

BILANCIO SOCIALE 2020



FARMACIE
COMUNALI
PISA

Ci prendiamo cura del tuo benessere



23 agosto 2020 una data che non dimenticheremo, **Simone Sbrana**, nostro collega e amico, ci hai lasciati.

Farmacista preparato, ragazzo dal cuore grande, impegnato nel sociale, colto, musicista dilettante ma soprattutto un amico, l'amico di tutti noi.

Ci manchi Simone, sarai sempre nel nostro cuore.

I tuoi colleghi.

FARMACIE COMUNALI PISA S.P.A.

Ci prendiamo cura del tuo benessere



LETTERA DELL'AMMINISTRATORE UNICO

Carissime Lettrici e Carissimi Lettori,

*in questa edizione del Bilancio Sociale di Farmacie Comunali Pisa S.p.A. vogliamo raccontare l'anno appena trascorso, un anno decisamente tragico che, a causa della **pandemia da COVID-19**, ha messo a dura prova l'intera nostra Italia, tanto dal punto di vista socio-sanitario quanto da quelli economico-finanziario.*

*Il nostro Servizio Sanitario Nazionale ha dovuto **fronteggiare** un'emergenza dalle dimensioni epocali e mondiali, con strutture ed operatori in prima linea, sia per la estrema virulenza del virus che per la sua veloce diffusione. Merita qui ricordare il **sacrificio di tanti operatori sanitari**, farmacisti inclusi, che, esposti al contagio, hanno donato la vita nello svolgimento del proprio lavoro quotidiano.*

*Non sono mancate alcune criticità ,che oggi potremo evidenziare, ma ci preme innanzitutto sottolineare ed enfatizzare la **capacità di risposta professionale ed umana del nostro personale , dei farmacisti e delle nostre farmacie**. La loro dedizione, la loro passione e diligenza non sono mai venute meno.*

Sin dalla prima e più critica fase emergenziale hanno saputo affrontare e superare situazioni complesse e delicate, come quelle relative all'interazione diretta con i cittadini , garantendo condizioni di protezione e sicurezza reciproca o altre legate a fattori esterni come la questione delle mascherine di cui tanto si è sentito parlare sui vari media.

Il Bilancio Sociale 2020 non può che essere una Edizione Speciale.

*Avrete modo, leggendo, di cogliere l'**intensa e straordinaria attività svolta nella gestione dei nostri servizi** durante la piena emergenza pandemica, ma anche l'importanza delle altre azioni messe in campo da Farmacie Comunali Pisa Spa per dare continuità i servizi che sono normalmente erogati, continuando così a generare valore per i portatori d'interesse e i Cittadini che hanno sempre distinto l'Azienda in tutti questi anni.*

*Il lavoro di raccolta e riclassificazione delle informazioni utili alla redazione di questo Bilancio Sociale è stato svolto nei **primi mesi del 2021, ancora caratterizzati dall'emergenza pandemica** e da una sempre più convinta volontà dei farmacisti e delle farmacie di essere protagonisti nella sconfitta del virus COVID-19 permettendo di ritornare il prima possibile ad una "normale" quotidianità.*

Dott. Andrea Porcaro D'Ambrosio



INDICE

Introduzione

1. L'azienda Farmacie Comunali 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

2. Le azioni dell'azienda Farmacie Comunali Pisa S.p.A.

- I servizi disponibili in Farmacia
- La prevenzione in Farmacia
- La Farmacia fuori dalle mura

3. Gli investimenti

- Gli investimenti nel tempo
- Gli investimenti nel 2020
- Gli investimenti in prevenzione Covid-19

4. Le performance economiche

- Corrispettivi vs Ricette
- Fatture vs DPC
- E-commerce vs Fatturato
- Numero scontrini vs valore medio
- Numero ricette vs valore medio
- Monte ore apertura settimanale
- Erogazione bombole di ossigeno

5. Gli Stakeholders

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

6. Nota metodologica e informazioni generali

RESPONSABILITÀ SOCIALE D'IMPRESA

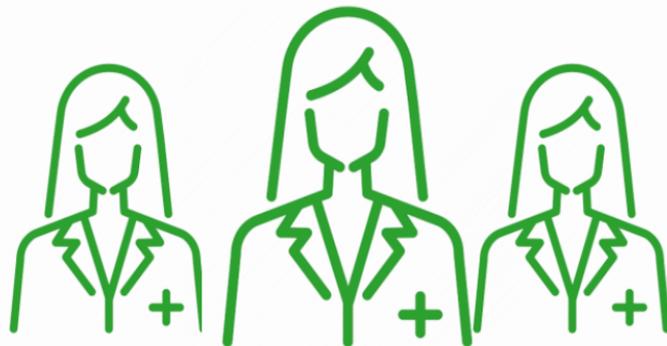
La Responsabilità Sociale di Impresa, che nel mondo anglosassone risponde all'acronimo CSR (*Corporate Social Responsibility*), si rivela come la più potente leva strategica per perseguire obiettivi di crescita aziendale.

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.



INTRODUZIONE

Quanto sopra è tanto più vero con riguardo alle aziende di servizi pubblici e di cura alla persona come Farmacie Comunalì Pisa Spa, che nasce nel giugno 2003 proprio con l'obiettivo di offrire alla città servizi caratterizzati da un'offerta capillare, ampia, professionale e qualificante. Farmacie Comunalì Pisa Spa, in questi anni, ha 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 Comunalì 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.



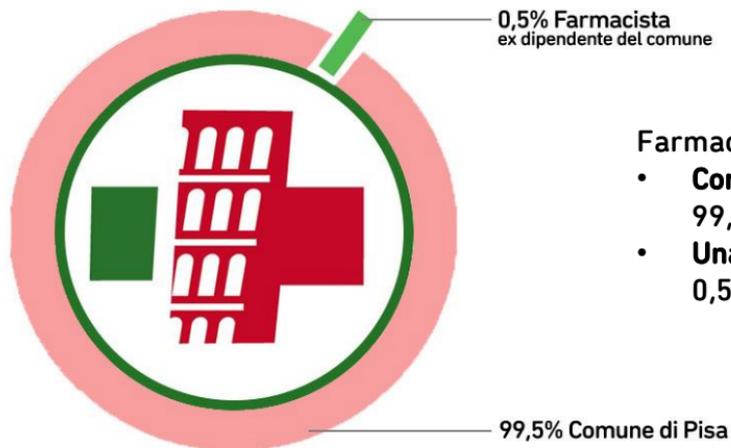
In assenza di obblighi di legge, questo Bilancio Sociale è stato elaborato su base volontaria, andando a coinvolgere un gruppo di lavoro in massima parte interno coordinato dall'Amministratore Unico che si è avvalso, dove necessario, della collaborazione di consulenti esperti. Tutte le informazioni,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

Le attività rendicontate si riferiscono al 2020.



