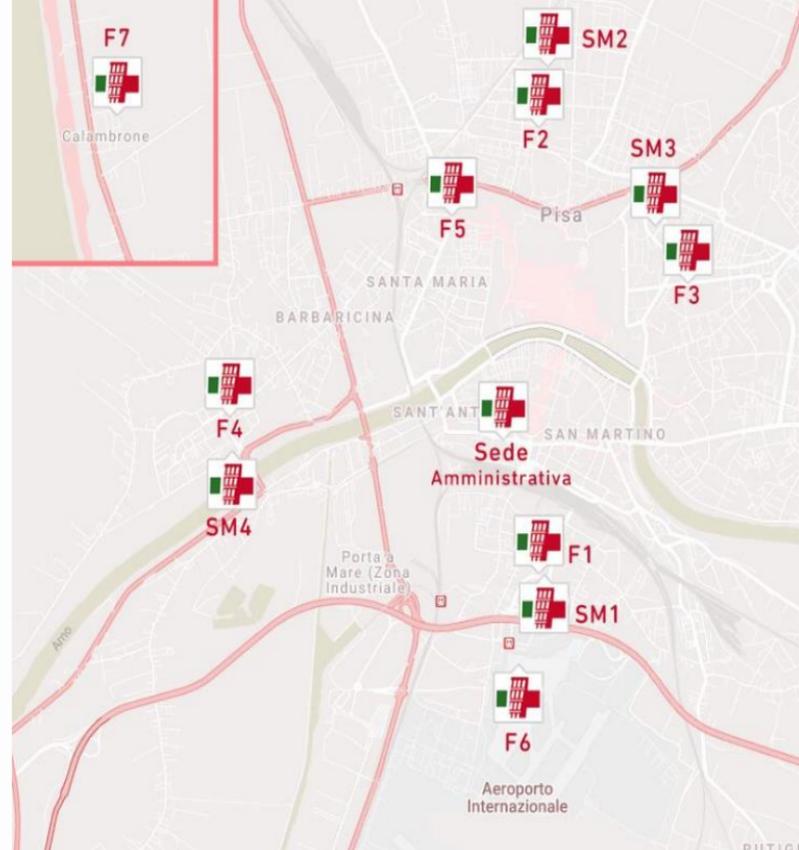
N.4 Studi Medici adiacenti alle Farmacie:

Studio Medico n.1 in Via Pardi - San Giusto

Studio Medico n.2 in Via XXIV Maggio - I Passi

Studio Medico n.3 in Via V.Veneto - Don Bosco

Studio Medico n.4 in Viale Michelangelo - CEP



3. GLI INVESTIMENTI NEL TEMPO



2005, Spostamento della **Farmacia Comunale n°5** da Piazza del Duomo alla più agibile e pratica sede, sempre situata nei pressi dell'ospedale Santa Chiara, **in via Niccolini**, inaugurando anche il **servizio 24h**.

2007, Apertura dello **Studio Medico in via delle Medaglie d'oro** nell'ottica di ampliamento dei servizi offerti da Farmacie Comunali di Pisa S.p.A. al **quartiere Don Bosco**.

2008, Nascita di un nuovo punto vendita, la **Farmacia Comunale n°6**, situato all'interno dell'**aeroporto internazionale Galileo Galilei** di Pisa anticipando in questo modo il trend nazionale.

2010, Inaugurazione della Farmacia Comunale n°2. Apertura dello Studio Medico in Piazza Giusti. Rinnovamento della Farmacia Comunale n°3 con trasferimento dei nuovi locali sempre in via Battelli.

2011, Apertura dello Studio Medico in via XXIV Maggio nell'ottica di ampliamento dei servizi offerti da Farmacie Comunali di Pisa S.p.A. al quartiere Porta a Lucca. Inaugurazione anche per la Farmacia Comunale n°2 del servizio 12 ore.

2012, Rinnovamento della Farmacia Comunale n°6 con il trasferimento dal piano 1° nei nuovi locali al piano terra dell'aeroporto Galileo Galilei nell'area check in. Inaugurazione anche per la Farmacia Comunale n°1 del servizio 12 ore raggiungendo così, per tutte le sei Farmacie Comunali, il servizio 12 H.

2013, Rifacimento, ammodernamento ed ampliamento delle superfici della **Farmacia Comunale n°4**, con l'acquisizione di due nuovi fondi commerciali situati in posizione limitrofa, e completa ristrutturazione degli studi medici adiacenti con la presa in carico del servizio dedicato di segreteria. Rifacimento di alcuni arredi della Farmacia Comunale n°5 di via Niccolini.

2014, **Trasferimento della Farmacia Comunale n°1** da piazza Giusti nella **nuova sede di via Pardi**, farmacia completamente rinnovata e dotata di un magazzino rotante, oltre che di nuovi ambulatori medici siti a fianco della farmacia. Apertura nella **Farmacia Comunale n°4** di un'area dedicata alla **vendita di articoli sanitari**.

2015, Ultimazione della nuova Farmacia Comunale n°1 di via Pardi e dei relativi studi medici. Ammodernamento del parco software e hardware e manutenzioni varie alle nostre farmacie per tenerle costantemente rinnovate e funzionali.

2016, Apertura della Parafarmacia di Calambrone, destinata al servizio turistico durante l'estate e ad outlet di parafarmaco, attivazione del servizio di E-commerce. Apertura, presso la Farmacia Comunale n°2, di una sanitaria specializzata anche in prodotti per celiaci. Apertura del Poliambulatorio in via V. Veneto (400 mq) e conseguente **trasferimento degli studi medici di via delle Medaglie d'Oro e via V. Veneto**.

