



**FARMACIE  
COMUNALI  
FORLÌ**

**BENE COMUNE.**

# **BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ**

## **2022**

**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, Lucia Lucchi

# INDICE

---

**05**

NOTA  
METEOROLOGICA

---

**06**

CAPITOLO 1:  
L'IDENTITÀ AZIENDALE

---

**18**

CAPITOLO 2:  
IL PERSONALE DIPENDENTE

---

**23**

CAPITOLO 3:  
LE PERFORMANCE ECONOMICHE  
E GLI INVESTIMENTI

---

**27**

CAPITOLO 4:  
L'IMPEGNO PER I CLIENTI

---

**32**

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

---

**36**

CAPITOLO 6:  
DICONO DI NOI





# Nota Metodologica

Il documento è stato elaborato su base volontaria da Forlifarma. Considerata la pandemia Covid-19, che ha influenzato in maniera molto pesante tutto il 2020 e il 2021, si segnala che molti riferimenti devono essere letti alla luce di tale situazione che ha sconvolto il nostro modo di essere/vivere.

In diversi punti di questo bilancio di sostenibilità i riferimenti con gli anni precedenti possono essere non comparabili.

**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
LUCA PESTELLI	Amministratore Unico	Indirizzo e supervisione del progetto
DAVIDE CANGINI	Direttore Amministrativo	Coordinamento della raccolta dei dati
DANIELA GIMELLI	Ufficio commerciale	Raccolta dati iniziative
FRANCESCA PASINI	Ufficio amministrativo/ personale	Raccolta dati personale

# CAPITOLO 1: L'IDENTITÀ AZIENDALE

## 9 FARMACIE

## 20 ANNI DI ATTIVITÀ

La società opera da 20 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	PROSEGUIMENTO AFFIDAMENTO IN GESTIONE DELLA FARMACIA DI FORLIMPOPOLI  PROSEGUIMENTO DELLE CONVENZIONI DI COLLABORAZIONE CON LE FARMACIE COMUNALI DI PREDAPPIO, S. SOFIA E MELDOLA	DISPONIBILITÀ A SUPPORTARE LE ATTIVITÀ DELLE FARMACIE COMUNALI DEL TERRITORIO  APERTURA DI N. 2 FARMACIE PRELAZIONATE DAL COMUNE DI FORLÌ
RI-FUNZIONALIZZAZIONE FARMACIE	ADEGUAMENTO INTERNO FARMACIA PUNTA DI FERRO	CARATTERIZZAZIONE LAYOUT DI ALCUNE FARMACIE  ADEGUAMENTO INTERNO DI ALCUNE FARMACIE

# 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**

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

**3** **farmacia Ospedaletto**  
Via Rauegnana, 384 - 47122 FORLÌ (FC)  
Tel. e Fax **0543 721039**  
ospedaletto@forlifarma.it  
 **Aperta dal lunedì al sabato**

**4** **farmacia Ca' Rossa**  
Via Campo degli Suizzeri, 67/c - 47121 FORLÌ (FC)  
Tel. e Fax **0543 67314**  
carossa@forlifarma.it  
 **Aperta dal lunedì al sabato**

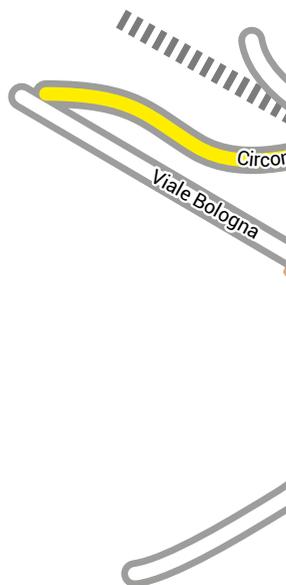
**5** **farmacia Piaggio Erbe**  
Piazza Cavour, 19/a - 47121 FORLÌ (FC)  
Tel. **0543 28629** - Fax **0543 377623**  
piaggiaerbe@forlifarma.it  
 **Aperta dal lunedì al sabato mattina**

