



**FARMACIE  
COMUNALI  
FORLÌ**

**BENE COMUNE.**

# **BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ**

## **2019**

**FORLIFARMA S.P.A.**



**Gruppo Livia Tellus**

Forlifarma S.p.A.  
Via Passo Buole, 54  
47122 Forlì (FC)

[www.forlifarma.it](http://www.forlifarma.it)

tel. +39 0543 724618

fax +39 0543 725821

[info@forlifarma.it](mailto:info@forlifarma.it)

[forlifarma@forlifarma.it](mailto:forlifarma@forlifarma.it)

Foto di: Luca Massari

# INDICE

---

**04**

LETTERA  
DELL'AMMINISTRATORE  
UNICO

---

**05**

NOTA  
METEOROLOGICA

---

**06**

CAPITOLO 1:  
L'IDENTITÀ AZIENDALE

---

**18**

CAPITOLO 2:  
IL PERSONALE DIPENDENTE

---

**26**

CAPITOLO 3:  
LE PERFORMANCE ECONOMICHE  
E GLI INVESTIMENTI

---

**30**

CAPITOLO 4:  
L'IMPEGNO PER I CLIENTI

---

**35**

CAPITOLO 5:  
L'IMPEGNO PER IL SOCIALE E  
PER L'AMBIENTE

---

**41**

CAPITOLO 6:  
DICONO DI NOI





# Lettera dell'Amministratore Unico

Care lettrici, Cari lettori,

un primo passo verso la rendicontazione sociale delle nostre attività è stato fatto lo scorso anno, ma l'impegno verso una gestione sostenibile e una rendicontazione trasparente nei confronti degli stakeholder continua e così, a distanza di un anno, presentiamo il nostro secondo bilancio di sostenibilità.

L'importanza delle tante iniziative svolte nei confronti dei cittadini e l'attenzione ai bisogni sociali del territorio hanno evidenziato l'esigenza di un report integrato che, affiancato al bilancio economico, analizzi i risultati delle attività di Forlifarma a 360 gradi. Lo strumento chiave è il bilancio di sostenibilità che nasce con una duplice funzione: esternamente soddisfare le esigenze informative degli stakeholder, alimentando con loro un rapporto di comunicazione diretto che promuova il confronto, internamente consentire alla Direzione assieme a tutto lo staff di fare un bilancio dell'anno, rappresentando nella loro completezza i risultati delle iniziative poste in atto al fine di riflettere sugli aspetti positivi e sulle potenzialità di miglioramento.

È con questo spirito che è stata promossa nel 2019 l'indagine del clima organizzativo, i cui risultati sono presentati nel presente bilancio. Il personale rappresenta per Forlifarma un valore fondamentale per lo sviluppo delle attività aziendali e centrale è la sua opinione. La percezione dell'ambiente lavorativo restituita dall'indagine presenta un team motivato, con forte senso di appartenenza nei confronti della Società ed un elevato grado di soddisfazione per l'ambiente in cui opera, caratterizzato da trasparenza degli obiettivi e condivisione delle conoscenze.

Un altro aspetto di rilevanza che ha caratterizzato il 2019 è stato l'importante rinnovo e ampliamento della farmacia zona Iva con ben 10 ambulatori medici al primo piano sopra la farmacia, che costituiscono una prima casa della salute a Forlì.

Un ulteriore elemento di novità di questa edizione di bilancio è l'inclusione dei risultati del primo anno di attività della farmacia "Punta di Ferro", inaugurata nel dicembre 2018. I dati confermano la lungimiranza della scelta adottata, segnalando un incremento di fatturato complessivo per la Società di oltre un milione di euro, da attribuirsi a tale nuova sede. Ne consegue che tutti i dati rendicontati nel documento per il 2019 non sono direttamente confrontabili con quelli degli anni precedenti, poiché influenzati in forte crescita da tale sede.

Un rilevante confronto può essere invece posto in atto con i dati medi del settore di appartenenza in cui opera la Società. Nel 2019 Forlifarma ha registrato un incremento di fatturato pari all'1,5% (che diventa il 9% se si considera anche la farmacia "Punta di Ferro"), in un quadro nazionale di settore che mostra una fase di stallo, segnale della giusta scelta fatta anni fa dai Comuni del forlivese di costituire la Società per la gestione associata delle loro farmacie.

ING. FRANCO SAMI  
AMMINISTRATORE UNICO

*la sostenibilità  
rappresenta un  
valore  
indispensabile, di  
forte importanza e  
impatto in sé ed un  
tema centrale  
nell'attività  
quotidiana di tutti*

# Nota Metodologica

L'elaborazione di questo Bilancio Sociale ha richiesto 3 mesi di lavoro (febbraio 2020/aprile 2020). Il documento è stato elaborato su base volontaria da Forlifarma, affidandosi ad una collaborazione di ricerca instaurata con l'Università di Bologna – Dipartimento di Scienze aziendali per la definizione di un modello di rendicontazione innovativo e personalizzato.



**Il Bilancio Sociale ha lo scopo di rendere conto in maniera trasparente ai cittadini e a tutti gli stakeholder interessati dell'aderenza dell'attività svolta alla propria mission e ai valori dichiarati.**



## Gruppo di lavoro

Nome e Cognome	Posizione	Ruolo nel Bilancio Sociale
FRANCO SAMI	Amministratore Unico	Indirizzo e supervisione del progetto
DAVIDE CANGINI	Direttore Generale	Coordinamento della raccolta dei dati
DANIELA GIMELLI	Capo ufficio commerciale	Raccolta dati iniziative
FRANCESCA PASINI	Capo ufficio amministrativo	Raccolta dati personale
BENEDETTA SIBONI	Professoressa Associata Università di Bologna	Impostazione metodologia e stesura dei testi
PASQUA RIGNANESE	Laureata Magistrale Università di Bologna	Collaborazione alla stesura dei testi e creazione del progetto grafico

# CAPITOLO 1: L'IDENTITÀ AZIENDALE

## 9 FARMACIE

Con l'inaugurazione della farmacia presso il centro commerciale "Punta di Ferro", Forlifarma raggiunge quota 9 farmacie.

## 17 ANNI DI ATTIVITÀ

La società opera da 17 anni come Forlifarma Spa anche se la sua attività ha origini antiche, in quanto nasce dall'Azienda Speciale Farmaceutica di Forlì (ASF) costituita nel 1962.

## 15 COMUNI

La compagine azionaria di Forlifarma, per il tramite della holding, è di 15 comuni nella provincia di Forlì-Cesena.

ABBIAMO DETTO	ABBIAMO FATTO	FAREMO
ESPANSIONE SUL TERRITORIO	APERTURA FARMACIA "PUNTA DI FERRO"	PROSEGUO DELLE CONVENZIONI DI COLLABORAZIONE CON LE FARMACIE COMUNALI DI PREDAPPIO, S. SOFIA E MELDOLA
MODERNIZZAZIONE SOFTWARE	ADEGUAMENTO SOFTWARE AMMINISTRATIVO	RINNOVO APPARATO TECNICO-TELEFONICO E DELLA RETE DATI PER CONSOLIDARE RAPPORTI TRA FARMACIE E CON IL PUBBLICO RILASCIO APP A DISPOSIZIONE DELLA CLIENTELA
RI-FUNZIONALIZZAZIONE FARMACIE	RESTYLING FARMACIA DE CALBOLI	AMPLIAMENTO FARMACIA DI FORLIMPOPOLI ATTRAVERSO COSTITUZIONE DI STUDI MEDICI ADIACENTI
	RISTRUTTURAZIONE FARMACIA ZONA IVA	RISTRUTTURAZIONE E AMPLIAMENTO FARMACIA CA' ROSSA E REALIZZAZIONE DI DUE AMBULATORI MEDICI COLLEGATI

# LA SOCIETÀ



Forlifarma S.p.A. è la società creata dal Comune di Forlì per gestire le sette farmacie di proprietà, la ottava in gestione dal Comune di Forlimpopoli e la nuova farmacia presente nella galleria del Centro Commerciale “Punta di Ferro” di Forlì. La società è nata il 1 gennaio 2003 dalla trasformazione della Azienda Speciale Farmaceutica di Forlì (ASF) e ha per oggetto le seguenti attività:

- **esercizio diretto** delle farmacie comunali i cui titolari sono gli enti soci;
- **educazione sanitaria verso i cittadini**, con particolare riferimento all'impiego del farmaco;
- **prestazione di servizi socio-assistenziali** ad essa affidati dall'Amministrazione Comunale;
- **erogazione dei servizi alla clientela.**

Il capitale azionario è totalmente di proprietà di Livia Tellus Romagna Holding S.p.A. e nell’ambito del suo indirizzo, Forlifarma svolge attività economico-imprenditoriale e di servizio alla collettività in funzione della promozione della "salute" e del "benessere", come fondamentale diritto dell'individuo e della collettività. Le farmacie comunali gestite sono presenti nel territorio come nella mappa che segue.