I. L' AZIENDA FARMACIE COMUNALI PISA SPA SI PRESENTA

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

- **Comune di Pisa**, con una quota di maggioranza pubblica pari al 99,5% del capitale sociale.
- **Una farmacista ex dipendente del Comune di Pisa**, che detiene lo 0,5% del capitale sociale.



LA MISSION ED IL CODICE ETICO

MISSIONE AZIENDALE

La scelta del Comune di Pisa di mantenere una quota maggioritaria attesta la determinazione di impegnarsi nell'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.



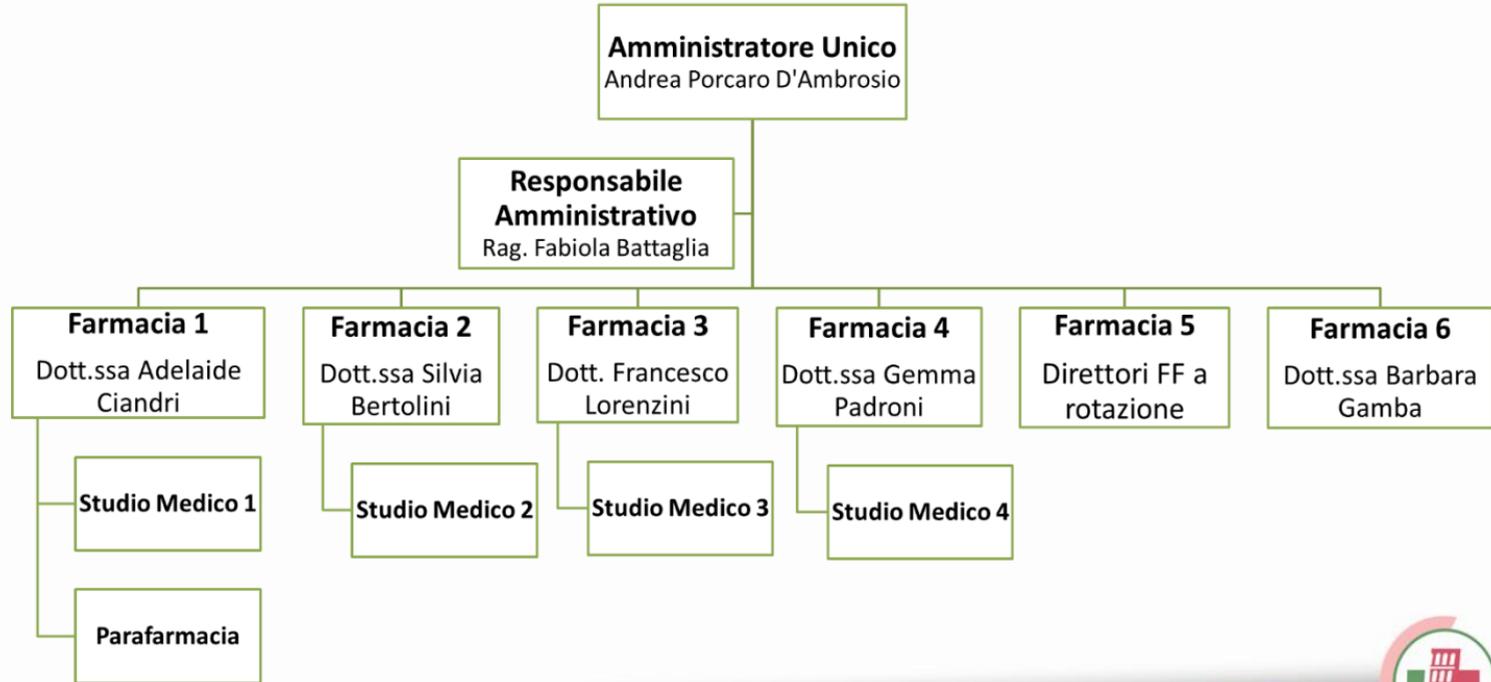
CODICE ETICO AZIENDALE

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

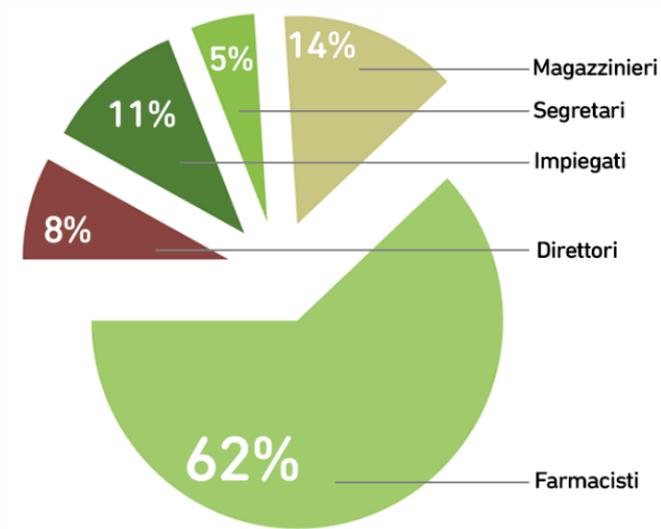
Dalla costituzione della società nel 2003 e fino al 2014, la struttura organizzativa aziendale era guidata da un **Consiglio di Amministrazione**. A far data dal 2014, la società – in un’ottica di contenimento dei costi e di ottimizzazione dei tempi di risposta - ha sostituito l’organo collegiale con un organo monocratico, affidando la responsabilità della gestione ad un **Amministratore Unico**.