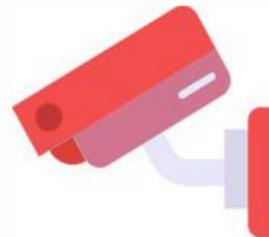
2017, Trasferimento della sede amministrativa della nostra società presso la VI Porta in via Cesare Battisti, 53 e conseguente adeguamento e ristrutturazione dei nuovi locali. Ampliamento dell'orario di apertura della Farmacia Comunale n.1 nella fascia 20.00-23.00 da lunedì a sabato.

2018, Trasferimento ed ampliamento, con conseguente miglioramento del servizio, della Parafarmacia di Calambrone presso nuovi locali del Centro Eliopoli.



4. GLI INVESTIMENTI NEL 2019

Progetto Farmacie Sicure: attivazione di un servizio di video sorveglianza allarmata in tutte le farmacie e parafarmacia collegato alla centrale operativa. Acquisizione di **nuovi software** operativi per migliorare l'operatività amministrativa e beneficiare di un controllo amministrativo e di gestione più puntuale e tempestivo. Migliorando, da questo punto di vista, la gestione delle attività aziendali (contabilità, risorse umane, business intelligence, ecc.).



Attivazione di una piattaforma di controllo sui centri di costo relativi agli acquisti, in grado, in tempo reale, di dare una rappresentazione puntuale e veritiera sulle dinamiche di acquisto, sui costi sostenuti, sulle condizioni economiche e finanziarie praticate, e sulla corretta declinazione degli input aziendali sugli acquisti.

Rivisitazione di tutte le attività inerenti i servizi forniti, al fine di stimolare una sana competizione tra fornitori e riuscire, a parità di standard, a ricevere offerte economiche più vantaggiose, in grado di riverberare utilità economiche da riversare sul sociale, in termini diretti od indiretti.

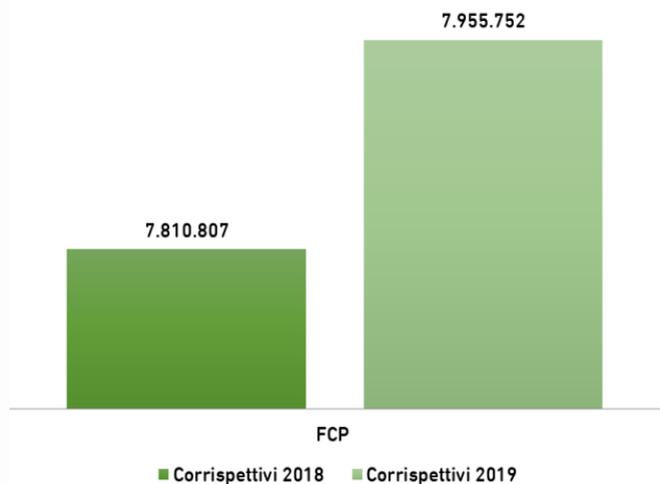


5. LE PERFORMANCE ECONOMICHE

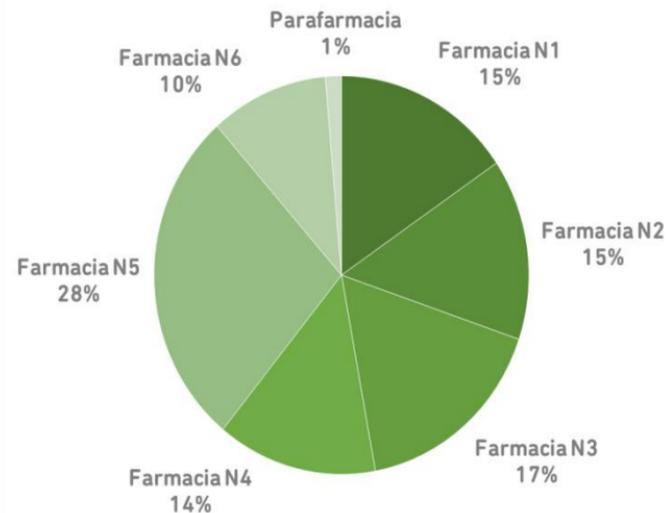


COMPOSIZIONE FATTURATO AL 31.12.2019 rapportato all'anno precedente: **CORRISPETTIVI**