# LE FARMACIE GESTITE

**1** **farmacia de Calboli**  
Largo de Calboli, 1 - 47121 FORLÌ (FC)  
Tel. e Fax **0543 33560**  
decalboli@forlifarma.it  
🕒 **Aperta dal lunedì al sabato**  
con orario continuato 8.00 - 20.00

**2** **farmacia Risorgimento**  
V.le Risorgimento, 17  
47121 FORLÌ (FC)  
Tel. **0543 63234** - Fax **0543 63724**  
risorgimento@forlifarma.it  
🕒 **Aperta dal lunedì al sabato**  
con orario continuato 8.00 - 20.00

**3** **farmacia Ospedaletto**  
Via Rauegnana, 384 - 47122 FORLÌ (FC)  
Tel. e Fax **0543 721039**  
ospedaletto@forlifarma.it  
🕒 **Aperta dal lunedì al sabato**  
con orario 8.00 - 13.00 / 15.30 - 19.30

**4** **farmacia Ca' Rossa**  
Via Campo degli Suisgeri, 67/c - 47121 FORLÌ (FC)  
Tel. e Fax **0543 67314**  
carossa@forlifarma.it  
🕒 **Aperta dal lunedì al sabato**  
con orario 8.30 - 13.00 / 15.30 - 19.30

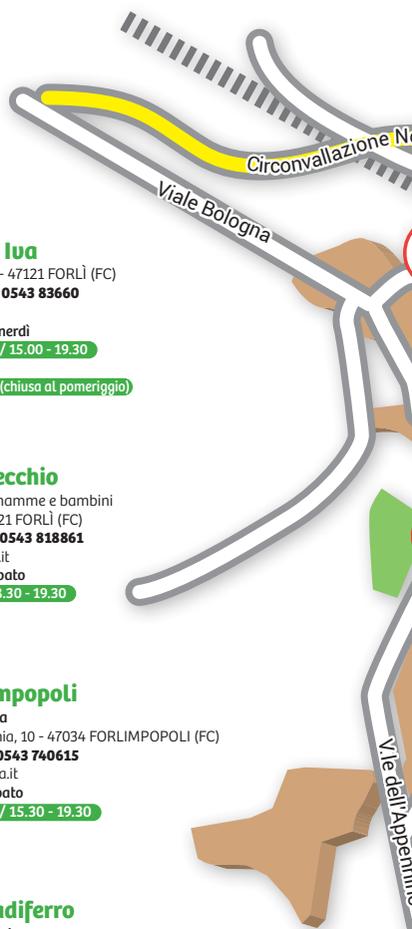
**5** **farmacia Piazza Erbe**  
Piazza Cavour, 19/a - 47121 FORLÌ (FC)  
Tel. **0543 28629** - Fax **0543 377623**  
piazzaerbe@forlifarma.it  
🕒 **Aperta dal lunedì al venerdì**  
con orario continuato 8.00 - 22.00  
Sabato  
con orario 8.00 - 13.00 (chiusa al pomeriggio)

**6** **farmacia Zona Iva**  
V.le Risorgimento, 281 - 47121 FORLÌ (FC)  
Tel. **0543 481321** - Fax **0543 83660**  
zonaiva@forlifarma.it  
🕒 **Aperta dal lunedì al venerdì**  
con orario 8.30 - 13.00 / 15.00 - 19.30  
Sabato  
con orario 8.30 - 13.00 (chiusa al pomeriggio)

**7** **farmacia Bussecchio**  
La farmacia amica di mamme e bambini  
Via E. Piolanti, 20 - 47121 FORLÌ (FC)  
Tel. **0543 416098** - Fax **0543 818861**  
bussecchio@forlifarma.it  
🕒 **Aperta dal lunedì al sabato**  
con orario continuato 8.30 - 19.30

**8** **farmacia Forlimpopoli**  
Naturalmente Farmacia  
Piazza Martiri di Cefalonia, 10 - 47034 FORLIMPOPOLI (FC)  
Tel. **0543 743841** - Fax **0543 740615**  
forlimpopoli@forlifarma.it  
🕒 **Aperta dal lunedì al sabato**  
con orario 7.30 - 13.00 / 15.30 - 19.30

**9** **farmacia Puntadiferro**  
Puntiamo sulla tua salute  
Piazzale della Cooperazione, 2/3 - 47122 FORLÌ (FC)  
Tel. e fax **0543 1913050**  
puntadiferro@forlifarma.it  
🕒 **Aperta dal lunedì alla domenica**  
con orario continuato 9.00 - 21.00





# LA MISSIONE E I VALORI



Forlifarma si fonda sui valori della **partecipazione**, dell'**uguaglianza**, dell'**equità** e della **solidarietà** realizzando la parte più importante della propria attività a favore della collettività del territorio di riferimento dei comuni soci.



# I PRINCIPI ETICI



**SPIRITO DI SERVIZIO**

Fornire un servizio di alto valore sociale e di utilità alla collettività.

**CORRETTEZZA**

Garantire il rispetto da parte di tutti dei diritti di ciascun soggetto coinvolto.

**EFFICIENZA**

Offrire un servizio adeguato alle esigenze del cliente e gli standard più avanzati di economicità.

**TRASPARENZA**

Assicurare l'informazione più completa e trasparente possibile riguardo le linee guida dell'attività sociale

**CONCORRENZA LEALE**

Sviluppare il valore della concorrenza operando secondo principi di correttezza e leale competizione.

**VALORIZZAZIONE RISORSE UMANE**

Tutelare e promuovere la crescita professionale allo scopo di accrescere il patrimonio di competenze delle risorse umane.

**FIDUCIA**

Garantire il reciproco rispetto che conduca ad una cooperazione tra i soggetti e all'uso di un linguaggio che sia conforme all'atteggiamento di buona educazione.

**RISERVATEZZA**

Assicurare la tutela dei dati personali contenuti nelle banche dati e negli archivi e adoperarsi affinché siano osservati tutti gli adempimenti previsti dalle attuali normative in materia di privacy.

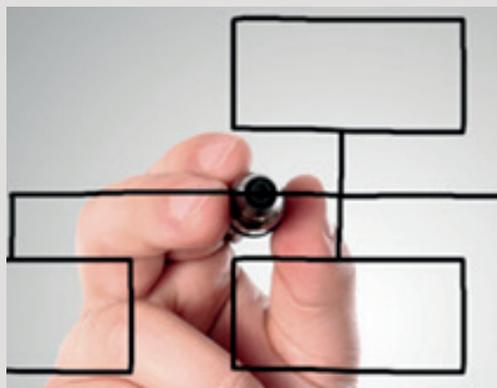
# ORGANIGRAMMA E ORGANI

Secondo quanto previsto dallo Statuto (art. 13), gli organi che compongono Forlifarma sono: l'Assemblea Generale dei soci, l'Amministratore Unico e il Collegio Sindacale.

L'**assemblea generale** è composta da tutti gli azionisti e rappresenta l'universalità dei soci. Tra le sue funzioni è prevista la definizione degli indirizzi strategici e gli obiettivi operativi cui la società deve attenersi nello svolgimento della propria attività.

L'**organo di governo** dal 2017 è rappresentato dall'Amministratore Unico, Ing. Franco Sami, il quale riunisce tutti i poteri e le facoltà del Consiglio di Amministrazione occupandosi della gestione ordinaria e straordinaria della società per il raggiungimento degli scopi sociali (art. 21, art. 25). L'incarico è stato assunto a titolo gratuito e ha durata triennale, rinnovabile.

Il **collegio sindacale** si occupa di vigilare sull'osservanza della legge e dello statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione e sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile di Forlifarma e sul suo concreto funzionamento (art. 26).



## ORGANI DI CONTROLLO

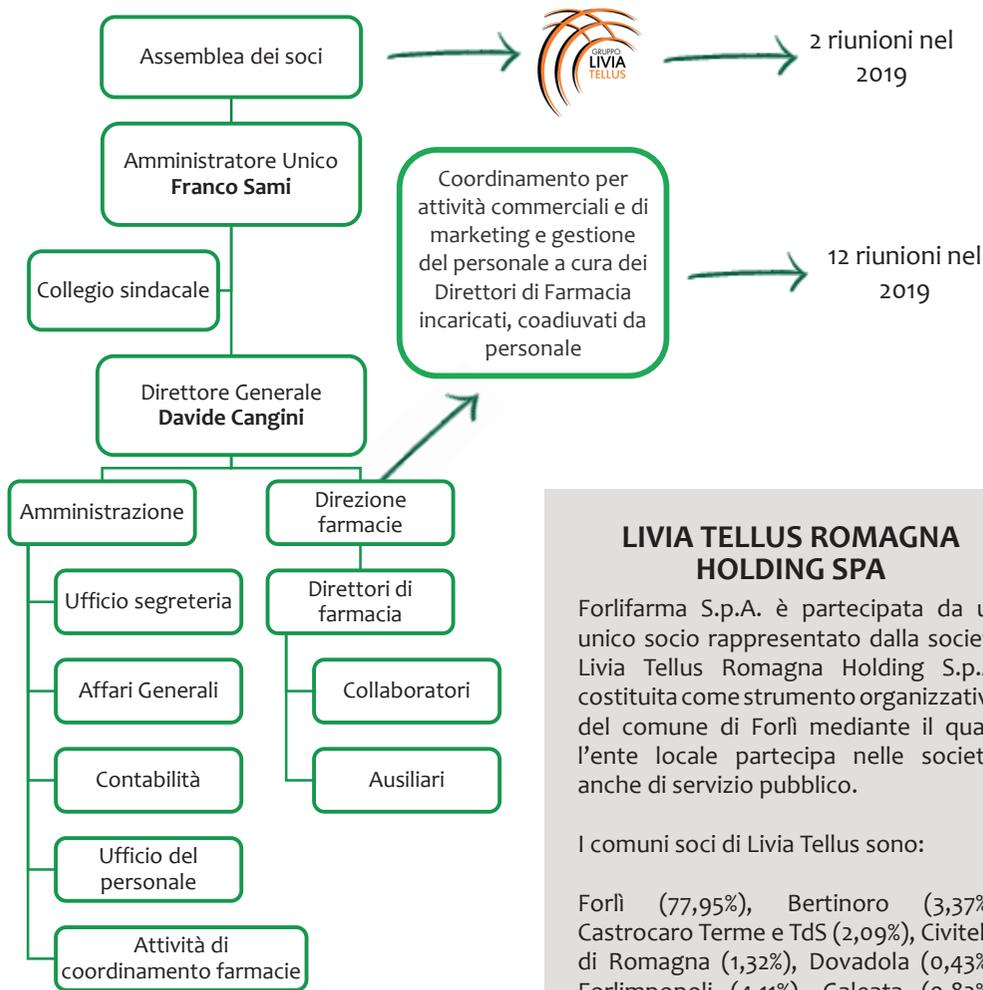
Il **Collegio Sindacale**, con mandato triennale, è stato nominato dall'assemblea il 30/06/2016 e riconfermato nel 2019 (pur senza le attività di revisione contabile), con i seguenti membri:

- Furno Giovanni Battista (presidente), compenso annuo: € 6.750
- Lombardi Lisa, compenso annuo: € 4.500
- Astore Ermelinda, compenso annuo: € 4.500
- Mengozzi Riccardo (membro supplente)
- Baldoni Barbara (membro supplente)

Nel 2019 si è riunito 6 volte, registrando un tasso di partecipazione dell'89%.