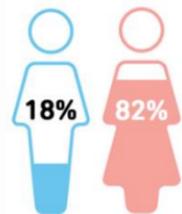
LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Al 31/12/2020 Farmacie Comunali Pisa S.p.A. è composta da 63 Dipendenti di cui:

- n.5 Direttori
- n.39 Farmacisti Collaboratori
- n.9 Magazzinieri
- n.3 Segretari presso gli studi medici
- n.7 Impiegate presso la sede amministrativa



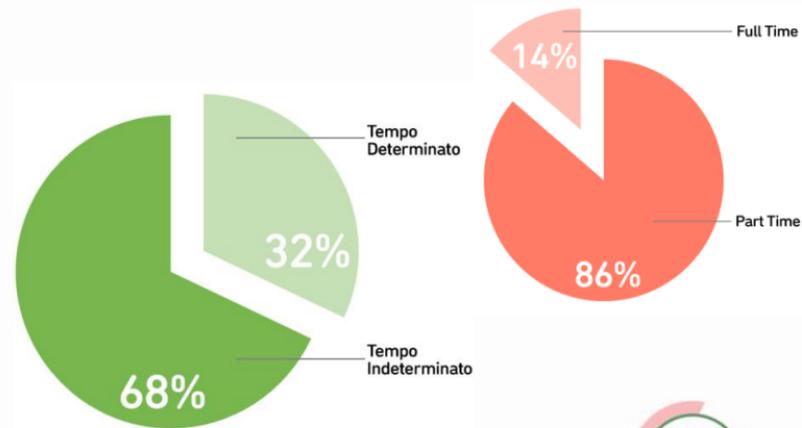
Prevalenza di donne



Età media 45 anni



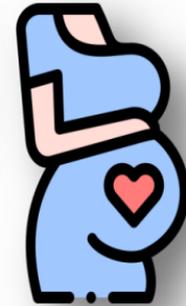
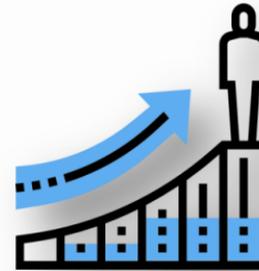
Tipologie di contratto:



I DIRITTI DEI LAVORATORI PER SERVIRE AL MEGLIO I NOSTRI 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 2020 è stata implementata grazie alla partnership con alcuni 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

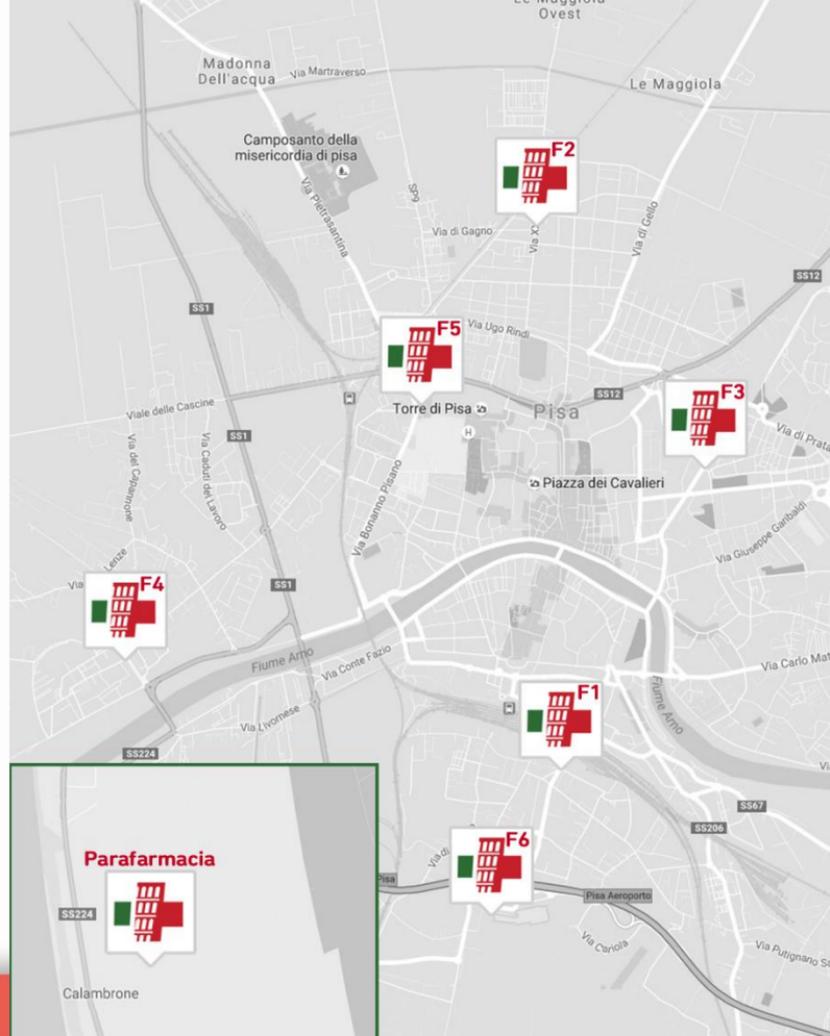
N.4 Studi Medici adiacenti alle Farmacie:

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



2. LE AZIONI DELL'AZIENDA FARMACIE COMUNALI PISA SPA



6 FARMACIE COMUNALI

↳ 1 FARMACIA 24H
7/7 INCLUSI FESTIVI



1 PARAFARMACIA



4 STUDI MEDICI
INTERDISCIPLINARI

DISTRIBUZIONE CLIENTI*

*AL NETTO DEL SERVIZIO DPC

432.305 UTENZA TOTALE

375.220 SOLO VENDITA LIBERA

92.764 SSN

6.274 INTEGRATIVA

ORE LAVORATE

88.626 ORE TOTALI

77.754 IN FARMACIA

439 IN PARAFARMACIA

4.196 NEGLI STUDI MEDICI

6.236 IN AMMINISTRAZIONE



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.



LA PREVENZIONE E IL SOCIALE IN FARMACIA

Tutte le nostre farmacie e studi medici pianificano e organizzano giornate dedicate alla prevenzione, alla salute e alla beneficenza, distribuendo le attività nel corso dell'anno.

Giornate gratuite del controllo dell'udito in collaborazione con partner specializzati

Giornate della salute pelle e capelli in collaborazione con partner specializzati

Giornate del cuore con esperti specialisti e referto immediato, in collaborazione con partner specializzati

Giornate dedicate alla prevenzione dentale con esperti dentisti e igienisti

La tua salute ci sta a cuore

Giornate dedicate alla distribuzione di mascherine gratuite alla popolazione residente, domiciliati e studenti universitari in 4 Farmacie e in Parafarmacia, in collaborazione con il Comune di Pisa e le associazioni di volontariato

Giornate della Raccolta del Farmaco in collaborazione con la fondazione Onlus Banco Farmaceutico Pisa

Giornate di raccolte fondi in collaborazione con la Fondazione ANT finalizzate a finanziare progetti di assistenza medica e prevenzione oncologica

Giornate dedicate ad integratori e alla corretta alimentazione in collaborazione con nutrizionisti ed esperti esperti



IL VALORE DEL CONSIGLIO IN FARMACIA AL TEMPO DELLA PANDEMIA



Dott.ssa Anna e il gel di produzione Farmacie Comunali Pisa S.p.A.