**6** **farmacia Zona Iva**  
V.le Risorgimento, 281 - 47121 FORLÌ (FC)  
Tel. **0543 481321** - Fax **0543 83660**  
zonaiva@forlifarma.it  
 **Aperta dal lunedì al sabato mattina**

**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**

**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**

**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**





# 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.

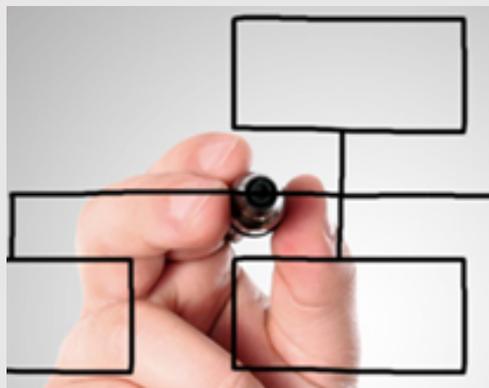
# ORGANIGRAMMA E ORGANI

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** fino al 30 gennaio 2022 è stato rappresentato dall'Amministratore Unico, Dr. Mario Patanè, indi, fino al 29/11/22 dalla soc. LTRH spa e successivamente dall'attuale AU dr. Luca Pestelli 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 ha durata triennale (fino all'approvazione del bilancio 2022) ed è 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

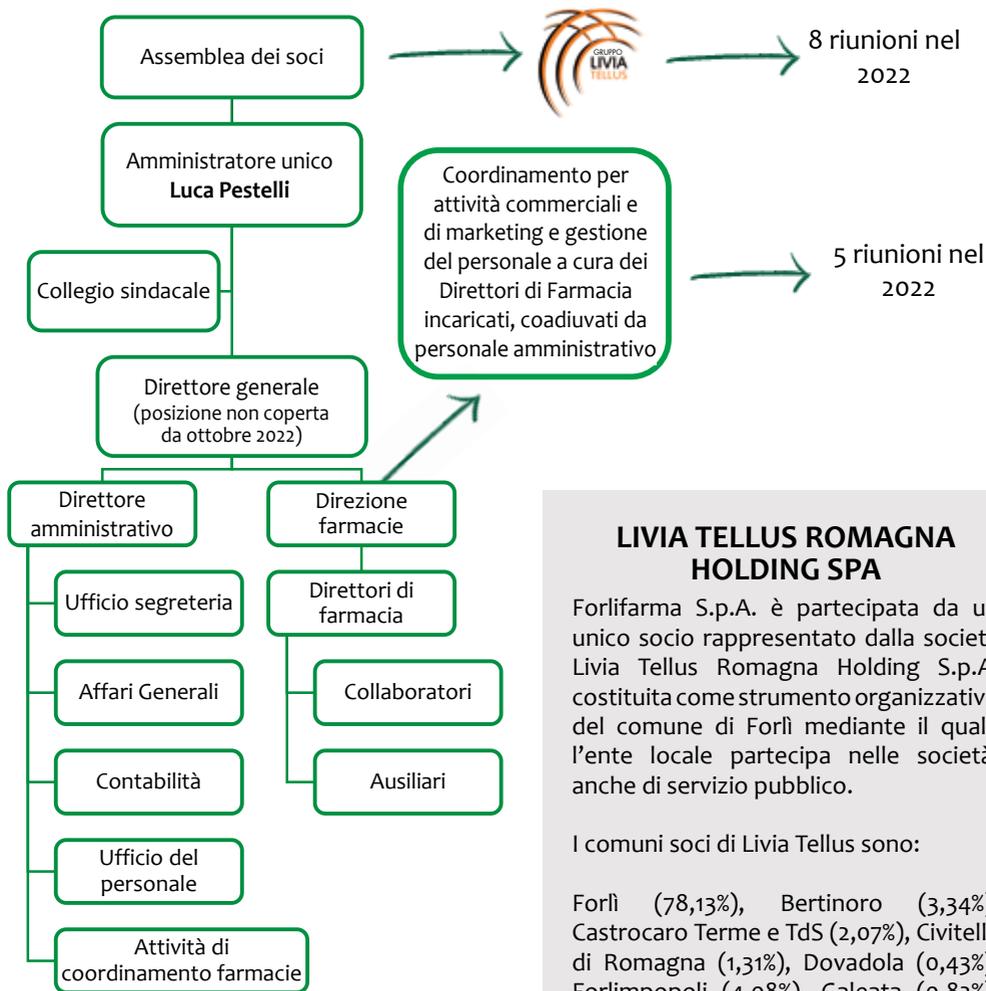
Il **Collegio Sindacale**, con mandato triennale, è stato nominato dall'assemblea il 29/07/2022 (pur senza le attività di revisione contabile), con i seguenti membri:

- Penso Claudio (presidente);
- Crosta Riccardo;
- Gardin Samantha;
- Mengozzi Riccardo (membro supplente)
- Baldoni Barbara (membro supplente)

Nel 2022 si è riunito 5 volte, registrando un tasso di partecipazione del 100%.

A luglio 2022, a seguito di offerte competitive, è stata affidata alla società RIA Grant Thornton la revisione legale dei conti per il triennio 2022/2024.

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 (78,13%), Bertinoro (3,34%), Castrocaro Terme e TdS (2,07%), Civitella di Romagna (1,31%), Dovadola (0,43%), Forlimpopoli (4,08%), Galeata (0,82%), Meldola (2,76%), Modigliana (1,23%), Portico e San Benedetto (0,30%), Predappio (2,53%), Premilcuore (0,37%), 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 periodicamente per definire strategie e per confrontarsi sulle problematiche di gestione affrontandole in modo congiunto.

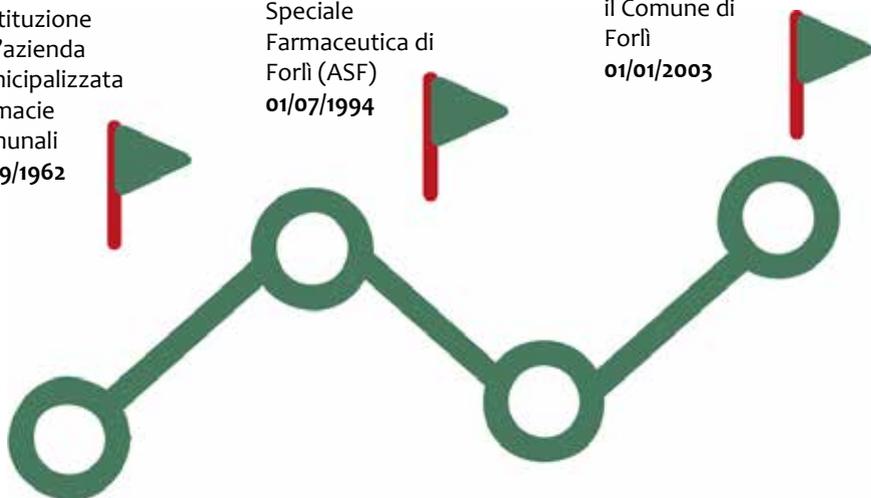
# LE ORIGINI

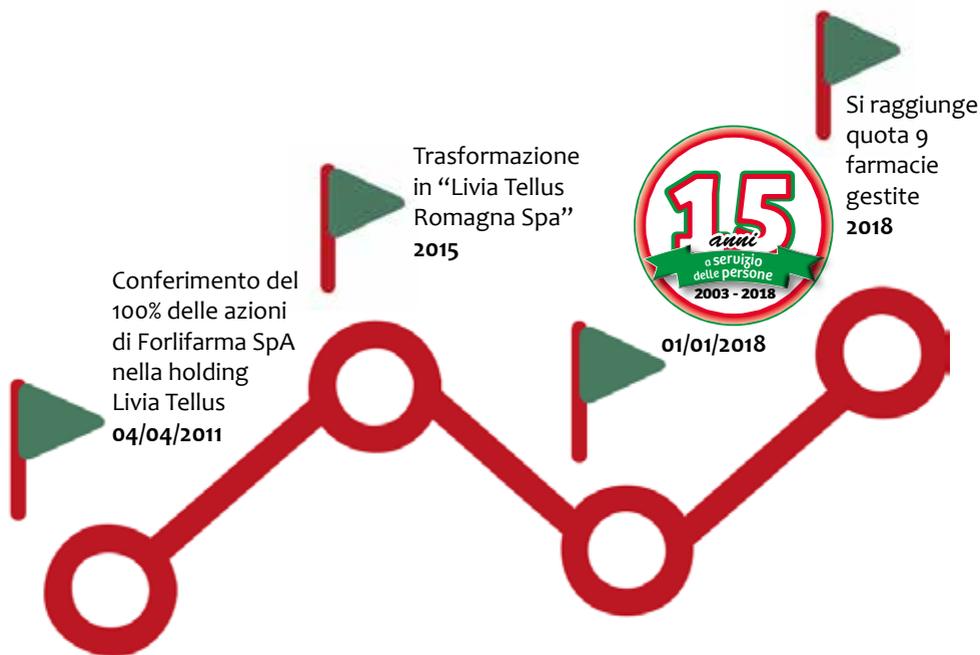


Costituzione  
dell'azienda  
municipalizzata  
Farmacie  
Comunali  
17/09/1962