A giugno 2019, a seguito di offerte competitive, è stata affidata alla società RIA Grant Thornton la revisione legale dei conti per il triennio 2019-2021.

Nel 2019 sono stati definiti i documenti e le procedure di applicazione del regime di controllo ai sensi del **D.Lgs. 231/01** "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche", ed è stato nominato l'**Organismo di vigilanza** nella persona dell'Avv. Letizia Davoli, con avvio delle attività dal 01/01/2020.



*L'auspicio di Forlifarma è quello di allargare le farmacie gestite a tutto il territorio rappresentato dai soci di Livia Tellus con i quali è già in essere un rapporto di collaborazione.*

### LIVIA TELLUS ROMAGNA HOLDING SPA

Forlifarma S.p.A. è partecipata da un unico socio rappresentato dalla società Livia Tellus Romagna Holding S.p.A. costituita come strumento organizzativo del comune di Forlì mediante il quale l'ente locale partecipa nelle società, anche di servizio pubblico.

I comuni soci di Livia Tellus sono:

- Forlì (77,95%), Bertinoro (3,37%), Castrocaro Terme e TdS (2,09%), Civitella di Romagna (1,32%), Dovadola (0,43%), Forlimpopoli (4,11%), Galeata (0,82%), Meldola (2,77%), Modigliana (1,25%), Portico e San Benedetto (0,30%), Predappio (2,54%), Premilcuore (0,38%), Rocca San Casciano (0,48%), Santa Sofia (1,91%), Tredozio (0,26%).

Dal 2018 in Livia Tellus è stato creato ed è operativo un comitato degli amministratori delle società partecipate che si riunisce mensilmente per definire strategie e per confrontarsi sulle problematiche di gestione affrontandole in modo congiunto.

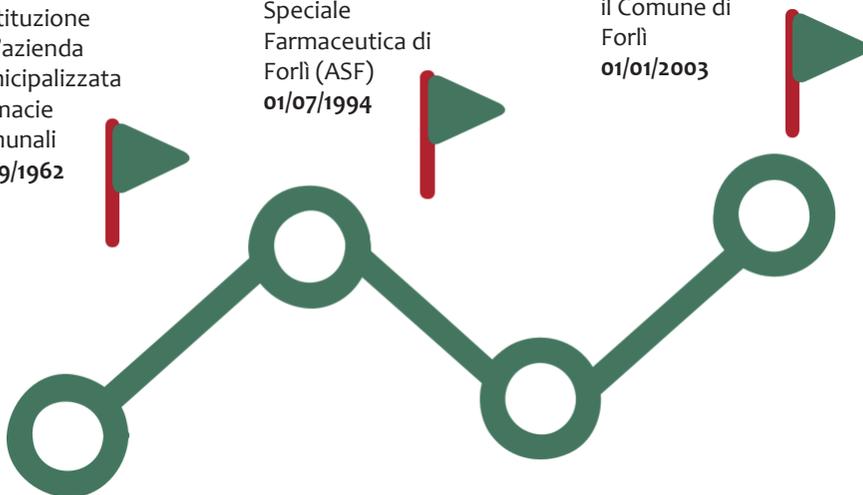
# LE ORIGINI

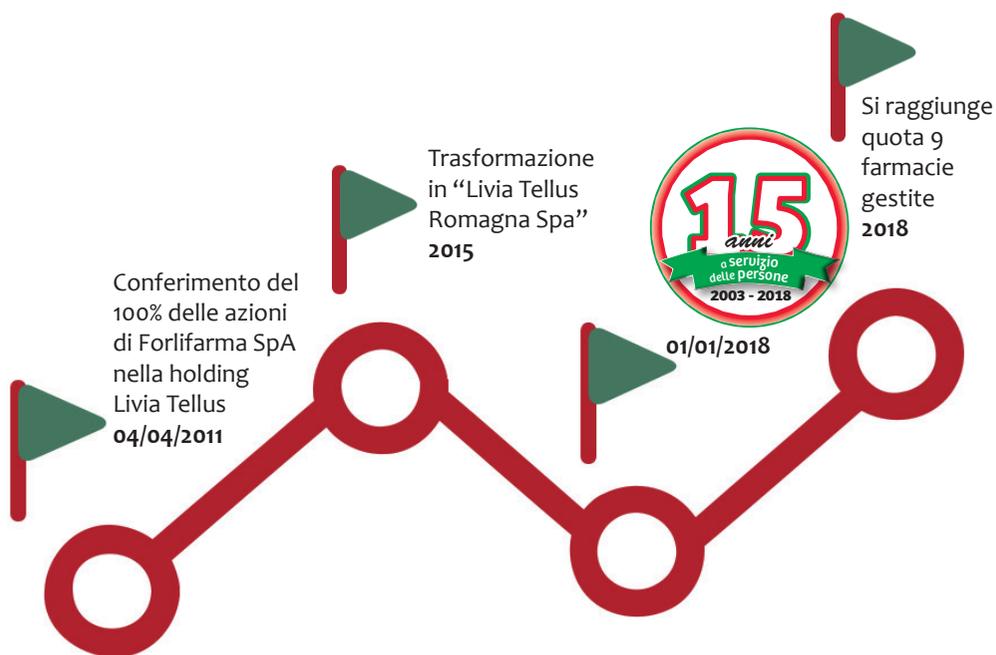


Costituzione  
dell'azienda  
municipalizzata  
Farmacie  
Comunali  
17/09/1962

Trasformazione  
in Azienda  
Speciale  
Farmaceutica di  
Forlì (ASF)  
01/07/1994

Costituzione di  
Forlifarma SpA  
con socio unico  
il Comune di  
Forlì  
01/01/2003





# LA MAPPA DEGLI STAKEHOLDER





## **LIVIA TELLUS ROMAGNA HOLDING SPA**

---

Forlifarma si sente parte del gruppo che fa capo all'unione dei comuni e si rende disponibile a studiare e contribuire a progetti in ambito farmaceutico di interesse dei comuni soci da sviluppare nei loro territori.

## **ORGANIZZAZIONI NO PROFIT**

---

Forlifarma considera i rapporti con le organizzazioni non profit fondamentali per poter perseguire finalità di sostegno e solidarietà nei confronti dei più deboli.

## **ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA**

---

Forlifarma collabora con le associazioni di categoria al fine di tutelare gli interessi dei propri dipendenti e collaboratori.

## **AUSL ROMAGNA**

---

Forlifarma collabora con l'Ausl Romagna per garantire assistenza e supporto espandendo il proprio intervento in maniera capillare sul territorio.

## **CITTADINI**

---

Forlifarma è al servizio dei cittadini e dei propri clienti per offrire oltre ai farmaci, ascolto e servizi finalizzati a promuovere la loro salute e benessere.

# CAPITOLO 2: IL PERSONALE

## 65 DIPENDENTI

In costante crescita, i dipendenti di Forlifarma sono pronti ad accogliere i clienti e a garantire un servizio completo e professionale.

## 103.359 ORE LAVORATE

I dipendenti di Forlifarma hanno impiegato crescenti ore al servizio dei clienti e 2.293 ore per la loro formazione.

## CLIMA ORGANIZZATIVO

Nell'indagine 2019, i dipendenti hanno attribuito un punteggio medio di 3,31 su un massimo di 4 all'ambiente di lavoro e alle possibilità di crescita.

ABBIAMO  
DETTO

AMPLIAMENTO  
PIANTA  
ORGANICA

ABBIAMO  
FATTO

PROSECUZIONE  
DEL PERCORSO DI  
STABILIZZAZIONE  
E FORMAZIONE  
DEL PERSONALE

FAREMO

PROSECUZIONE  
PROGETTO  
STABILIZZAZIONE E  
FORMAZIONE  
PERSONALE



# STABILITÀ

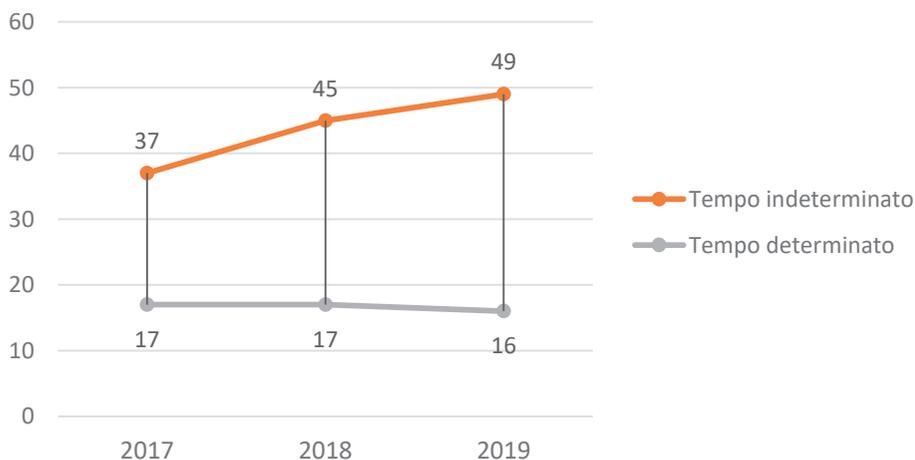


Il personale rappresenta il valore fondamentale della Società, che si impegna pertanto a tutelarlo e ad accrescere le competenze possedute. Questo impegno si rispecchia nei concetti di stabilità, motivazione, equità di trattamento, conciliazione tra il lavoro e la vita privata e progressione di carriera.