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). In tempo di pandemia, secondo una ricerca Sifac (società Italiana di Farmacia Clinica) pubblicata a fine 2020, **“il 76% delle farmacie ha incrementato il servizio delle consulenze in merito alle problematiche di salute in modo esponenziale. Inoltre l'83% delle richieste dei pazienti erano volte anche ad ottenere informazioni e chiarimenti, mentre il 69% ha avuto bisogno di rassicurazione, e di un supporto psicologico all'interno della farmacia**. I risultati hanno dato evidenza della grande e veloce capacità di adattamento e di risposta della farmacia in termini di servizi offerti, ma soprattutto dei tanti ambiti comunicativi che hanno contribuito alla gestione emergenziale in farmacia. **Il ruolo svolto dal farmacista e la farmacia stessa come luogo fisico hanno trasformato il processo informativo in vera e propria educazione, fornendo materiale e conoscenze per permettere al paziente di vivere al meglio la sua salute. Il farmacista ha educato il paziente, contribuito a smontare le notizie false e supportato l'applicazione delle misure preventive e farmaco-terapeutiche.”**

(Fonte: [Farmacista33.it](https://www.farmacista33.it); per approfondimenti si consiglia la lettura: [Community pharmacist's professional adaptation amid Covid-19 emergency: a national survey on Italian pharmacists. Int J Clin Pharm. 2021 Jan 15;1-8. Doi: 10.1007/s11096-020-01228-5](https://doi.org/10.1007/s11096-020-01228-5))



I FARMACISTI DURANTE LA PANDEMIA

Il ruolo del farmacista durante la pandemia è stato fondamentale, infatti la farmacia ha rappresentato il primo presidio sanitario sul territorio in un momento in cui era difficile consultarsi col proprio medico in uno stato di blocco in cui gli ambulatori di medicina generale non erano accessibili al pubblico ed i medici trasmettevano le ricette in via telematica.

Con gli ospedali che non accettavano più pazienti con problematiche lievi, il farmacista è diventato la figura principale nella gestione dei "codici bianchi" e nel monitoraggio e supporto alle terapie croniche, diventando, di fatto, l'unico riferimento clinico presente fisicamente sul territorio.

Nei primi mesi della pandemia, infatti, la farmacia è rimasta il solo luogo fisicamente accessibile a tutti e il **farmacista si è molto speso per dimostrare la sua vicinanza al cittadino in un periodo così drammatico**. Tuttavia, al di là del fenomeno di accaparramento delle merci durante il mese di marzo, in generale le persone hanno evitato il più possibile di entrare nei negozi fisici. Diversamente l'utenza ha approfittato dell'apertura della farmacia, presidio sanitario a bassa soglia e a funzione fondamentale, per un confronto di tipo sanitario ma anche per un semplice momento di "conforto".



Dott.ssa Sara in servizio al banco



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 telefonate durante le quali il medico si confronta con il farmacista relativamente all'appropriatezza prescrittiva di talune molecole nel contesto di cura del paziente.



*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



SERVIZIO 24H 7/7 FARMACIA N.5

Uno fra i tanti aspetti che rendono peculiari Farmacie Comunali Spa, è il servizio 24h svolto da una delle sei Farmacie appartenenti all'Azienda; la Farmacia n.5 locata nei pressi della illustre Piazza dei Miracoli della nostra città. Fin dal 2005 la Farmacia n. 5 24/h ha sviluppato la capacità di gestire emergenze e richieste urgenti, meno presenti in altri contesti. Negli ultimi anni l'azienda ha consolidato il presidio territoriale avendo fra le sue farmacia l'unica che sulla città di Pisa copre la particolare fascia notturna che va dalle 23:00 alle 8:00 del mattino.

L'assenza di medici di famiglia ed altre figure sanitarie di riferimento negli orari notturni fa sì che spesso la nostra farmacia diventi il contatto di prima istanza per i pazienti che presentano improvvisamente dei sintomi o problemi di salute che non sanno come soddisfare nell'immediatezza le proprie necessità di cura e conforto. Per l'Azienda questo è un chiaro servizio essenziale per la cittadinanza e in quanto tale lo mantiene da anni con una formula che non richiede alcun compenso al cittadino tramite l'esercizio del diritto addizionale. In occasione del servizio notturno, nei week-end e nei giorni festivi il bacino di utenza non si limita alla nostra città ma si allarga ai comuni limitrofi e anche ai capoluoghi più vicini.

Non di rado riceviamo telefonate da parte di pazienti residenti in città vicine che spesso trovano da noi farmaci non facilmente reperibili.



Proprio per la necessità di soddisfare tutte le varie e numerose richieste che pervengono in special modo negli orari in cui le altre farmacie sono chiuse, ci rendiamo responsabili nell'aver una gestione molto puntuale del nostro magazzino che è fornito di un notevole numero di prodotti differenti con scorte adeguate.

Dai feedback che riceviamo costantemente siamo certi che i nostri utenti apprezzano la nostra offerta di apertura del servizio: è rassicurante per loro sapere di avere sempre a disposizione un professionista della salute in grado di offrire una consulenza adeguata. Molti di loro diventano addirittura abitudinari di questa fascia oraria trovandola più congeniale ai loro ritmi personali e/o professionali.