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



## 64 DIPENDENTI

I dipendenti di Forlifarma sono pronti ad accogliere i clienti e a garantire un servizio completo e professionale.

## 97.693,69 ORE LAVORATE

I dipendenti di Forlifarma hanno impiegato crescenti ore al servizio dei clienti e 916 ore per la loro formazione.



Purtroppo causa pandemia alcune attività di reclutamento di personale a tempo indeterminato hanno subito una battuta di arresto. Le attività sono ripartite nel 2022.

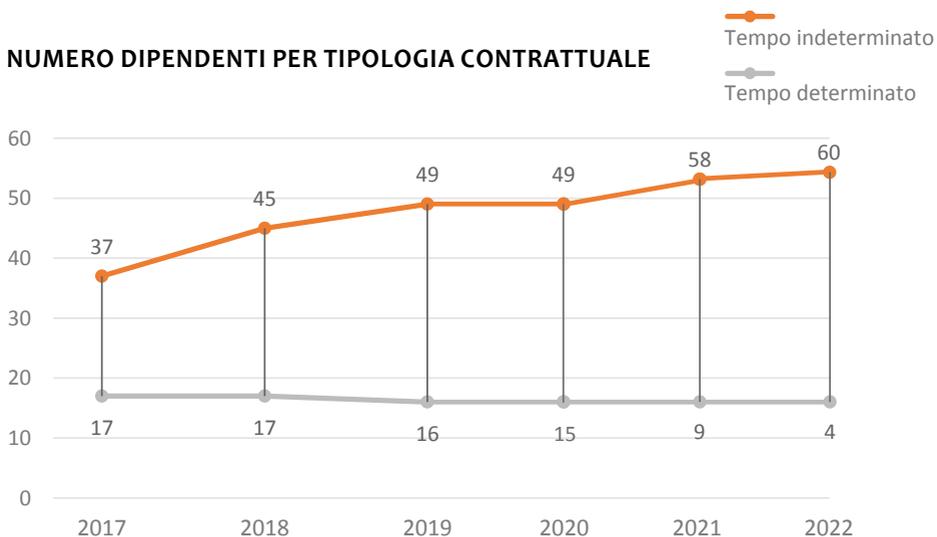
# STABILITÀ



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 2022 il personale a tempo indeterminato è aumentato a 60 unità.



Le ore lavorate per dipendente hanno subito un decremento nel 2022. Ovviamente su tale dato incide il rapporto part-time/full-time e sostituzione di personale assente (ad es. per maternità, aspettativa, ecc), nonché orari apertura delle unità.

### ORE LAVORATE PER DIPENDENTE



## 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 94% ha un contratto a tempo indeterminato contro il 6% assunti a tempo determinato.