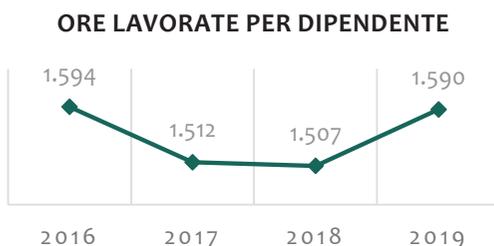
## STABILITÀ

Nel 2019 il personale a tempo indeterminato cresce passando da 45 a 49 unità.

NUMERO DIPENDENTI PER TIPOLOGIA CONTRATTUALE



L'aumento dei dipendenti è seguito dall'aumento delle ore lavorate in termini assoluti. Le ore lavorate per dipendente invece hanno subito un calo nel 2017 e 2018 per poi aumentare nel corso del 2019. Ovviamente su tale dato incide il rapporto part-time/full-time.



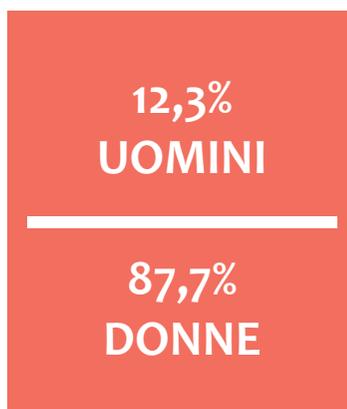
## PARITÀ DI TRATTAMENTO

Forlifarma si impegna a garantire parità di trattamento del proprio personale.

Il personale (a tempo indeterminato e determinato) è in prevalenza femminile.

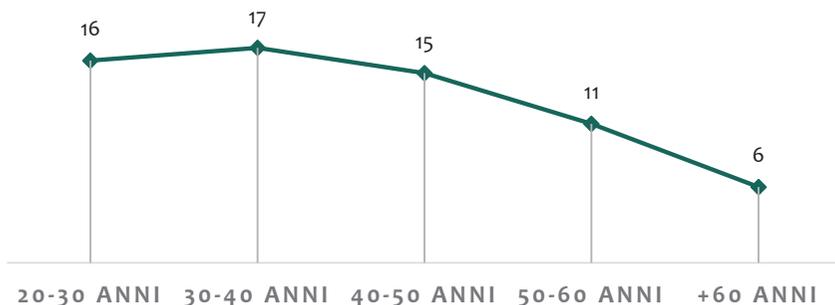
La distribuzione per tipologia contrattuale tra uomini e donne non presenta particolari differenze. In entrambi i casi il 75% ha un contratto a tempo indeterminato contro il 25% assunti a tempo determinato.

Tutti i contratti part time (11) sono stipulati da donne.



*L'83% dei dipendenti è laureato e il 17% è diplomato.*

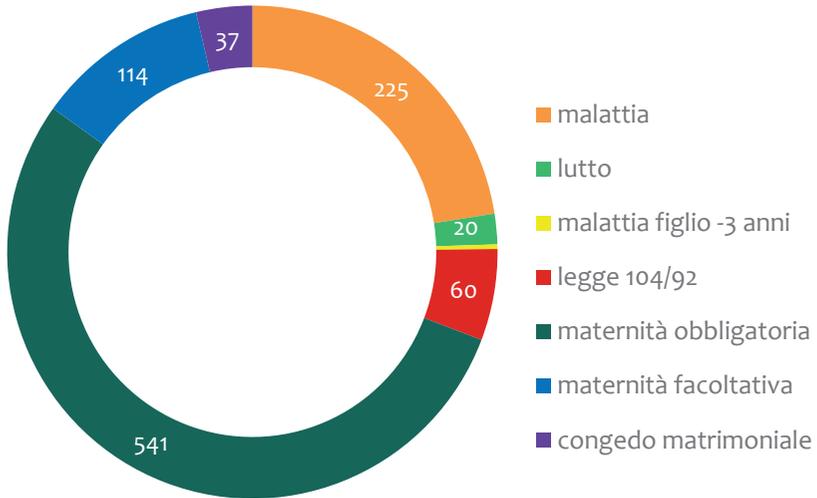
## PERSONALE PER CLASSE DI ETÀ



# ASSENZE DEL PERSONALE

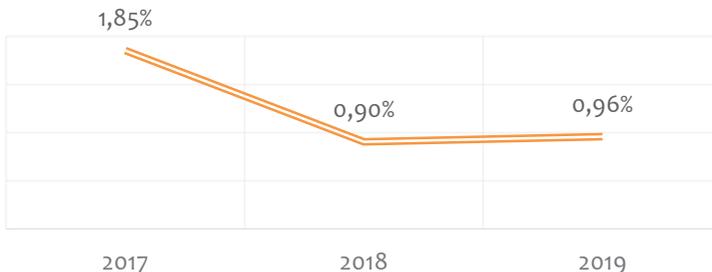
Le ore di assenza nel 2019 sono state circa 1.000 che corrispondono allo 0,96% delle ore complessive lavorate dai dipendenti.

## TIPOLOGIE DI ASSENZE DEL PERSONALE



Tra i principali motivi di assenza troviamo le ore di maternità obbligatoria e facoltativa e la malattia. Da notare che le assenze per infortunio si sono azzerate dal 2016, a testimonianza delle attente condizioni gestionali adottate dalla società, mentre quelle per malattia si sono dimezzate dal 2018, nonostante il personale in servizio sia aumentato.

## % ORE DI ASSENZA RISPETTO AL TOTALE DELLE ORE LAVORABILI

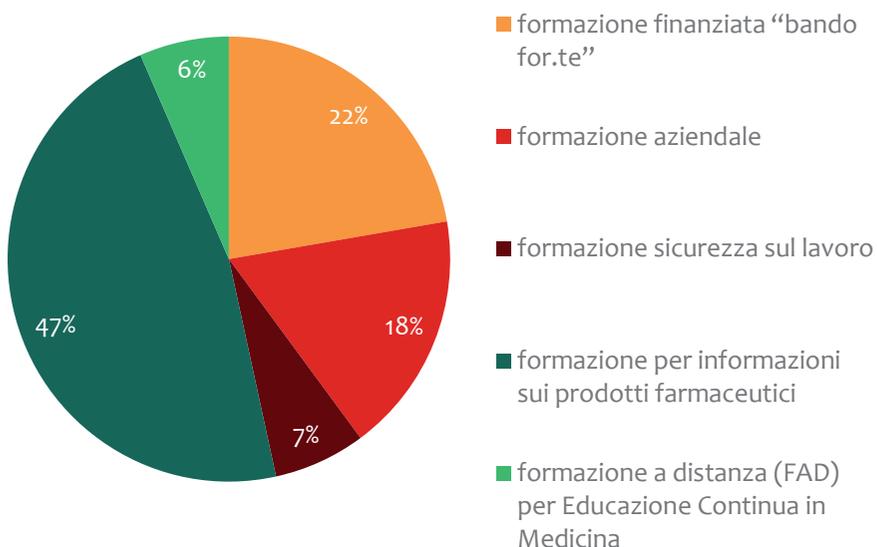


# LA FORMAZIONE DEL PERSONALE



Le ore di formazione nel 2019 sono state 2.293 ovvero il 2,2% delle ore lavorate. Si è riscontrato un forte aumento delle ore dedicate alla formazione che rispetto al 2018 sono aumentate del 42%.

## % ORE DI ASSENZA RISPETTO AL TOTALE DELLE ORE TOTALI



Anche nel 2019 è proseguita la formazione relativa ai temi dell'anticorruzione rivolta ai direttori di farmacia e a tutti i dipendenti della società.

# ANALISI DEL CLIMA ORGANIZZATIVO

Il 20/11/2019 è stato somministrato a tutto il personale dipendente un questionario per rilevare la percezione dei dipendenti in relazione a 8 categorie che riguardano la vita lavorativa nel suo complesso:

## ORGANIZZAZIONE

### LAVORO INDIVIDUALE

### VALUTAZIONE INTERNA

### RAPPORTI DI COLLABORAZIONE

### SENSO DI APPARTENZA E SODDISFAZIONE

### LEADERSHIP E RESPONSABILE DIRETTO

### RAPPORTI DI COLLABORAZIONE

## TECNOLOGIA

**95,4%**

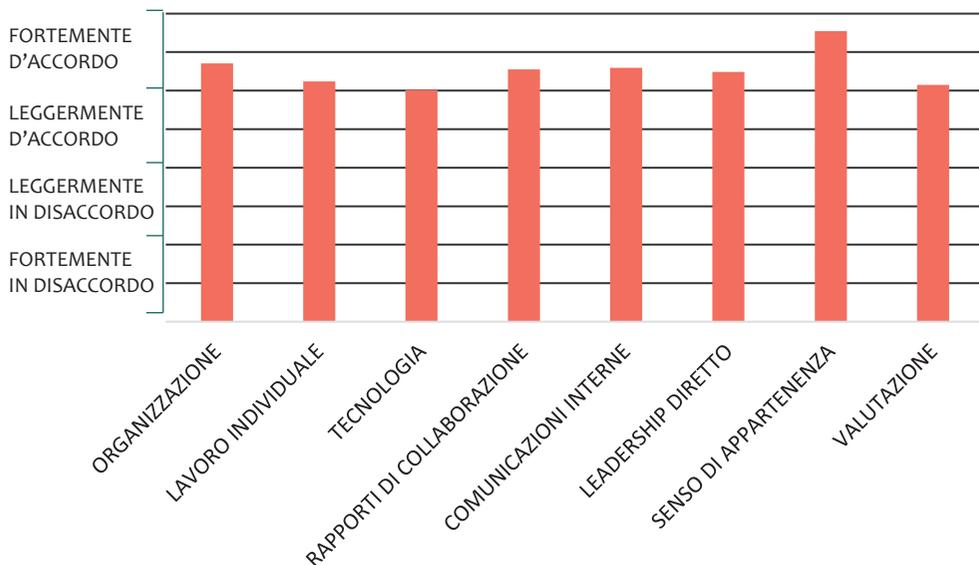
TASSO DI  
PARTECIPAZIONE  
ALL'INDAGINE

**3,31 su 4**

GRADO DI  
SODDISFAZIONE

Si sottolinea come la categoria che riceve il punteggio più alto è il **senso di appartenenza**. Una vasta percentuale di dipendenti ha un'ottima considerazione di Forlifarma, della sua reputazione, dell'etica con cui viene gestita la Società, così come l'orientamento e l'attenzione alla qualità dei servizi offerti ai cittadini.