LA FARMACIA FUORI DALLE MURA

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

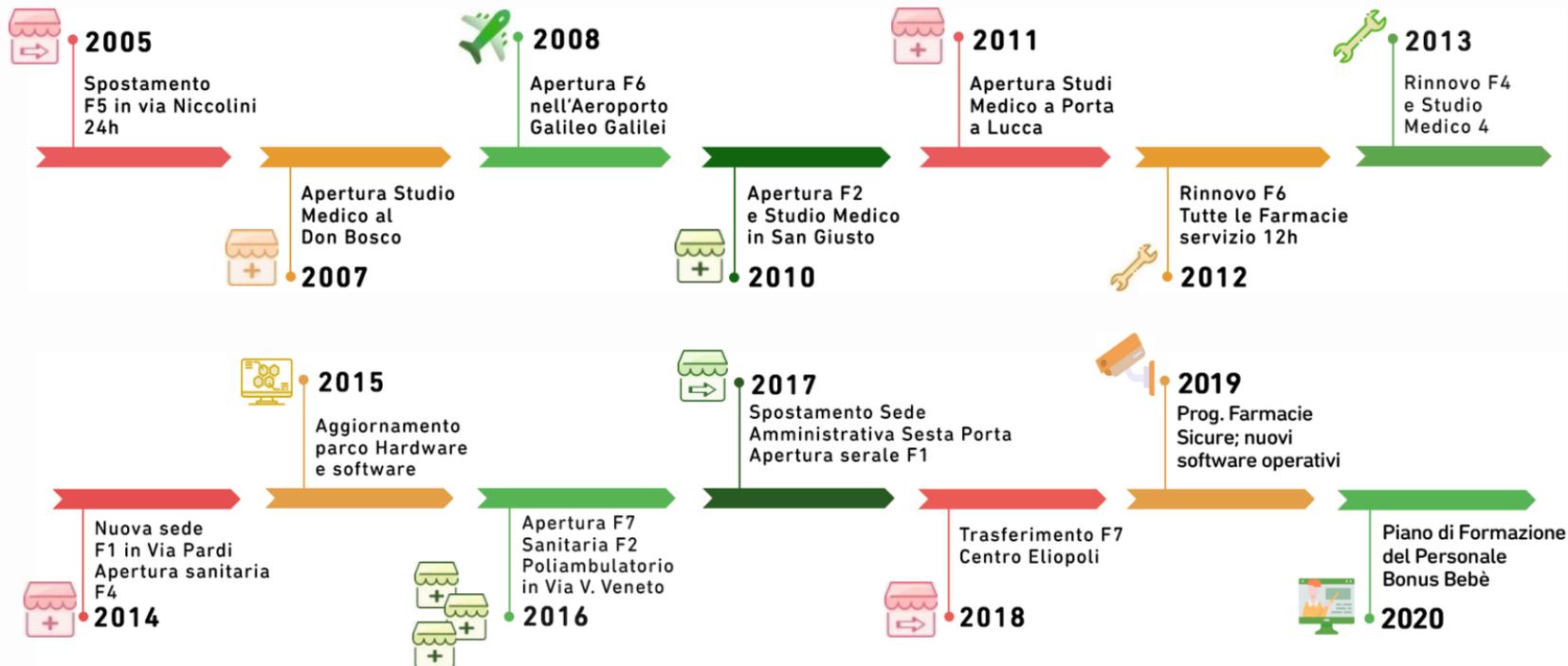
La nostra consulenza si svolge anche attraverso il canale telefonico, infatti dedichiamo buona parte del nostro tempo a rispondere a domande dei pazienti riguardo al farmaco in uso e alla modalità di assunzione. Sono numerosi anche i contatti telefonici con i servizi di continuità assistenziale e talvolta anche con il Pronto Soccorso; magari per chiarimenti su alcune prescrizioni. A volte rimandiamo alla loro attenzione i pazienti che presentano delle "red flags" ovvero dei sintomi che giudichiamo come potenzialmente gravi e che richiedono ulteriori approfondimenti. Potremmo dire quindi che quello con le altre figure sanitarie è un rapporto costante di piena collaborazione e sinergia professionale.



*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



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 Calabrone**, 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 Calabrone presso nuovi locali del Centro Eliopoli.

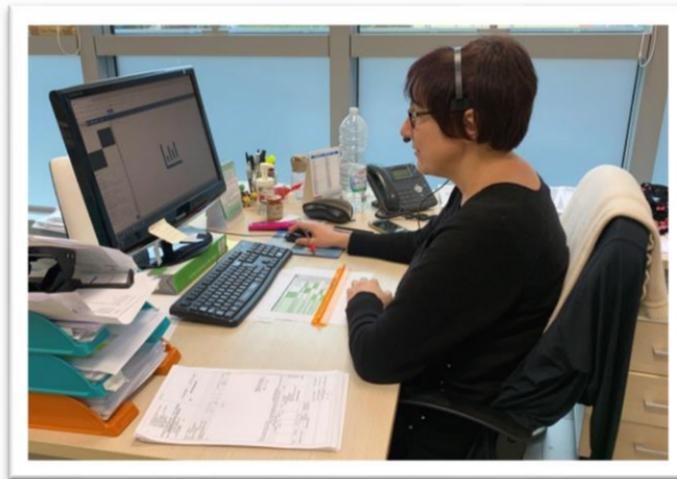
2019, **Progetto Farmacie Sicure**; acquisizione di nuovi software operativi (contabilità, risorse umane, business intelligence, ecc.); attivazione di una piattaforma di controllo sui centri di costo relativi agli acquisti.



GLI INVESTIMENTI NEL 2020

Nel corso del 2020 è stato applicato un **Piano di Formazione del Personale** per un valore totale di circa **€87.000**.

Il piano di formazione si è composto da corsi tenutisi in modalità FAD e inerenti a tematiche come: l'organizzazione del lavoro, capacità gestionale e motivazionale, responsabilità d'impresa, marketing, protezione dei dati personali, responsabilità amministrativa, codice degli appalti, lingua inglese professionale e programma Excel.



GLI INVESTIMENTI E LE ATTIVITÀ – FOCUS “COVIDI9”

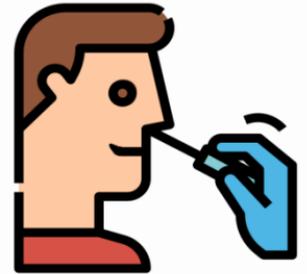


L'emergenza sanitaria derivante dalla diffusione del virus Sars-CoV2, dichiarata pandemia mondiale l'11 marzo scorso dall'OMS, in Italia come nel resto del mondo ha avuto ed avrà notevoli conseguenze anche a livello economico.

La nostra società, svolgendo un'attività essenziale, non è rientrata fra quelle sospese dai provvedimenti emanati dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri con effetto dal 23 marzo 2020 e successivi, pertanto le nostre Farmacie hanno sempre lavorato e a battenti aperti.

La società ha intrapreso le seguenti misure volte al contenimento della diffusione del virus:

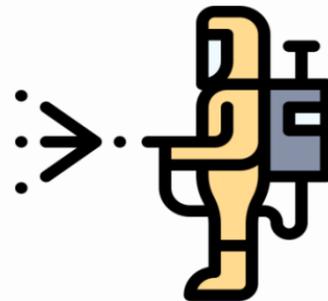
- mantenimento parziale ed intermittente del “**lavoro agile**” in smartworking, in base alle colorazioni zionali regionali, per il personale dell'ufficio **amministrativo e degli studi medici**;
- organizzazione del servizio continuativo cadenzato di **screening** affidato a personale sanitario esterno, con platea su base volontaria, tramite uso di presidi medici quali **tamponi antigenici e test sierologici**.