TREND CORRISPETTIVI FCP €



% CORRISPETTIVI PER FARMACIA 2019

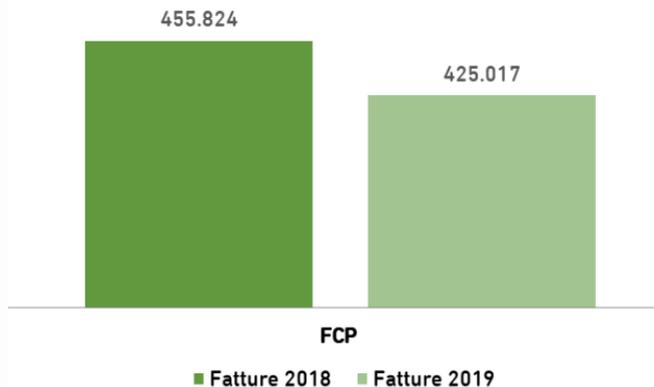


LE PERFORMANCE ECONOMICHE

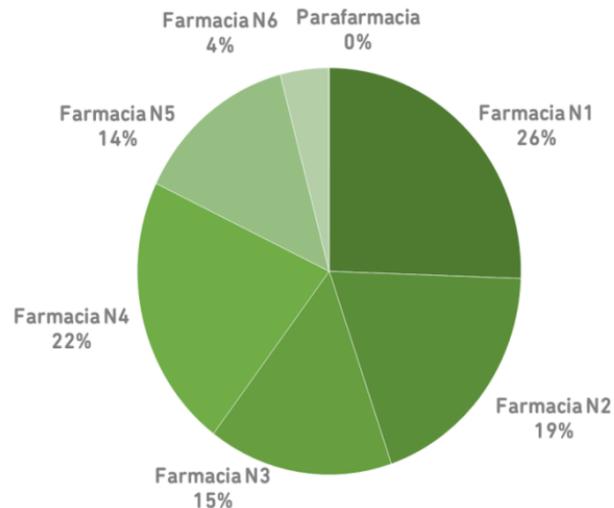


COMPOSIZIONE FATTURATO AL 31.12.2019 rapportato all'anno precedente: **FATTURE**

**TREND 2018-2019
FATTURE FCP €**



% FATTURE PER FARMACIA 2019

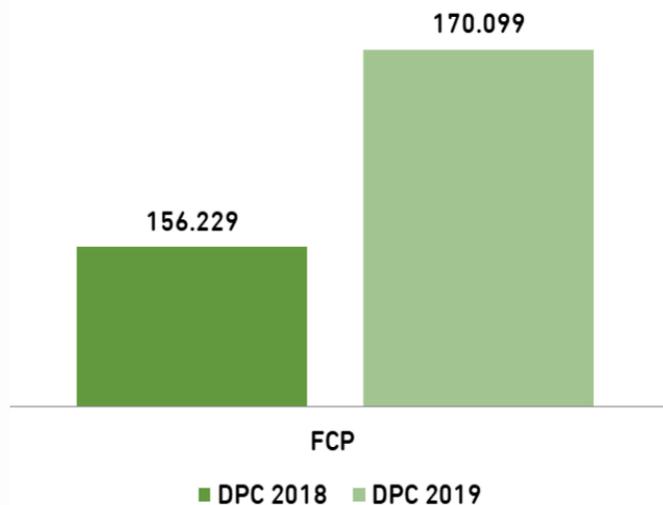


LE PERFORMANCE ECONOMICHE

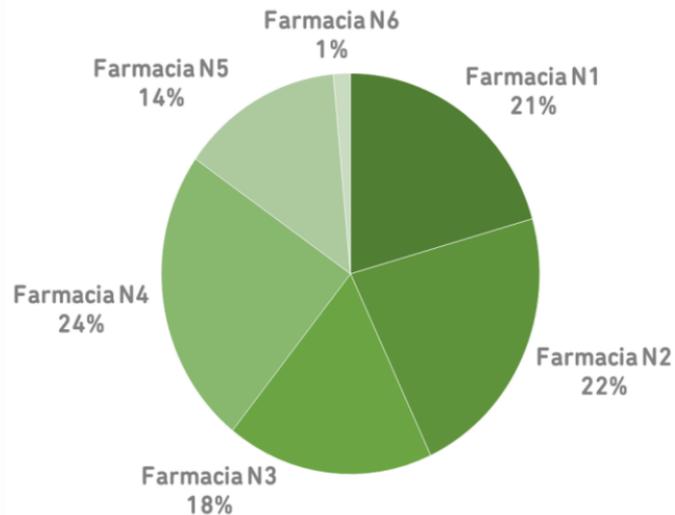


COMPOSIZIONE FATTURATO AL 31.12.2019 rapportato all'anno precedente: **DPC**

TREND DPC FCP €



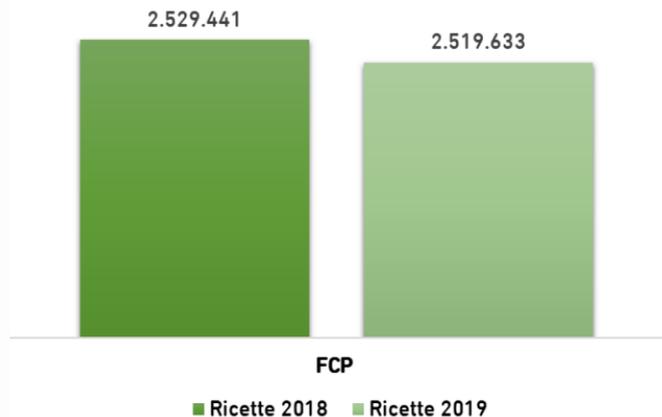
% DPC PER FARMACIA 2019



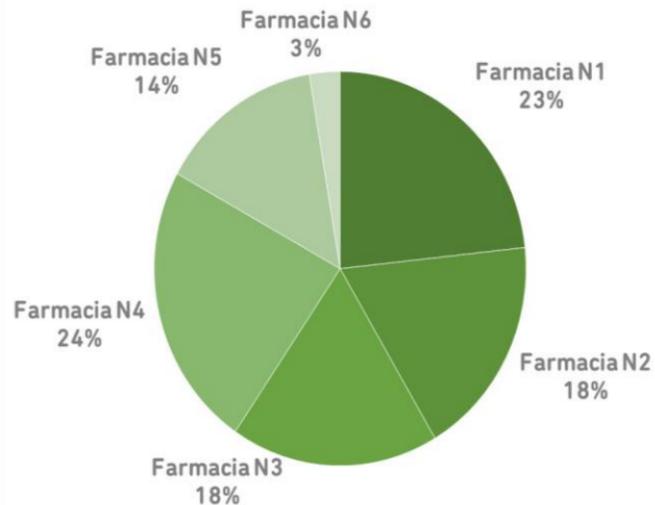
LE PERFORMANCE ECONOMICHE

COMPOSIZIONE FATTURATO AL 31.12.2019 rapportato all'anno precedente: **RICETTE**