### VALUTAZIONE MEDIA PER CATEGORIA



I dipendenti ritengono che ci sia una **buona condivisione delle conoscenze** tra colleghi e si sentono positivamente stimolati e coinvolti nel proprio lavoro. Ottimi risultati sono stati registrati anche in riferimento alla **conoscenza degli obiettivi da raggiungere** a livello di Società e viene apprezzato **l'impegno di chi dirige nel gestire i cambiamenti**.

**BUONA REPUTAZIONE NEL TERRITORIO**  
**CONDIVISIONE DELLE CONOSCENZE**  
**CHIAREZZA DEGLI OBIETTIVI**  
**BUON CLIMA ORGANIZZATIVO**  
**COINVOLGIMENTO**  
**DINAMICITÀ**

Un'altra caratteristica ben valutata è la **dinamicità** dell'ambiente di lavoro e quasi tutti i rispondenti giudicano, nel complesso, l'esistenza di un **buon clima nell'ambiente lavorativo**.



Al termine del questionario, attraverso un quesito semi-aperto, è stato richiesto ai partecipanti di indicare gli aspetti suscettibili di miglioramento in modo da poter intervenire sugli aspetti emersi.

### Punti di forza

- Reputazione di Forlifarma
- Condivisione di conoscenze e coinvolgimento
- Fornitura di servizi di alta qualità per i cittadini
- Attenzione all'etica e incentivazione della sostenibilità

### Aspetti suscettibili al miglioramento

- Rotazione e distribuzione del personale
- Circolazione delle informazioni nei gruppi di lavoro
- Dotazioni tecnologiche e formazione all'uso
- Equità nella distribuzione dei carichi di lavoro



*La segnalazione degli aspetti da migliorare è considerata dalla Società importante e Forlifarma si impegna ad intervenire sui punti di criticità rilevati.*

# CAPITOLO 3: LE PERFORMANCE ECONOMICHE E GLI INVESTIMENTI

**631.676**

**SCONTRINI EMESSI**

**1.615.569**

**PEZZI VENDUTI**

**€692.921**

**PROMOZIONI PER LA CLIENTELA**

**€1.011.957**

**INVESTIMENTI EFFETTUATI**

**17.079**

**TESSERE FEDELTA' ATTIVE**

**ABBIAMO  
DETTO**

EFFICIENTAMENTO

INCREMENTO DEI  
RICAVI RISPETTO  
AI VALORI STORICI

**ABBIAMO  
FATTO**

CONTINUA RICERCA DEL  
MIGLIOR PREZZO CON  
AFFIDAMENTO TRAMITE  
GARE A CUI PARTECIPANO  
PIU' FORNITORI

INCASSO IN INCREMENTO  
NELLE FARMACIE DI FORLI'  
E NELLA FARMACIA DI  
FORLIMPOPOLI

**FAREMO**

CONTINUA RICERCA DI  
FORNITORI AFFIDABILI E AL  
MIGLIOR PREZZO CON  
AFFIDAMENTO TRAMITE GARE

INCREMENTO DEGLI INCASSI  
NELLE FARMACIE GESTITE



# IL BILANCIO ECONOMICO-FINANZIARIO

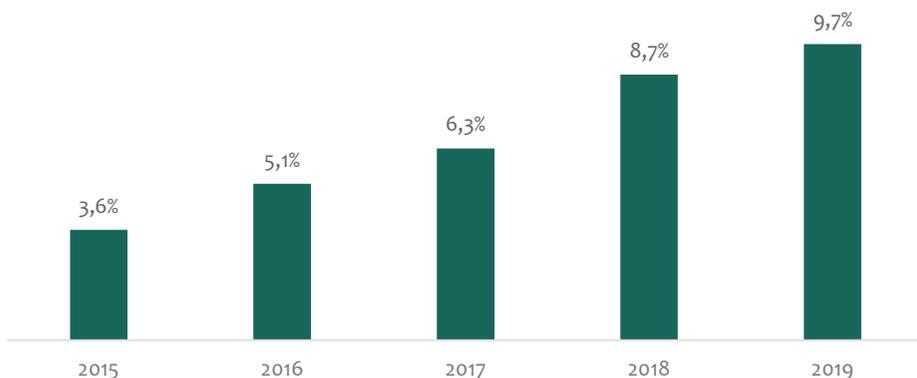


<b>RICAVI</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Ricavi caratteristici	€11.859.715	€12.510.647	€13.664.396
Altriricavi	€566.770	€378.013	€449.132
<b>Valore della produzione</b>	<b>€12.426.485</b>	<b>€12.888.660</b>	<b>€14.113.528</b>
<b>COSTI</b>			
Costi operativi esterni	€9.348.077	€9.559.709	€10.410.993
<b>Valore aggiunto</b>	<b>€3.078.408</b>	<b>€3.328.951</b>	<b>€3.702.535</b>
Costi del personale	€2.270.764	€2.467.055	€2.813.996
<b>Margine operativo (EBITDA)</b>	<b>€807.644</b>	<b>€861.896</b>	<b>€888.539</b>
Ammortamenti e accantonamenti	€400.374	€444.922	€491.710
<b>Reddito operativo</b>	<b>€407.270</b>	<b>€416.974</b>	<b>€396.829</b>
<b>PROVENTI E ONERI</b>			
Saldo proventi e oneri finanziari	€3.619	€2.979	€2.133
<b>Risultato ante-imposte</b>	<b>€410.889</b>	<b>€419.953</b>	<b>€398.962</b>
Imposte dell'esercizio	-€162.978	-€137.479	-€94.281
<b>RISULTATO DELL'ESERCIZIO</b>	<b>€247.911</b>	<b>€282.474</b>	<b>€304.681</b>

## ANDAMENTO UTILE NETTO DELL'ESERCIZIO



## ANDAMENTO DEL PRIMO MARGINE COMMERCIALE\*



\*Variazioni determinate rispetto ai valori dell'anno 2014

L'utile dell'esercizio ha visto un andamento di crescita esponenziale il quale è confermato dall'aumento costante negli anni del primo margine commerciale (rapporto tra il ricavo di vendita dei farmaci e il relativo costo di acquisto), aumento dovuto ad una politica sugli acquisti oculata.

### ATTIVITA'

	2017	2018	2019
Attività a breve	€2.718.691	€2.964.943	€2.620.171
Immobilizzazioni	€8.725.624	€8.937.269	€9.304.803
<b>Totale attività</b>	<b>€11.444.315</b>	<b>€11.902.212</b>	<b>€11.924.974</b>

### PASSIVITA'

Passività a breve	€3.552.024	€3.963.317	€4.006.651
Passività a m/l + TFR	€1.161.922	€1.026.055	€850.800
Patrimonio netto	6.730-369	€6.912.840	€7.067.523
<b>Totale passività</b>	<b>€11.444.315</b>	<b>€11.902.212</b>	<b>€11.924.974</b>

# POLITICHE DI MARKETING E SOCIALI



**14.760**  
**CONTROLLI**  
**GRATUITI**  
(PESO/PRESSIONE)

**€692.921**  
**SCONTI**

**24**  
**INIZIATIVE**  
**EDUCATIVE**

## **Politiche sociali**

- Misurazione della pressione (servizio offerto gratuitamente).
- Controllo del peso (servizio offerto gratuitamente).
- Educazione sanitaria alla cittadinanza (svolta prevalentemente all'interno delle farmacie).
- Giornate di consulenza gratuite di esperto Naturopata e Osteopata.
- Iniziative di raccolta: Banco Farmaceutico (€4.500) e Farmaco Solidale (313 Kg raccolti di cui 218 Kg utilizzabili).
- Servizio notturno in farmacia (510 notti nei comuni di Forlì e Forlimpopoli).
- Prezzo calmierato per prodotti di prima necessità, soprattutto rivolti alla prima infanzia.
- Consulenze gratuite sulla salute.
- Consegna farmaci DPC: n. 26.240.

## **Politiche di marketing (valori 2019):**

- Sconti su iniziative taglia prezzi e prodotti a prezzo calmierato (stima): €497.921.
- Sconti su tessere fedeltà (10% sui prodotti non soggetti a ricetta): €195.000.

## **Altri dati (valori 2019):**

- Scontrini emessi: 567.345
- Ricette spedite SSN: 340.522
- Prenotazioni CUP: 36.785
- Consegna referti: 30.594
- Prodotti venduti: 1.615.569

# CAPITOLO 4: L'IMPEGNO PER I CLIENTI

**29.393**

**ORE DI APERTURA**

**1.195**

**AUTOTEST EFFETTUATI**

**1.128**

**ECG DI PREVENZIONE**

**275**

**NOLEGGI APPARECCHI SANITARI**

**ABBIAMO  
DETTO**

ADATTAMENTO ORARI  
DI APERTURA ALLE  
ESIGENZE DEL CLIENTE

**ABBIAMO  
FATTO**

SPERIMENTAZIONE  
APERTURA  
PROLUNGATA OLTRE LE  
12 ORE IN 1 FARMACIA

**FAREMO**

PROSECUZIONE DELLA  
SPERIMENTAZIONE  
APERTURA PROLUNGATA  
OLTRE LE 12 ORE IN 1  
FARMACIA E POSSIBILE  
AMPLIAMENTO

OFFERTA DI PRODOTTI  
E DI SERVIZI DI  
QUALITÀ

PROGETTO "FARMACIA  
BENE COMUNE" –  
FARMACIA DEI SERVIZI

AVVIO DI UN APP PER  
ORDINARE PRODOTTI IN  
FARMACIA VIA WEB.

AVVIO DEL SERVIZIO DI  
CONSEGNA A DOMICILIO DI  
FARMACI.