GLI INVESTIMENTI E LE ATTIVITÀ – FOCUS “COVIDI9”

Con lo scopo di salvaguardare la salute e la sicurezza dei lavoratori e dell'utenza ha inoltre provveduto a mantenere in essere i seguenti investimenti:

- acquisto di dispositivi di sicurezza quali **mascherine, gel e guanti** per l'utilizzo in farmacie (ed erogati al pubblico a prezzo politico calmierato);
- l'installazione delle **paratie in plexiglass e colonnine sparti persone** per mantenere il distanziamento sociale; e predisposizione per vendita a battenti chiusi;
- **sanificazione** programmata continuativa ordinaria e straordinaria di **locali ed impianti commerciali ed amministrativi**;
- flusso continuo documentale di aggiornamento normativo e comportamentale verso tutti i dipendenti.



Le farmacie FCP hanno aderito alle campagne regionali e comunali, non remunerate, erogando gratuitamente alla popolazione le mascherine fornite dal Sistema Sanitario Regionale e dal Comune di Pisa.

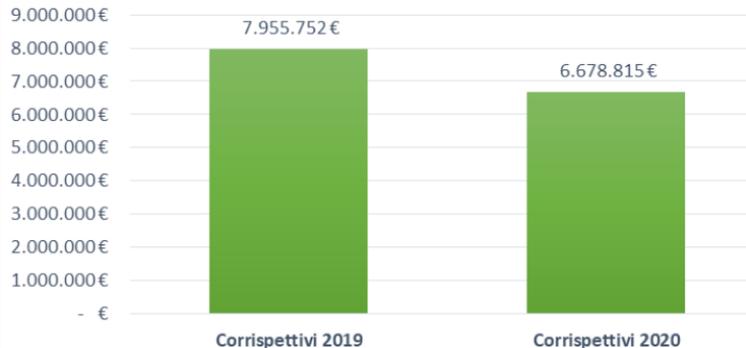


4. LE PERFORMANCE ECONOMICHE (2019 – 2020)



CORRISPETTIVI

Trend 2019-2020
Corrispettivi €



Decremento €	- 1.276.937
Decremento %	- 16,05

RICETTE

Trend 2019-2020
Ricette €



Decremento €	- 98.738
Decremento %	- 3,92

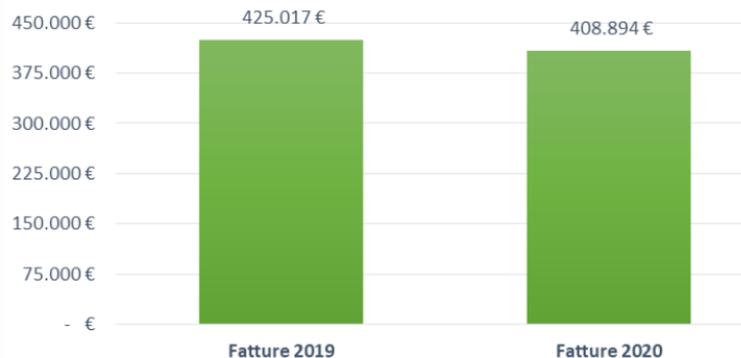


4. LE PERFORMANCE ECONOMICHE (2019 – 2020)



FATTURE

Trend 2019-2020
Fatture €



Decremento € - 16.123

Decremento % -3,79

DPC

Trend 2019-2020
DPC €



Incremento € 27.100

Incremento % 15,93

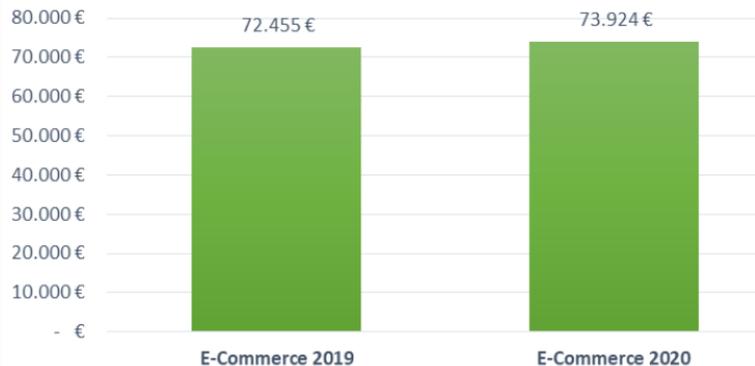


4. LE PERFORMANCE ECONOMICHE (2019 – 2020)



E-COMMERCE

Trend 2019-2020
E-commerce €



Incremento €	1.469
Incremento %	2,03

FATTURATO TOTALE

Trend 2019-2020
Fatturato Totale €



Decremento €	- 1.363.229
Decremento %	- 12,23

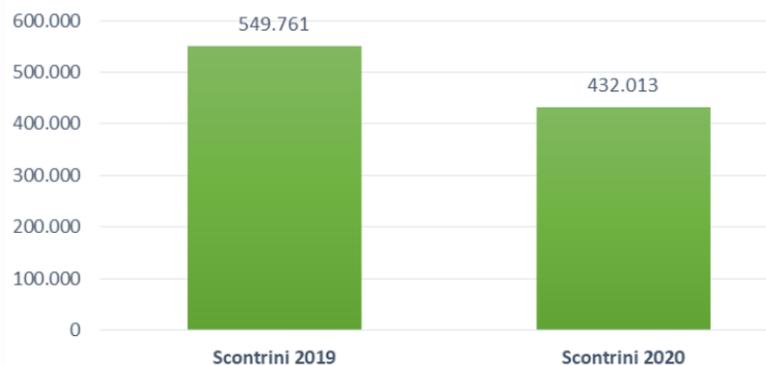


4. LE PERFORMANCE ECONOMICHE (2019 – 2020)



NUMERO SCONTRINI

Trend 2019-2020
N° Scontrini



Decremento €	-117.748
Decremento %	-21,42

VALORE MEDIO SCONTRINO

Trend 2019-2020
Valore Medio Scontrino €



Incremento €	0,99
Incremento %	6,83



4. LE PERFORMANCE ECONOMICHE (2019 – 2020)



NUMERO RICETTE

Trend 2019-2020
N° Ricette



Decremento € - 16.977

Decremento % - 8,06

VALORE MEDIO RICETTE

Trend 2019-2020
Valore Medio Ricetta €



Incremento € 0,54