**TREND 2018-2019
RICETTE FCP €**



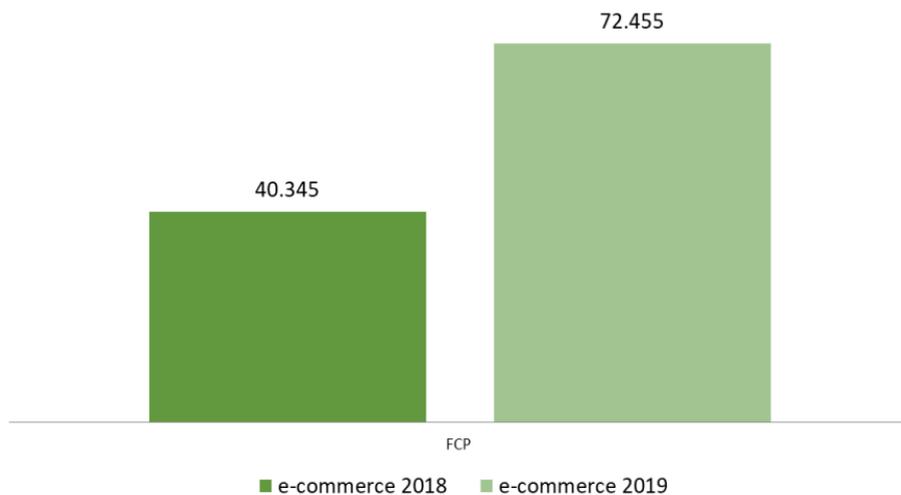
% FATTURATO RICETTE PER FARMACIA 2019



LE PERFORMANCE ECONOMICHE

COMPOSIZIONE FATTURATO AL 31.12.2019 rapportato all'anno precedente: **E-COMMERCE**

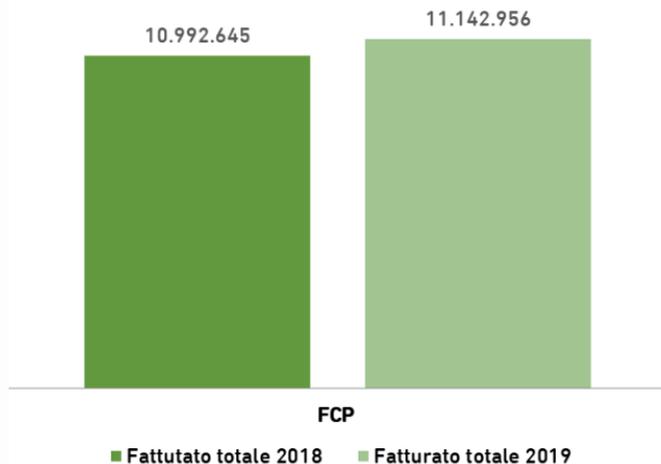
TREND e-commerce Parafarmacia €



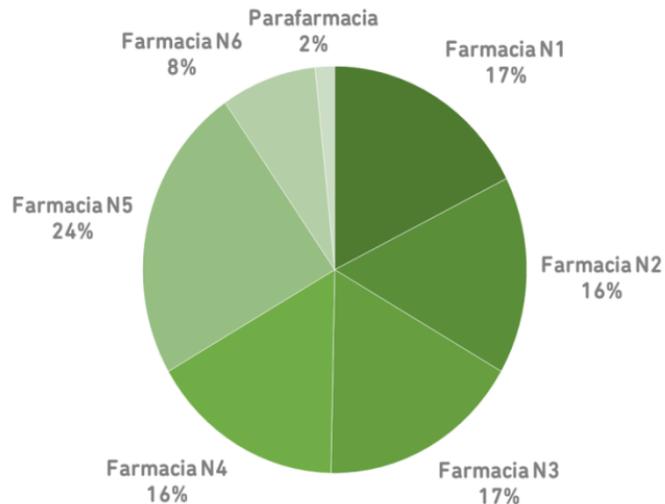
LE PERFORMANCE ECONOMICHE

COMPOSIZIONE FATTURATO AL 31.12.2019 rapportato all'anno precedente: **FATTURATO**

TREND 2018-2019
Fatturato Totale € FCP



% Fatturato TOTALE PER FARMACIA 2019



LE PERFORMANCE ECONOMICHE

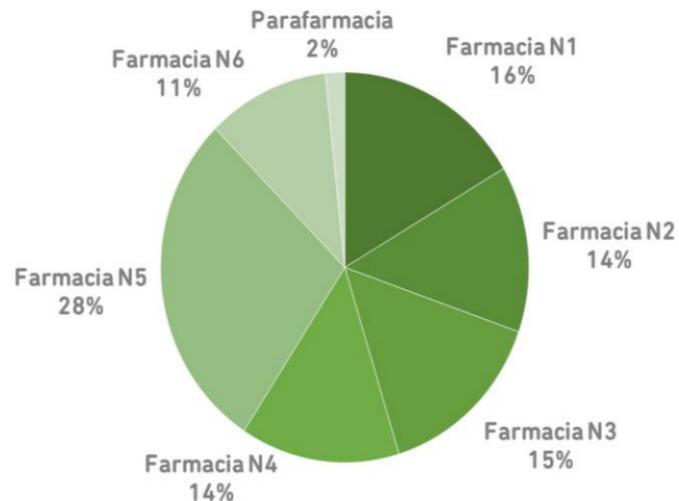


COMPOSIZIONE FATTURATO AL 31.12.2019 rapportato all'anno precedente: **NUMERO SCONTRINI**