# FORLIFARMA PER I CLIENTI



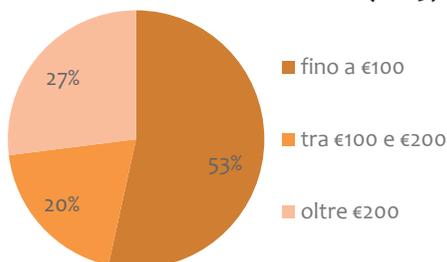
Forlifarma ha a cuore i propri clienti, la loro salute e il loro benessere, per questo si impegna da sempre a garantire prodotti di qualità a prezzi accessibili e presta una forte attenzione all'assistenza e alla consulenza a favore dei cittadini.

La **cura delle relazioni con i clienti** da parte dei nostri farmacisti è un valore fondamentale e la competenza dei nostri professionisti è solo uno dei requisiti che mettiamo a disposizione, a cui si aggiunge l'accoglienza, il sorriso e la cura di un servizio differenziato sulla base delle diverse tipologie di clienti (anziani, bambini, adolescenti, ecc.).



Tutte le qualità elencate sono coltivate per trasmettere affidabilità al fine di ottenere la **fiducia** da parte dei nostri clienti. E anche quest'anno, l'aumento dei titolari della nostra fidelity card conferma che andiamo nella giusta direzione.

SPESA MEDIA FIDELITY CARD (2019)

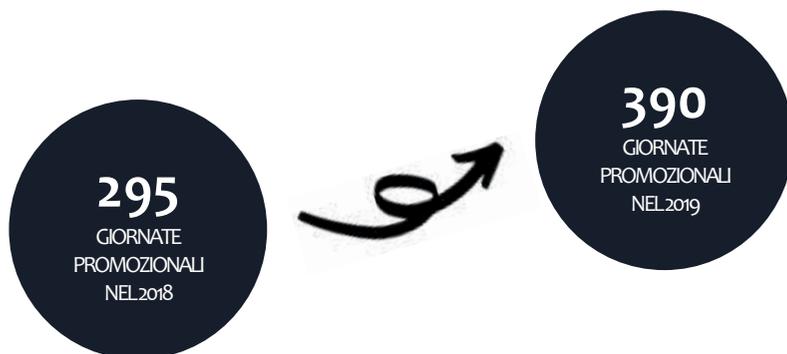


NUMERO DI TITOLARI DI FIDELITY CARD



# GIORNATE PROMOZIONALI

Forlifarma garantisce per 365 giorni all'anno la massima convenienza per i propri clienti, con promozioni e sconti modificati periodicamente. Oltre a ciò, si impegna ad organizzare giornate dedicate, eventi ed iniziative che vedono la presenza di promoter, distribuzione di omaggi, giornate di consulenza e molto altro.



## ESTENSIONE DEGLI ORARI DI APERTURA

Per garantire sempre maggiore presenza e risposta alle esigenze dei cittadini, al 31/12/2019, 5 farmacie svolgono orario continuato per almeno 5 giorni a settimana e le altre hanno orari ampliati rispetto alle classiche 40 ore di apertura settimanali. Inoltre, è in programma di giungere, per una farmacia, alle 24 ore su 24, progetto che si ritiene molto utile per la cittadinanza che così potrebbe rivolgersi sempre allo stesso punto vendita durante l'anno, in caso di necessità fuori dai consueti orari di apertura.

Nello specifico le farmacie De Calboli, Risorgimento e Bussecchio svolgono 11/12 ore di apertura per 6 giorni alla settimana, mentre la farmacia Punta di Ferro è aperta con orario 9-21 per sette giorni su sette e per circa 360 giorni all'anno.

*Dal 30 settembre la farmacia Piazza Erbe è aperta con un nuovo orario continuato giornaliero di 14 ore, dalle ore 8 alle ore 22,00 per 5 giorni alla settimana e il sabato dalle ore 8 alle ore 13,00.*

# SITO INTERNET

Tutto quello che c'è da sapere sulle iniziative e le scontistiche della Società è accessibile dal sito internet <http://www.forlifarma.it/> sviluppato per illustrare le offerte, gli eventi e i servizi, dal quale è inoltre possibile visionare i focus di approfondimento in materia di salute e benessere. Le numerose visite, che sono tendenzialmente stazionarie negli anni, ne dimostrano l'utilità, con particolare riferimento alla sezione destinata alle farmacie di turno del Comune di Forlì.



FORLIFARMA  
NEWS  
CONTATTI  
GARE E CONCORSI

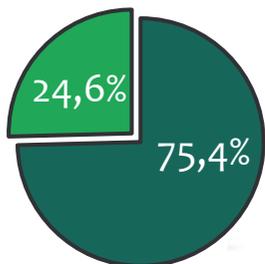
LE FARMACIE  
TURNI  
OFFERTE ED EVENTI  
MAPPE

I SERVIZI  
CONSIGLI  
CARTA FEDELTA'

AREA RISERVATA

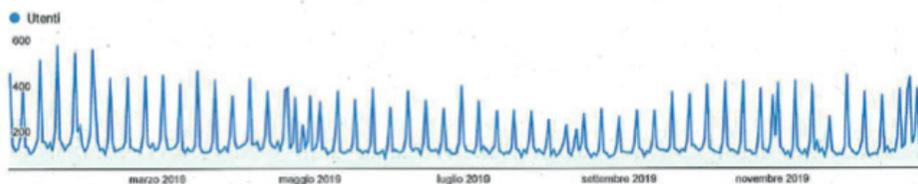


## TIPO DI VISITATORI DEL SITO WEB (DATI 2019)



- Nuovi visitatori
- Visitatori che ritornano

33.156	VISITATORI TOTALI
31.909	NUOVI VISITATORI
53.513	SESSIONI
00:00:59	DURATA MEDIA SESSIONE
77.971	VISUALIZZAZIONI DI PAGINA



# LA QUALITÀ DEI SERVIZI E LA COMUNICAZIONE AL CLIENTE

Gli **strumenti di trasparenza** ai cittadini messi in campo dalla Società sono numerosi:

- ✓ Carta dei servizi
- ✓ Amministrazione trasparente
- ✓ Sito internet di Forlifarma e pagine *web*, *facebook* e *instagram* di ogni farmacia
- ✓ Newsletter realizzate a cadenza stagionale e messe in distribuzione presso le farmacie



La qualità e professionalità che Forlifarma intende garantire a favore dei propri clienti viene illustrata in modo esaustivo nella “Carta dei Servizi”, prevista dalla Legge n 273 del 11/07/95, che riveste un ruolo importante nel mostrare l’impegno assunto dalla Società, all’educazione sanitaria e alla prevenzione dei cittadini, oltre che alla distribuzione del farmaco.

Il documento, scaricabile al link <http://www.forlifarma.it/carta-dei-servizi/>, contiene gli *standard* di qualità che la Società garantisce, il suo impegno, i programmi e i servizi essenziali di base che assicura e di cui i clienti hanno diritto.

Forlifarma crea valore per la comunità:  
gli utili conseguiti sono infatti reinvestiti dal  
Comune in servizi al cittadino.

# CAPITOLO 5: L'IMPEGNO PER IL SOCIALE E PER L'AMBIENTE

395

GIORNATE PROMOZIONALI

654 farmaci per un valore di € 4.500

FARMACI DONATI (BANCO FARMACEUTICO)

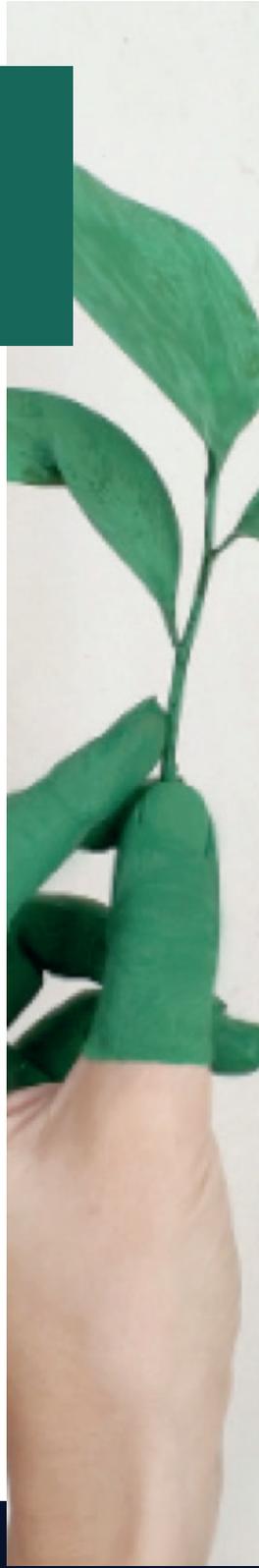
9 FARMACIE

HANNO CONTENITORI PER LA RACCOLTA  
DI FARMACI DA DESTINARE AL RECUPERO  
SOLIDALE

100%

UTILIZZO CARTA RICICLATA

ABBIAMO DETTO	ABBIAMO FATTO	FAREMO
DOTAZIONE DI DEFIBRILLATORI IN ALCUNE FARMACIE	COMPLETAMENTO DELLA DOTAZIONE DEI DEFIBRILLATORI ALLE FARMACIE DESIGNATE	AGGIORNAMENTO DEGLI ADDETTI E AMPLIAMENTO DEGLI ADDETTI ALL'UTILIZZO DEI DEFIBRILLATORI
ATTIVITA' DI SOSTEGNO ALLA SCUOLA, AGLI SPORT E STILI DI VITA SANI	PROSECUZIONE DELLE ATTIVITA' RIVOLTE ALLE SCUOLE	PREMI RIVOLTI ALLE SCUOLE
ACCORDI DI ASSISTENZA CON ENTI E ASSOCIAZIONI ONLUS	PROSECUZIONE DELLE COLLABORAZIONI CON ENTI E ASSOCIAZIONI CHE OPERANO NEL SOCIALE	MANTENIMENTO DELLE COLLABORAZIONI CON ENTI E ASSOCIAZIONI CHE OPERANO NEL SOCIALE
ILLUMINAZIONE A BASSO CONSUMO	GRAN PARTE DELLE FARMACIE ADOTTANO SISTEMI DI ILLUMINAZIONE A LED	COMPLETAMENTO DEL PROGETTO LED IN TUTTE LE FARMACIE
RISCALDAMENTO SENZA EMISSIONE CO <sub>2</sub>	SOSTITUZIONE SISTEMI RISCALDAMENTO A GAS CON SISTEMI AD ENERGIA ELETTTRICA	IMPLEMENTAZIONE DEL PROGETTO ZERO EMISSIONI CO <sub>2</sub> SULLE RESTANTI FARMACIE