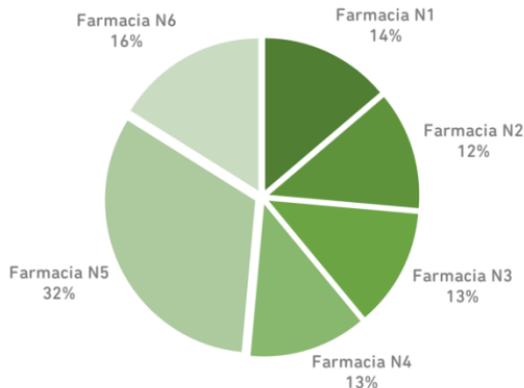
Incremento % 4,50



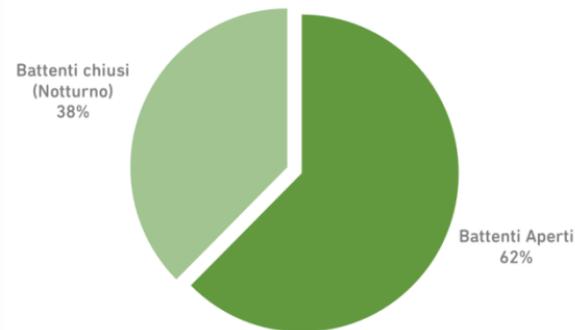
4. LE PERFORMANCE ECONOMICHE (2019 – 2020)



% Monte ore settimanale di apertura Aziendale per farmacia



Farmacia N5



Farmacia 1	Farmacia 2	Farmacia 3	Farmacia 4	Farmacia 5	Farmacia 6	FCP
Orario	Orario	Orario	Orario	Orario	Orario	
8-20 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	Ore Totali					
72	65	65	65	168	84*	519

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

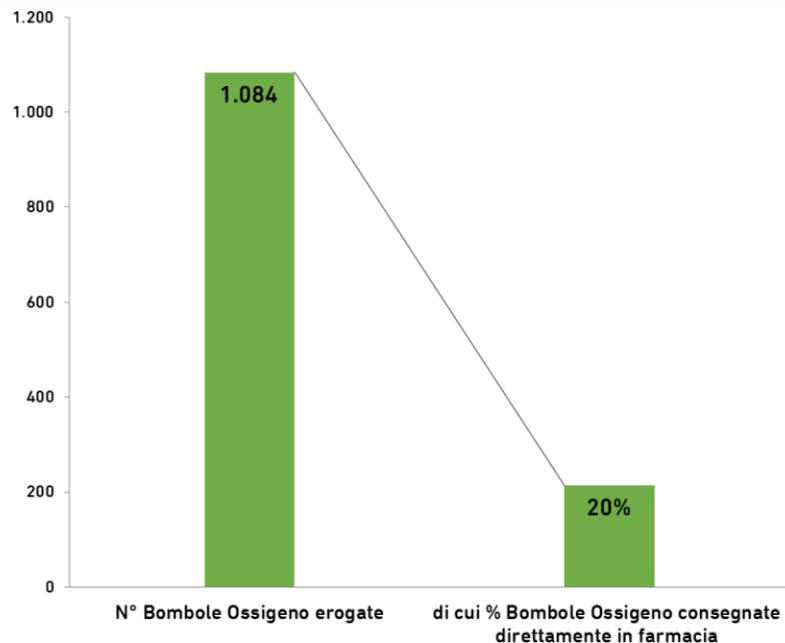
*Nel corso del 2020 la Farmacia n.6 in aeroporto ha subito vari cambi di orario a causa della pandemia con conseguente forte diminuzione di voli.



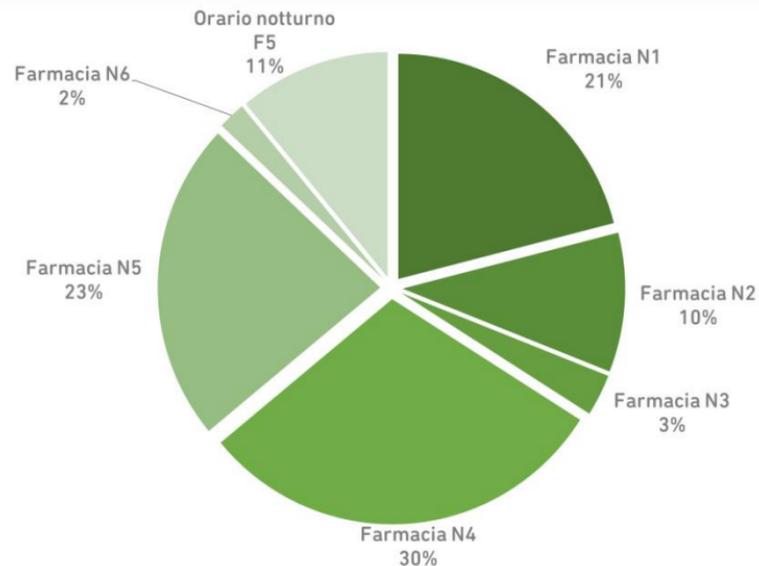
EROGAZIONE BOMBOLE DI OSSIGENO



Erogazione Bombole di Ossigeno



% per Farmacia 2020



EROGAZIONE BOMBOLE DI OSSIGENO: "COVID19"



Tra le varie emergenze affrontate nel corso dell'intero anno del "Covid-19" che hanno richiesto un nostro maggiore impegno, sicuramente è importante fare menzione della dispensazione delle bombole di ossigeno per l'ossigenoterapia domiciliare. Soprattutto nella Farmacia 24h si è assistito ad un aumento delle bombole consegnate in emergenza direttamente in farmacia, rispetto a quelle consegnate a casa, attraverso una adeguata programmazione, e destinate, solitamente, ai pazienti cronici.

Si intuisce come questo anomalo incremento sia stato legato alle infezioni da Sars-Cov2 che, specialmente nei mesi invernali, ha portato a un disequilibrio nella distribuzione dell'ossigeno terapeutico sia a livello locale che nazionale a causa di un incremento delle richieste esponenziale in un breve lasso di tempo. Se questo ha portato sull'intero territorio nazionale ad interruzioni del servizio, con grande soddisfazione possiamo dire che ciò non si è verificato nelle nostre farmacie. Questo grazie ad un efficace gestione da parte di tutto il personale farmacista e non che ha sovrinteso con estrema attenzione ogni fase, dall'approvvigionamento per le nostre scorte sino alla dispensazione e consegna dell'ossigeno transitando per il recupero dei vuoti, tasto quest'ultimo dolente del servizio in periodo emergenziale. FCP è riuscita pertanto ad evadere ogni richiesta pervenuta.