TREND N. Scontrini FCP

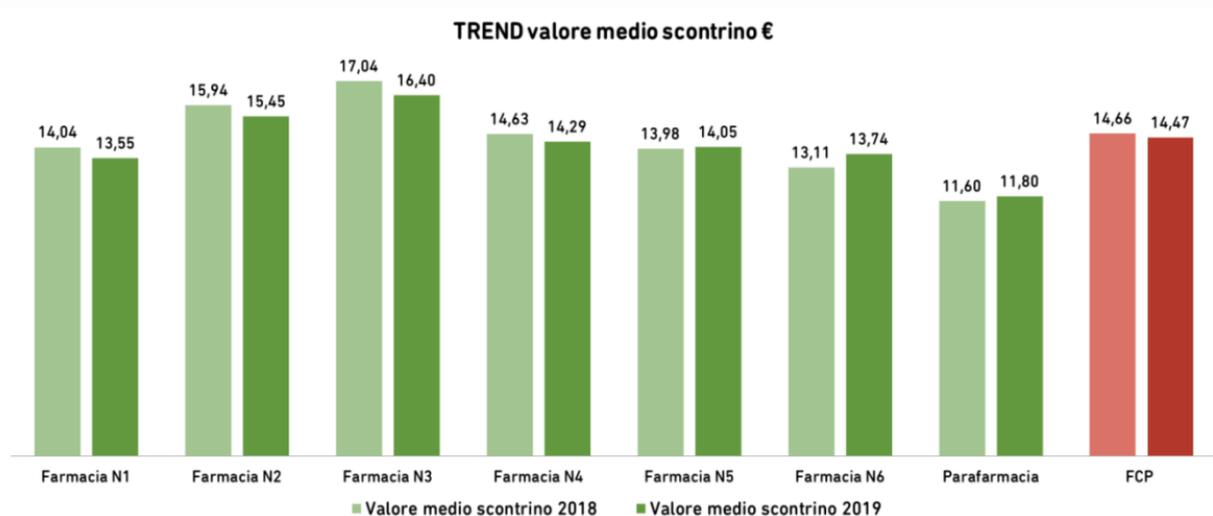


% N. Scontrini PER FARMACIA 2019



LE PERFORMANCE ECONOMICHE

COMPOSIZIONE FATTURATO AL 31.12.2019 rapportato all'anno precedente: **VALORE MEDIO SCONTRINO**

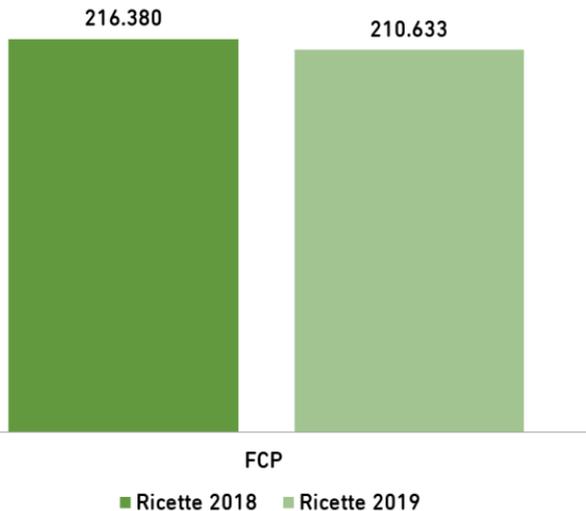


LE PERFORMANCE ECONOMICHE

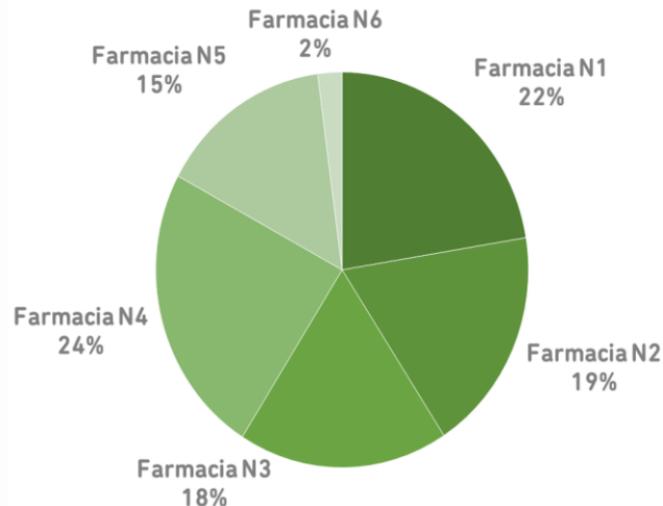


COMPOSIZIONE FATTURATO AL 31.12.2019 rapportato all'anno precedente: **NUMERO RICETTE**