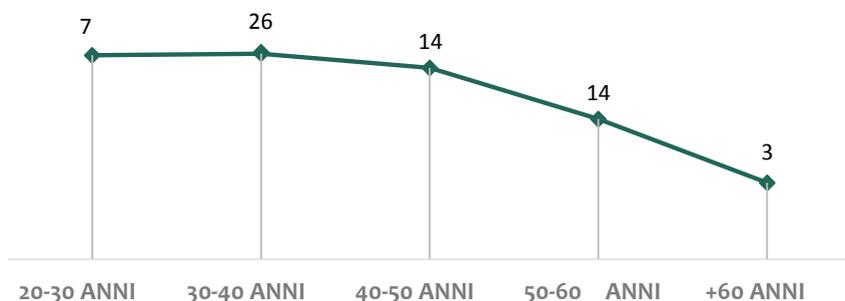
Tutti i contratti part time (14) sono stipulati da donne.

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

10,94%  
UOMINI

89,07%  
DONNE

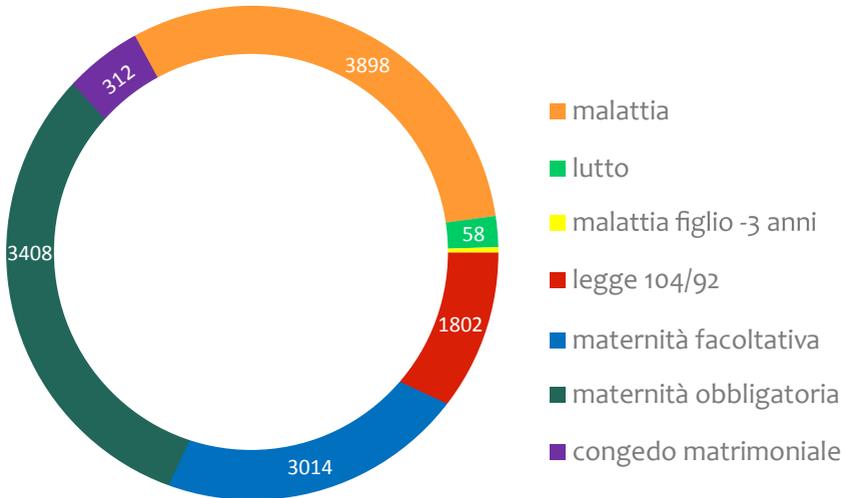
## PERSONALE PER CLASSE DI ETÀ



# ASSENZE DEL PERSONALE

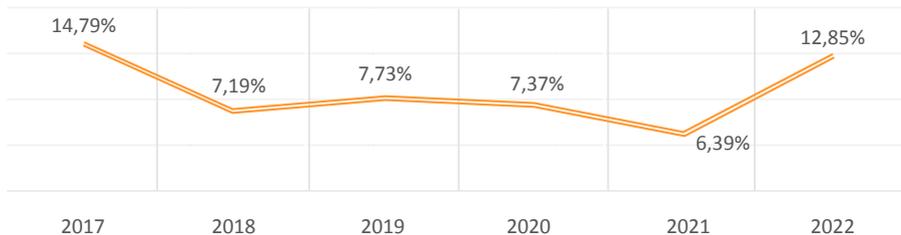
Le ore di assenza nel 2022 sono state 12.552 che corrispondono al 12,85% delle ore complessive lavorate dai dipendenti.

## 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 le assenze globali in percentuale sono aumentate nel 2022 rispetto al 2021.

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

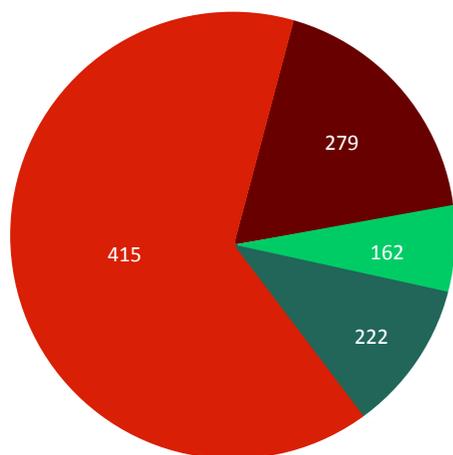


# LA FORMAZIONE DEL PERSONALE



Le ore di formazione nel 2022 sono state 916 ovvero lo 0,94% delle ore lavorate.