5. GLI STAKEHOLDERS



Nel perseguimento della propria *missione*, Farmacie Comunali Pisa S.p.A. considera le aspettative legittime dei propri *Portatori d'interesse* che sono individuati nelle seguenti categorie:

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

Farmacie Comunali Pisa S.p.A. aspira a mantenere e sviluppare un solido **rapporto di fiducia** con tutti i propri *Portatori d'interesse* e persegue la propria *missione* 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

Anche nel 2020 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

Nel corso del 2020 l'azienda ha inoltre promosso la consegna della card **BONUS BEBÈ** del valore di €500 a **89** beneficiari, spendibili presso Farmacie Comunali di Pisa per l'acquisto di prodotti per la prima infanzia;



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



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 Comunalì Pisa ed utilizzata dalle Istituzioni a **fini sociali a favore della comunità pisana**.

Il ruolo sociale di Farmacie Comunalì Pisa Spa 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 Comunalì Pisa Spa è in grado di adoperarsi in contesti operativi in cui il ruolo amplifica il tributo sociale. Caso emblematico quanto successo nel primo scorcio del 2020.

Farmacie Comunalì Pisa Spa si è immediatamente messa 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 è vero non 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 **VALORE VERO**, non immediatamente percepibile nei bilanci e nei numeri, pur derivando dagli stessi.

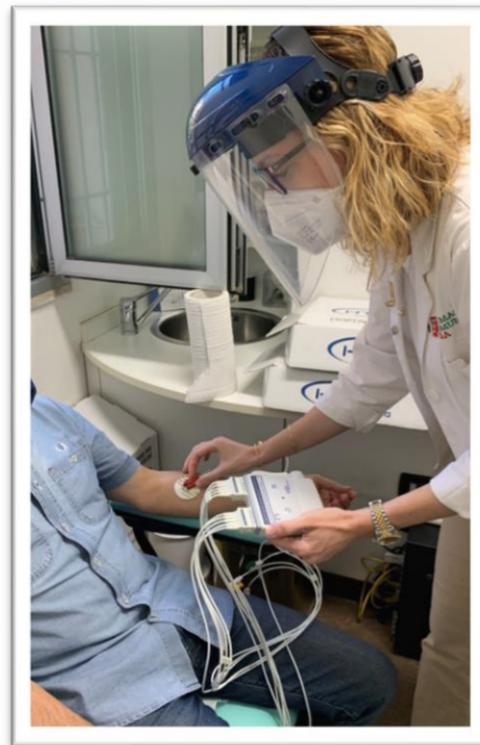


IL VALORE GENERATO PER I CITTADINI

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	53	1.375€	-	-	-	-
Farmacia n.3	185	4.995€	60	3.709€	20	897€



Dott.ssa Laila alla Farmacia n.3 in preparazione di un ECG

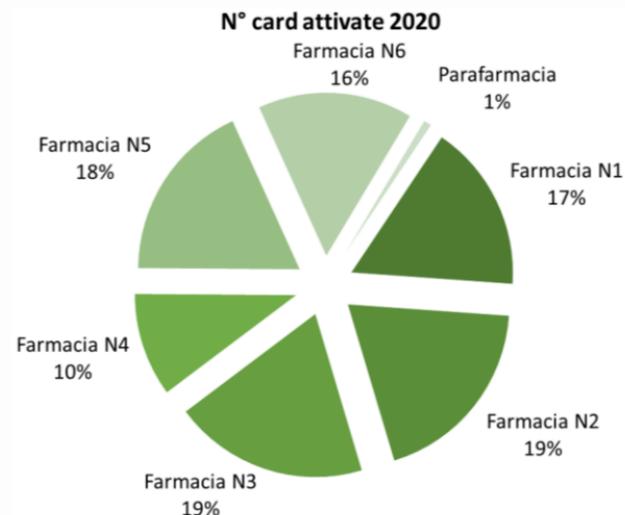
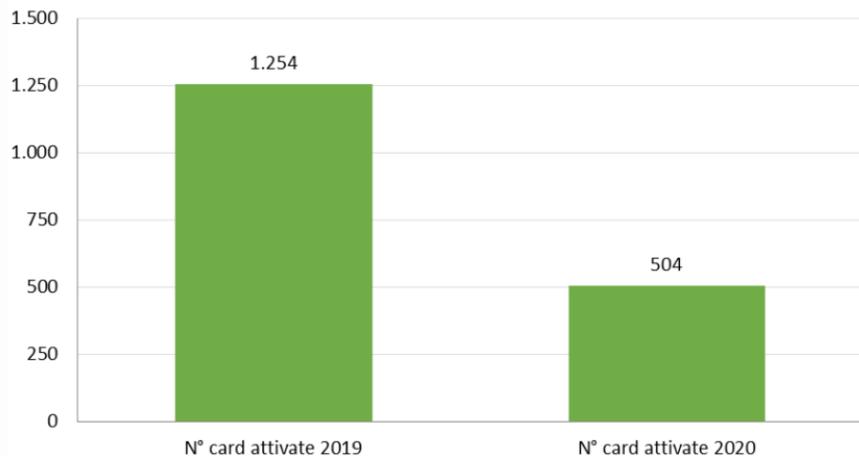


IL VALORE GENERATO PER I CITTADINI

La Farmacard, con attivazione gratuita, consente di accumulare 1 punto per ogni € 1 di spesa sostenuta presso le 6 farmacie comunali e presso la Parafarmacia comunale di Calambrone, per l'acquisto di prodotti non farmaceutici. I punti danno diritto a sconti sugli acquisti futuri o a premi esclusivi.



Trend 2019-2020
N° Card attivate



6. 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 17 e 19, 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.

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.

Gruppo di lavoro: FCP Spa

Coordinamento: Silvia Balderi – s.balderi@farmaciecomunalipisa.it; Bruna Vinci – b.vinci@farmaciecomunalipisa.it

Grafica: Alice Galella – a.galella@farmaciecomunalipisa.it

Finito di stampare: Giugno 2021



Bilancio Sociale 2020 Farmacie Comunali Pisa S.p.A. – Giugno 2021

Riferimenti: www.farmaciecomunalipisa.it - comunicazione@farmaciecomunalipisa.it

Crediti Icone da www.flaticon.com



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