TREND N. RICETTE FCP



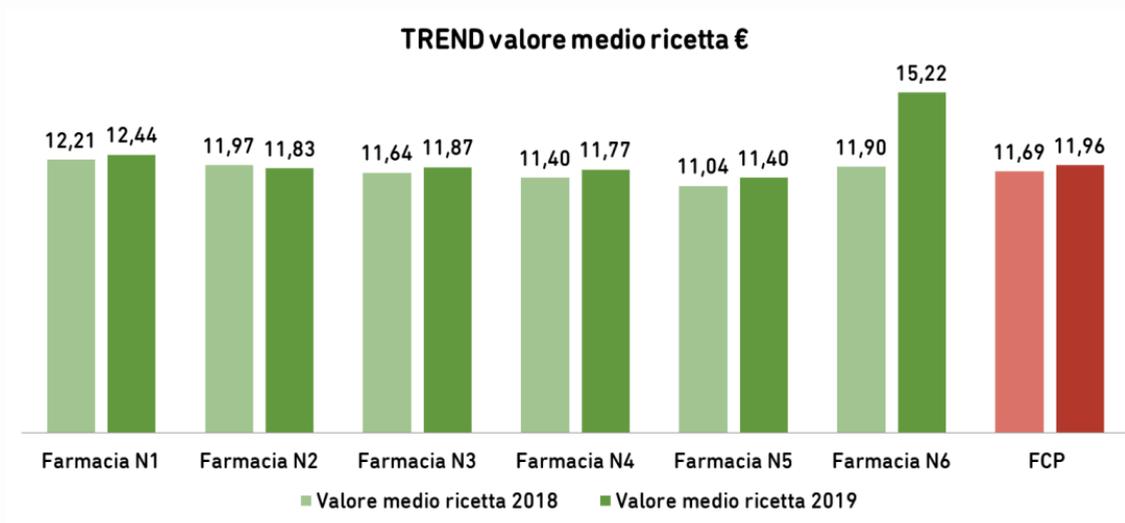
% N. RICETTE PER FARMACIA 2019



LE PERFORMANCE ECONOMICHE



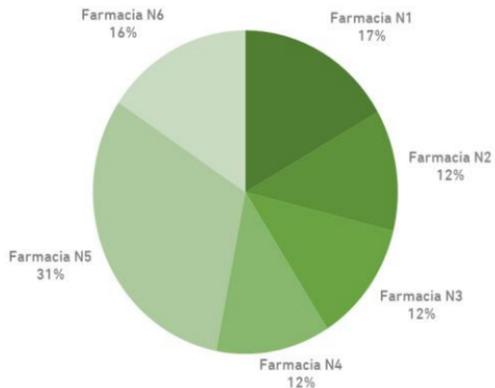
COMPOSIZIONE FATTURATO AL 31.12.2019 rapportato all'anno precedente: **VALORE MEDIO RICETTE**



LE PERFORMANCE ECONOMICHE

MONTE ORE SETTIMANALI DI APERTURA

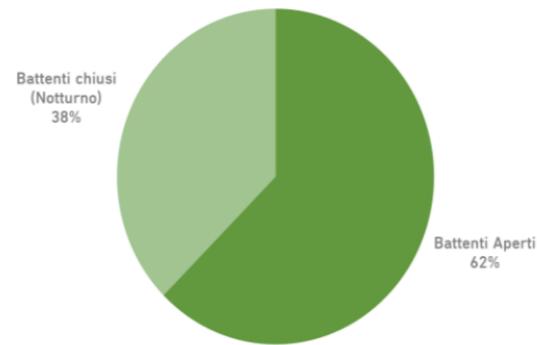
% monte ore settimanale di apertura Aziendale per farmacia



Farmacia N1	Farmacia N2	Farmacia N3	Farmacia N4	Farmacia N5	Farmacia N6	FCP
Orario	Orario	Orario	Orario	Orario	Orario	
8-23 Lun-Sab	8-20 Lun-Ven	8-20 Lun-Ven	8-20 Lun-Ven	24h	8-20 Lun-Dom	
	8-13 Sab	8-13 Sab	8-13 Sab		8-20 Sempre	
Tot ore sett di apertura						
90	65	65	65	168	84	537



Farmacia N5



Farmacia N5

Battenti Aperti	Battenti chiusi (Notturno)
8-23 Lun-Dom	23-08 Lun-Dom
Tot ore sett di apertura	Tot ore sett di apertura
105	63