## ORE DI FORMAZIONE RISPETTO AL TOTALE



- formazione finanziata "bando for.te"
- formazione aziendale
- formazione sicurezza sul lavoro
- formazione per informazioni sui prodotti farmaceutici
- formazione a distanza (FAD) per Educazione Continua in Medicina

Anche nel 2022 è proseguita la formazione relativa ai temi dell'anticorruzione rivolta ai direttori di farmacia e a tutti i dipendenti della società.

# CAPITOLO 3: LE PERFORMANCE ECONOMICHE E GLI INVESTIMENTI

**673.513**

**SCONTRINI EMESSI**

**1.966.756**

**PEZZI VENDUTI**

**€1.034.661**

**PROMOZIONI PER LA CLIENTELA**

**€41.122**

**INVESTIMENTI EFFETTUATI**

**21.546**

**TESSERE FEDELTA' ATTIVE**

**ABBIAMO  
DETTO**

**ABBIAMO  
FATTO**

**FAREMO**

EFFICIENTAMENTO

CONTINUA RICERCA DEL MIGLIOR PREZZO CON AFFIDAMENTO TRAMITE PROCEDURE COMPETITIVE

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

INCREMENTO DEI RICAVI RISPETTO AI VALORI STORICI

INCREMENTATO IL VOLUME DEGLI INCASSI RISPETTO ALL'ANNO PRECEDENTE

INCREMENTO DEGLI INCASSI NELLE FARMACIE GESTITE



# IL BILANCIO ECONOMICO-FINANZIARIO



<b>RICAVI</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
Ricavi caratteristici	€12.510.647	€13.664.396	€13.652.281	€15.160.563	€15.848.174
Altri ricavi	€378.013	€449.132	€400.883	€449.362	€566.147
<b>Valore della produzione</b>	<b>€12.888.660</b>	<b>€14.113.528</b>	<b>€14.053.164</b>	<b>€15.609.925</b>	<b>€16.414.321</b>
<b>COSTI</b>					
Costi operativi esterni	€9.559.709	€10.410.993	€10.590.655	€11.467.897	€11.837.706
<b>Valore aggiunto</b>	<b>€3.328.951</b>	<b>€3.702.535</b>	<b>€3.472.509</b>	<b>€4.142.028</b>	<b>€4.576.615</b>
Costi del personale	€2.467.055	€2.813.996	€2.637.899	€2.843.036	€2.972.763
<b>Margine operativo (EBITDA)</b>	<b>€861.896</b>	<b>€888.539</b>	<b>€834.610</b>	<b>€1.298.992</b>	<b>€1.603.852</b>
Ammortamenti e accantonamenti	€444.922	€491.710	€515.830	€569.382	€549.927
<b>Reddito operativo</b>	<b>€416.974</b>	<b>€396.829</b>	<b>€318.780</b>	<b>€729.610</b>	<b>€1.053.925</b>
<b>PROVENTI E ONERI</b>					
Saldo proventi e oneri finanziari	€2.979	€2.133	€653	€2.063	€13.197
<b>Risultato ante-imposte</b>	<b>€419.953</b>	<b>€398.962</b>	<b>€319.433</b>	<b>€731.673</b>	<b>€1.067.122</b>
Imposte dell'esercizio	-€137.479	-€94.281	-€92.298	-€227.218	-€267.947
<b>RISULTATO DELL'ESERCIZIO</b>	<b>€282.474</b>	<b>€304.681</b>	<b>€227.135</b>	<b>€504.455</b>	<b>€799.175</b>

## ANDAMENTO UTILE NETTO DELL'ESERCIZIO



## ANDAMENTO DEL PRIMO MARGINE COMMERCIALE\*



\*Variazioni determinate rispetto ai valori dell'anno 2014

Forlifarma, come da indicazioni ricevute dagli enti proprietari, durante il periodo pandemico (soprattutto durante la prima fase) ha cercato di contenere i margini sui dispositivi di protezione individuale per agevolare la diffusione ed è stato punto di riferimento per molte realtà produttive pubbliche e private che hanno quindi trovato risposta alle esigenze di sicurezza per i propri dipendenti e clienti.