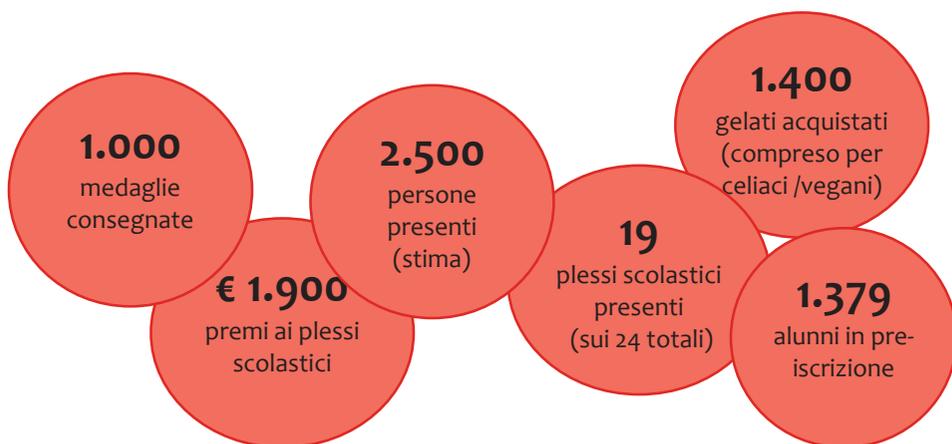
# I RAPPORTI CON LE ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO E CON LE ONLUS

I valori della vicinanza ai cittadini, dell'attenzione ai bisogni del cliente e della solidarietà sono espressi concretamente nelle numerose iniziative che Forlifarma organizza o a cui aderisce per rispondere a esigenze che emergono nel territorio e in risposta a iniziative nazionali.

## LA CAMPESTRE DEI BAMBINI

Iniziativa organizzata da Forlifarma in collaborazione con l'associazione Volontari Parco Incontro A.S.D. e AICS. Si tratta di una corsa campestre per i bambini delle scuole elementari a cui hanno partecipato anche alunni disabili e nella quale è stata premiata la partecipazione numerica del plesso di appartenenza.

Per l'occasione sono state consegnate medaglie ricordo a tutti i partecipanti e dei premi in buoni acquisto di cancelleria alle scuole.



## GIORNATA NAZIONALE DI RACCOLTA DEL FARMACO

È ormai una tradizione per Forlifarma aderire a questa iniziativa proposta dalla Onlus Banco Farmaceutico per la donazione farmaci di automedicazione destinati a chi vive ai limiti della sussistenza.



Questa iniziativa ha visto una crescente partecipazione anno dopo anno: nel 2019, circa un cliente ogni 3 ha donato un farmaco e complessivamente sono stati raccolti 654 farmaci per un valore di circa €4.500. L'incremento del 2019 è legato anche al numero delle farmacie aderenti, che passa da 7 a 9.



## FUTURO @L LAVORO

---



Forlifarma ha partecipato al salone dell'orientamento 2019 attraverso 2 interventi dei propri operatori rivolti al pubblico. L'evento è stato organizzato grazie alla collaborazione degli istituti scolastici, enti di formazione, mondo imprenditoriale e università e aperto ai giovani delle scuole, famiglie, associazioni e cittadini, per informare sull'evoluzione delle professioni e del mercato del lavoro.

## PIAZZE D'INCANTO – PARTECIPAZIONE IN QUALITÀ DI SPONSOR

---

Per manifestare la costante presenza sul territorio e l'attenzione alle attività comunali, Forlifarma ha sponsorizzato il programma delle “Piazze d'incanto”, organizzato dall'Amministrazione comunale di Forlì in occasione del Natale.



## RACCOLTA DI OCCHIALI USATI

---



Le farmacie di Forlifarma hanno partecipato alla raccolta di occhiali usati, raccogliendo in tutto **400 occhiali** ceduti all'associazione di solidarietà Lions che a sua volta li destinerà ai paesi africani.

## CONSULENZE GRATUITE SULLA SALUTE IN FARMACIA

---

La farmacia offre una consulenza sanitaria gratuita tutti i giorni dell'anno. Stimando almeno **2 ore di lavoro al giorno per addetto** non destinate direttamente alla vendita, ma dedicate alle esigenze del cliente sia per consulenza sull'uso dei farmaci che su prodotti per il benessere, si raggiungono 12.500 ore presso le farmacie della società di attività dedicata alla sola consulenza personalizzata al cliente su temi di suo interesse.

## PROGETTO CITTA' CARDIO-PROTETTA

---

Tra il 2018 e 2019, Forlifarma ha partecipato al progetto Forlì Cardio-protetta acquistando e dotando di defibrillatori 4 farmacie situate nelle zone della città che la centrale di Pronto Soccorso aveva indicato risultare scoperte dal dispositivo in un raggio di distanza di sicurezza a consentire l'intervento in tempo utile in caso di necessità.

## TELESOCORSO

---

(servizio prestato nel territorio dei comuni proprietari)

Il servizio si sostanzia nell'installazione al domicilio dei richiedenti di apparecchiature che, attivate da apposito telecomando, permettono di segnalare situazioni di emergenza. Alla richiesta di aiuto risponde una centrale operativa h 24 che attiva, l'intervento più idoneo. Al 31 dicembre erano attive n. 20 utenze (in parte anche a carico dei comuni di Forlì, Forlimpopoli e Bertinoro).



# L'IMPEGNO NEI CONFRONTI DELL'AMBIENTE

## RIDUZIONE DELLE EMISSIONI

Perseguendo gli impegni presi nel proprio *budget*, per ridurre l'impatto ambientale Forlifarma ha operato attraverso:

- la sostituzione dei sistemi di illuminazione per il *comfort* esistenti nelle farmacie con quelli meno energivori e a basso consumo (*led*), che risultano ora adottati in 6 farmacie;
- la sostituzione dei sistemi per riscaldamento a gas in precedenza adottati verso sistemi a energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili in 4 farmacie.
- Potenziato sistemi allarmistici antifurto delle farmacie



## SMALTIMENTO E RECUPERO MEDICINALI

Per promuovere comportamenti di smaltimento dei medicinali corretti e comportamenti solidali nei confronti della comunità, Forlifarma rende disponibili presso le proprie farmacie i seguenti servizi alla cittadinanza:

- contenitori per la raccolta di medicinali scaduti. I medicinali deposti vengono raccolti dalla Società e inviati alle corrette forme di smaltimento;
- contenitori per il recupero di medicinali ancora utilizzabili. Aderendo all'iniziativa Farmaco Solidale, i medicinali raccolti vengono ceduti ad associazioni al fine della cessione gratuita a persone in stato di bisogno.

## UTILIZZO DI CARTA RICICLATA

Nel 2019, Forlifarma ha mantenuto il suo impegno in favore dell'utilizzo di sola carta riciclata in tutti gli usi della sede e delle farmacie. Anche il presente bilancio è stato stampato su carta riciclata.



## CAPITOLO 6: DICONO DI NOI

**7 MINUTI**

**TEMPO DI ATTESA MEDIO NEI  
MOMENTI DI PUNTA**

**222**

**UTENTI MEDI GIORNALIERI PER  
FARMACIA**

**95%**

**UTENTI INTERVISTATI CHE  
CONSIDERANO IMPORTANTI LE  
COMPETENZE DEI FARMACISTI**

“

*È vicina e posso prenotare  
visite ed esami, misurare la  
pressione, ritirare referti, fare  
esami di base, prenotare  
medicinali evitando le code.*

”

# LA STAMPA DICE DI NOI

Forlifarma è stata oggetto di numerosi articoli nel 2019, molti dei quali hanno avuto come tema principale il **bilancio di sostenibilità 2018**.

**FORLÌTODAY**

## "Un centro d'ascolto", a Forlì un nuovo modello di farmacia. E quella dell'iper va a gonfie vele

"La farmacia all'iper sta avendo un ottimo successo, non solo di pubblico, ma anche di attenzione", afferma l'amministratore unico di Forlifarma, Franco Sami

**Giovanni Petrillo**

12 luglio 2019 13:25

**moment**  
settimanale di cronaca e notizie dalle aziende di Forlì-Cattolica

## Forlifarma, un altro anno a gonfie vele

La società comunale ha presentato il bilancio di sostenibilità 2018 e lanciato i progetti futuri

“**Utiles in crescita, nuove farmacie aperte, ristrutturazione di quelle già attive, ampliamento dei servizi ai cittadini: sono i principali punti di forza del bilancio di sostenibilità 2018 di Forlifarma, presentato venerdì 12 luglio.**”



**Forlì24ORE.it**

## Forlifarma, non solo numeri, ma anche servizi e benefici per i cittadini



Primo bilancio sociale per la società che gestisce le farmacie comunali del territorio

Altri articoli hanno menzionato il ruolo della Società nelle iniziative locali. Tra questi, vari articoli hanno trattato del **contributo di Forlifarma per la ristrutturazione del nucleo primarie "Forlì 2"**.