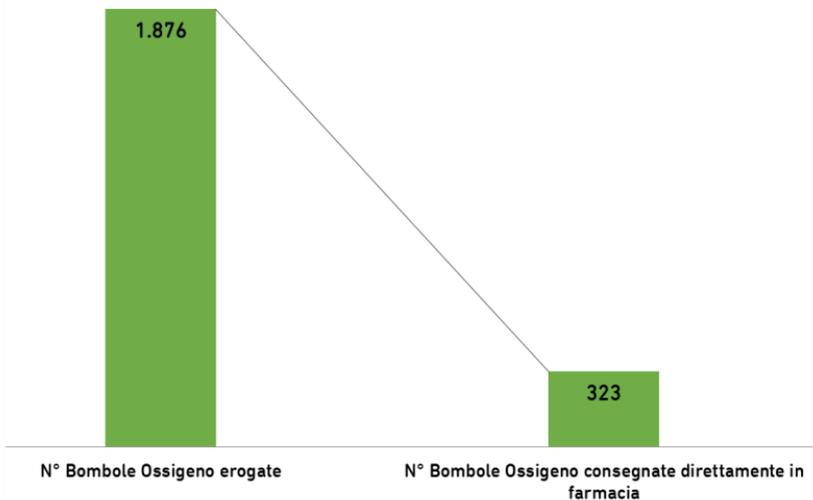


LE PERFORMANCE ECONOMICHE

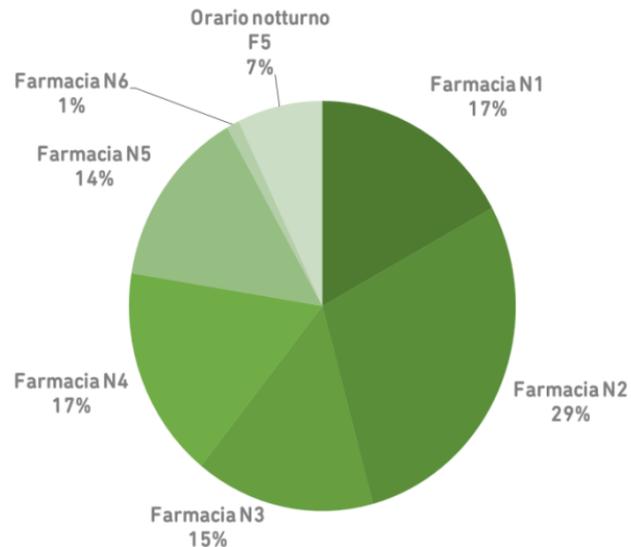
EROGAZIONE DI BOMBOLE DI OSSIGENO



Erogazione Bombole di Ossigeno



Erogazione bombole di ossigeno % per Farmacia 2019



6. GLI STAKEHOLDERS



Nel perseguimento della propria *mission*, Farmacie Comunali Pisa S.p.A. considera le aspettative legittime dei propri *stakeholders* che sono individuati nelle seguenti categorie:

- **i Soci**
- **le Risorse Umane** ossia **i Dipendenti ed i Collaboratori**
- **i Clienti**
- **i Fornitori ed i Partner commerciali**
- **la Pubblica Amministrazione** (enti pubblici, autorità di vigilanza, ecc);
- **la Collettività**

Farmacie Comunali Pisa S.p.A. aspira a mantenere e sviluppare un solido **rapporto di fiducia** con tutti i propri *Stakeholders* e persegue la propria *mission* ricercando il contemperamento degli interessi coinvolti.



IL VALORE GENERATO PER GLI STAKEHOLDERS

Nel corso della sua storia, Farmacie Comunalì Pisa S.p.A. ha portato avanti numerose Campagne Sociali a favore della cittadinanza, come ad esempio «*A Scuola con Farmacie Comunalì*» ed «*Al Nido con Farmacie Comunalì*».



PISAMO
AZIENDA PER LA MOBILITÀ SRL

Nel 2019 Farmacie Comunalì Pisa S.p.A. ha promosso, in collaborazione con l'azienda Pisamo, la predisposizione di **stalli per disabili posizionati di fronte alle sei Farmacie** per garantire l'accesso ai punti vendita. In programma anche la predisposizione di **stalli con invito di cortesia** a favore delle signore in gravidanza.



IL VALORE GENERATO PER GLI STAKEHOLDERS

Sempre nel corso del 2019 l'azienda ha inoltre promosso:

- lo sviluppo del contributo per **BONUS BEBÈ**, ossia buoni spendibili presso Farmacie Comunali per l'acquisto di prodotti per la prima infanzia a partire dal 2020;
- la donazione di **defibrillatori** alle scuole ed alle strutture sportive del territorio.



Ed ancora:

- un Piano della Comunicazione integrato, esteso alla rete delle aziende partecipate dal Comune di Pisa ed agli uffici comunali, tramite il circuito videowall, al momento presente presso l'anagrafe e le biglietterie CTT. In programma anche l'estensione presso altri uffici e siti istituzionali;
- numerose Giornate di Prevenzione in collaborazione con Enti ed Associazioni del territorio (pag. 8) .



IL VALORE GENERATO PER GLI STAKEHOLDERS

La società ha anche distribuito, nel corso del 2019, un **dividendo pari a 70.000,00 Euro** a favore del Comune di Pisa. Risorsa generata da Farmacie Comunali Pisa ed utilizzata dalle Istituzioni a **fini sociali a favore della collettività pisana**.

Il ruolo sociale di Farmacie Comunali Pisa si estrinseca anche, indipendentemente dai valori espressi in bilancio, attraverso **attività indirette**, quali: quelle di favorire vantaggi nella erogazione di servizi alla persona; nella opportunità di dispensare, proprio tramite, sussidi personali; nella capacità di riuscire a trasferire certezze, sicurezza e credibilità ai clienti ed ai cittadini, dal punto di vista scientifico, professionale ed etico.

Non di minore importanza il ruolo di interfaccia con le Istituzioni dell'Amministrazione del Comune di Pisa. Farmacie Comunali Pisa sono in grado di adoperarsi in contesti operativi in cui il ruolo amplifica il tributo sociale. Caso emblematico quanto successo in questo primo scorcio del 2020.



Farmacie Comunali Pisa si sono immediatamente messe a disposizione a sostegno all'intero sistema amministrativo pubblico, riuscendo a garantire ad una moltitudine di soggetti l'approvvigionamento e la distribuzione di **gel igienizzanti**, di **mascherine** e di **modelli di comunicazione**. In un momento in cui le varie realtà interessate erano sprovviste e faticavano a trovare un riferimento serio e sicuro, **la natura, la forza commerciale, il rigore etico dell'Azienda**, ci hanno permesso di correre in soccorso ad una esigenza impellente del sistema. Questo ruolo non è vero solo in tale specifico contesto, ma si presenta con ciclicità in una moltitudine di attività con le quali il nostro sistema azienda si trova ad interagire.

Questo è il **VERO LATO VALORIALE**, non immediatamente percepibile nei bilanci e nei numeri, pur derivando dagli stessi.



IL VALORE GENERATO PER I CITTADINI



ATTIVITÀ DI TELEMEDICINA presso la Farmacia n.1 di Via Pardi e presso la Farmacia n.3 di Via Battelli

Continuano a crescere i numeri della telemedicina nella nostra Farmacia dei Servizi, che conferma il suo ruolo fondamentale nella prevenzione delle patologie cardiovascolari sul nostro territorio.

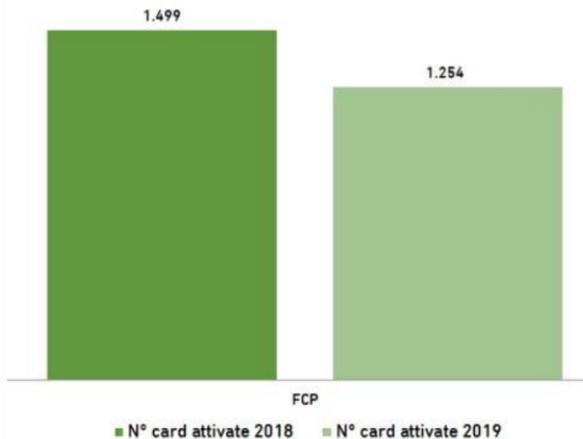
	N°ECG	Fatturato ECG (P.P. 25€)	N° HOLTER ECG 24H	Fatturato HOLTER ECG 24H (P.P. 55€)	N° HOLTER PRESSORIO 24H	Fatturato HOLTER PRESSORIO 24H (P.P. 45€)
Farmacia n.1	128	3.200€	-	-	-	-
Farmacia n.3	425	10.550€	101	5.524€	29	1.302€



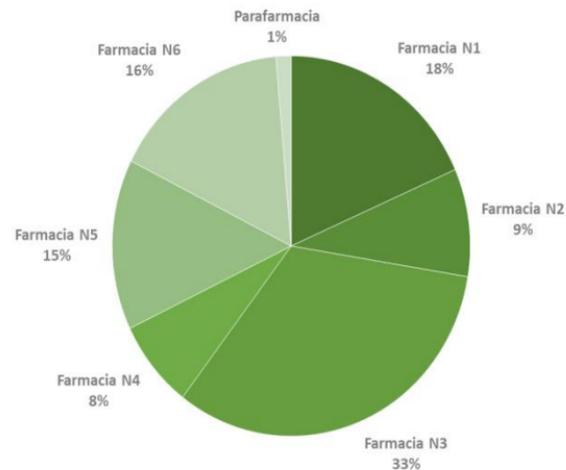
IL VALORE GENERATO PER I CITTADINI



TRENDN. CARD attivate FCP



% Card attivate per Farmacia 2019



7. CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2019



SEI SODDISFATTO?
your feedback matters

La **Customer Satisfaction** misura la soddisfazione del cliente del sistema di offerta di un'azienda e al tempo stesso determina quanto questa si avvicina o supera le aspettative dell'utente relativamente all'insieme di benefici e costi per lui rilevanti ai fini dell'acquisto e della fruizione dei servizi offerti.

In ogni Farmacia Comunale è installato un totem accessibile a tutti i clienti con un questionario facoltativo, tramite il quale gli utenti possono dare un indice di gradimento del servizio ricevuto con anche la possibilità di fornire utili suggerimenti.



- Farmacia 1 3.8 ★★★★★
- Farmacia 2 3.9 ★★★★★
- Farmacia 3 3.7 ★★★★★
- Farmacia 4 4.2 ★★★★★
- Farmacia 5 3.7 ★★★★★
- Farmacia 6 3.8 ★★★★★



CUSTOMER SATISFACTION : DICONO DI NOI



+1800
QUESTIONARI
COMPILATI

Martedì 19 Marzo 2019 - 18:50 - Maschio - Dai 51 ai 65 - Farmacia Comunale 3
"professionalità velocità e hanno sempre tutto"

Sabato 20 Aprile 2019 - 16:09 - Femmina - Dai 18 ai 25 - Farmacia Comunale 5
"siete già perfetti"

Giovedì 02 Maggio 2019 - 19:06 - Maschio - Dai 26 ai 35 - Farmacia Comunale 2
"più informazioni sulle vostre iniziative"

Giovedì 13 Giugno 2019 - 09:02 - Maschio - Dai 51 ai 65 - Farmacia Comunale 3
"personale competente continuate sempre così"

Sabato 30 Novembre 2019 - 16:28 - Femmina - Dai 18 ai 25 - Farmacia Comunale 5
"ampliare la farmacia e mettere nuovi prodotti"

Sabato 02 Novembre 2019 - 10:40 - Maschio - Dai 36 ai 50 - Farmacia Comunale 4
"ottimo tempismo"



+124
COMMENTI
RICEVUTI



8. NOTA METODOLOGICA E INFORMAZIONI GENERALI

Questo report è stato interamente realizzato all'interno dell'Azienda ad esclusione della stampa.

I dati presentati provengono dagli archivi interni, dalla contabilità generale, dal nostro sistema di Business Intelligence. Fanno eccezione le informazioni presenti nelle pagine 10 e 11, provenienti da una indagine interna semi-strutturata ed effettuata in aprile 2020 su un campione significativo di farmacisti collaboratori dipendenti di Farmacie Comunali Pisa S.p.A, e nelle pagine 41 e 42. Per queste ultime le informazioni sono state estratte dall'applicativo web della Customer Satisfaction da noi in uso.

Per la sua realizzazione si ringraziano tutti i dipendenti di Farmacie Comunali Pisa S.p.A. e il Dott. Andrea Barbuti che ha contribuito dall'esterno con i suoi preziosissimi consigli tecnici.

Grafica: Alice Galella – a.galella@farmaciecomunalipisa.it
Coordinamento: Bruna Vinci – b.vinci@farmaciecomunalipisa.it
Finito di stampare: Giugno 2020





Farmacie Comunalipisa S.p.A.

Sede Amministrativa Via C. Battisti n. 53 - 56125 Pisa

Tel 050 8311170 | Fax 050 830848

P.I. 01659730509

www.farmaciecomunalipisa.it

pisa@assofarm.postecert.it

spafarmacie@farmaciecomunalipisa.it