**FORLÌTODAY**

## Il Nucleo di Cure Primarie "Forlì 2" diventa Casa della Salute: "Siamo un gruppo molto coeso"

Nel primo piano di Via Risorgimento 281, ristrutturato grazie al contributo di Forlifarma Spa (proprietaria dell'immobile), con un investimento di circa 150 mila euro, sono presenti ulteriori ambulatori per i Medici di Medici Generale del NCP "Forlì 2"

**Redazione**

03 dicembre 2019 14:15



**moment**  
settimanale d'informazione della diocesi di Forlì-Bossone

### Inaugurato in viale Risorgimento il Nucleo di Cure Primarie "Forlì 2"

Dalla sinergica collaborazione tra Distretto di Forlì dell'Azienda UsI della Romagna, Forlifarma Spa e Nucleo di Cure Primarie (Ncp) "Forlì 2", prende avvio un progetto finalizzato principalmente a potenziare la presa in carico integrata e proattiva delle patologie croniche. Nel primo piano di viale Risorgimento 281, ristrutturato grazie al contributo di Forlifarma Spa (proprietaria dell'immobile), con un investimento di circa 150mila euro, sono presenti ulteriori ambulatori per i Medici di Medici Generale del Ncp "Forlì 2" e un servizio infermieristico dell'Azienda UsI, per il potenziamento delle attività dell'ambulatorio infermieristico per la gestione integrata delle patologie croniche.



Altri ancora hanno parlato della **crescita e sviluppo di Forlifarma**

**Corriere Romagna**

## Forlifarma, crescita continua Più servizi e nuove adesioni

Oltre 513mila scontrini, 316mila ricette spedite e 12,5 milioni di ricavi  
Il punto vendita del centro commerciale ha subito dato risultati positivi

**il Resto del Carlino FORLÌ**

## Forlifarma cresce: ricavi da 12,5 milioni

*Nel 2018 emessi oltre 513mila scontrini nelle nove attività della società comunale*

E' STATO presentato il Bilancio Sociale 2018 delle nove farmacie comunali appartenenti a Forlifarma nel nostro territorio (8 a Forlì e una a Forlimpopoli), numero che si pensa di ampliare nei territori di Predappio, Meldola e Santa Sofia. Nata nel 2003, Forlifarma ha come obiettivo la promozione sociale della salute e del benessere attraverso i servizi, la professionalità e soprattutto la vicinanza al cittadino che deve beneficiare dei migliori standard di qualità - ha sottolineato l'amministratore unico Franco Sarni - uniti alle più sane condizioni economi-



**AMMINISTRATORE UNICO** Franco Sarni con l'assessore al welfare Rosaria Tassinari (sintesi)

REGIONE

**Stanziati 135mila euro per due progetti musicali nel territorio**

ARRIVANO 135mila euro dalla Regione Emilia Romagna per due progetti di educazione musicale nel Forlivese. «Il territorio si conferma tra i primi in regione per la qualità dell'offerta formativa nel settore musicale - dice il consigliere regionale Valentina Ravaioli (Pd) - aggiudicandosi

**il Resto del Carlino FORLÌ**

### Forlì, nuova farmacia comunale con sistema robotizzato

Grazie a questo sistema il farmacista, senza doversi spostare, si troverà al banco il prodotto da consegnare al cliente

Forlì, 6 aprile 2019 - **Taglio del nastro** questa mattina per la farmacia zona Iva, in **viale Risorgimento 281**, dopo i lavori di ampliamento che ne hanno raddoppiato le dimensioni.

La **Federazione delle Farmacie Comunali Italiane A.S.SO.FARM** nell'editoriale num. 150 del 05/08/2019, ha dedicato due articoli alla Forlifarma, trattando del suo "nuovo modello di farmacia" e del suo bilancio di sostenibilità.



**assofarm** FARMACIE COMUNALI  
AZIENDE E SERVIZI SOCIO-FARMACEUTICI

Numero 150

## Indice

### Editoriale

Due facce della stessa medaglia

### Dalla Federazione

"Contratti di rete": a Firenze una giornata di studio

Massa: Nessuna farmacia comunale in vendita

### Farmacie sociali

Nuovo Dispensario a Peschiera Borromeo

**Un centro d'ascolto, a Forlì un nuovo modello di farmacia**

**Il bilancio di sostenibilità di Forlifarma**

Perugia mette in rete le farmacie e i medici: nasce il servizio a domicilio dei farmaci per anziani e disabili

### Farmacisti in Aiuto

"Colazione in asilo" in India grazie al Calendario della Salute

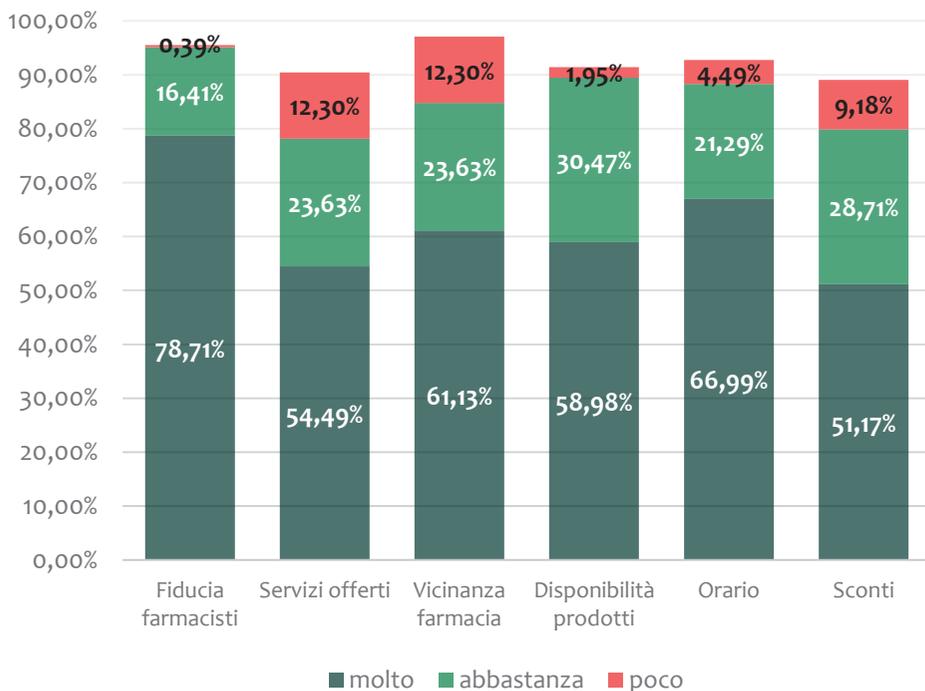
# PERCHE' SCELGO FORLIFARMA?

Anche nel 2019 Forlifarma ha promosso una indagine sulla qualità ed efficacia dei servizi prestati dalle sue farmacie, intervistando i clienti delle nove farmacie comunali ai quali è stato somministrato un questionario nel mese di settembre.

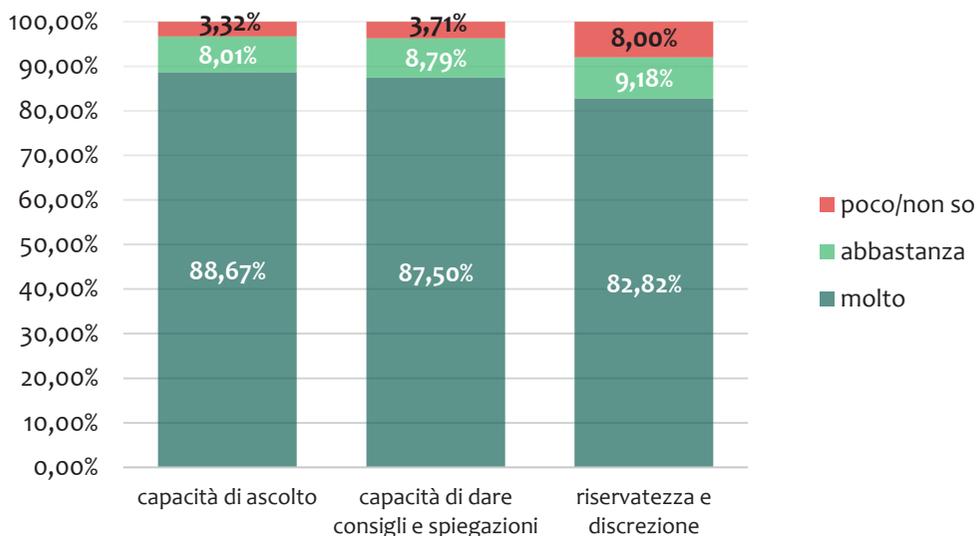
Dall'indagine emerge una **valutazione positiva** sulla percezione della qualità dei servizi prestati e sulla preparazione e la cortesia del personale.

512  
QUESTIONARI  
COMPILATI

## “COSA LE FA SCEGLIERE DI ANDARE NELLE FARMACIE COMUNALI?”



## “COME VALUTA LE COMPETENZE DEL FARMACISTA COMUNALE?”



*Quasi la totalità di coloro che hanno risposto afferma che le farmacie comunali vanno sostenute e potenziate perché favoriscono la concorrenza e offrono maggiori servizi.*

**31%**

INTERESSE ALLA  
CONSEGNA FARMACI  
A DOMICILIO

**84%**

RITIENE GLI ORARI DI  
APERTURA BUONI

# TEMPI DI ATTESA



I tempi di attesa in farmacia vengono considerati dagli intervistati per il 55% buoni e per il 38% accettabili. Inoltre, da un'indagine effettuata nel 2019 su tutte le farmacie, sono stati raccolti i dati sui tempi di attesa medi nelle ore di punta che nella media sono risultati pari a 7 minuti.

FARMACIE	NUMERO MEDIO UTENTI	TEMPI DI ATTESA
FORLIMPOPOLI	139	10
PUNTA DI FERRO	190	5
DE CALBOLI	208	10
RISORGIMENTO	313	7
OSPEDALETTO	268	5
CA' ROSSA	183	10
PIAZZA ERBE	203	10
ZONA IVA	263	10
BUSSECCHIO	228	8







 **FORLIFARMA SPA**  
FARMACIE COMUNALI FORLÌ



Forlifarma SpA  
Via Passo Buole, 54  
47122 Forlì (FC)

Tel.: +39 0543 724618  
Fax: +39 0543 725821

Email: [info@forlifarma.it](mailto:info@forlifarma.it)  
[www.forlifarma.it](http://www.forlifarma.it)