ATTIVITÀ	2018	2019	2020	2021	2022
Attività a breve	€2.964.943	€2.620.171	€2.633.392	€3.712.983	€5.024.029
Immobilizzazioni	€8.937.269	€9.304.803	€8.995.781	€8.760.239	€8.251.935
<b>Totale attività</b>	<b>€11.902.212</b>	<b>€11.924.974</b>	<b>€11.629.173</b>	<b>€12.473.222</b>	<b>€13.275.964</b>
<b>PASSIVITÀ</b>					
Passività a breve	€3.963.317	€4.006.651	€3.708.287	€4.109.388	€4.222.521
Passività a m/l + TFR	€1.026.055	€850.800	€776.227	€763.265	€798.822
Patrimonio netto	€6.912.840	€7.067.523	€7.144.659	€7.600.569	€8.254.621
<b>Totale passività</b>	<b>€11.902.212</b>	<b>€11.924.974</b>	<b>€11.629.173</b>	<b>€12.473.222</b>	<b>€13.275.964</b>

# POLITICHE DI MARKETING E SOCIALI



**€1.034.661**  
**RIDUZIONI DI PREZZO**

## **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 (€8.841,29 nel 2022) e Farmaco Solidale.
- Servizio notturno in farmacia (410 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 distribuzione per conto: n. 46.400.

## **Politiche di marketing (valori 2022):**

- Sconti su iniziative taglia prezzi e prodotti a prezzo calmierato (stima): €670.823.
- Sconti su tessere fedeltà (10% sui prodotti non soggetti a ricetta): €364.632.

## **Altri dati (valori 2022):**

- Scontrini emessi: 673.513
- Ricette spedite SSN: 377.646
- Prenotazioni CUP: 88.436
- Consegne al domicilio effettuate: 11
- Prodotti venduti: 1.966.756
- Consegna referti: 10.586

# CAPITOLO 4: L'IMPEGNO PER I CLIENTI

**28.098**

**ORE DI APERTURA**

**1.305**

**AUTOTEST EFFETTUATI**

**1.005**

**ECG DI PREVENZIONE**

**30**

**NOLEGGI APPARECCHI SANITARI**

**16.849**

**TEST COVID EFFETTUATI**

**ABBIAMO  
DETTO**

ADATTAMENTO  
ORARI DI APERTURA  
ALLE ESIGENZE DEL  
CLIENTE

**ABBIAMO  
FATTO**

SPERIMENTAZIONE  
APERTURE PROLUNGATE  
IN DIVERSE FARMACIE

**FAREMO**

PROSECUZIONE  
NELLA RICERCA DEGLI  
ORARI DI APERTURA  
PIÙ CONSONI ALLA  
CLIENTELA

OFFERTA DI  
PRODOTTI  
E DI SERVIZI DI  
QUALITÀ

PROGETTO "FARMACIA  
BENE COMUNE" –  
FARMACIA DEI SERVIZI

ULTERIORE  
AMPLIAMENTO DI  
SERVIZI IN FARMACIA  
PER LA CLIENTELA

ATTIVAZIONE SERVIZI  
INNOVATIVI

# FORLIFARMA PER I CLIENTI



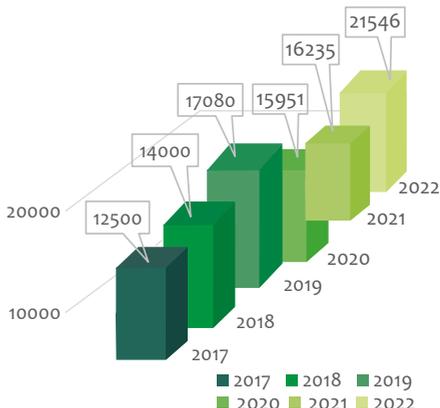
Forlifarma ha a cuore i propri clienti, la loro salute e il loro benessere, per questo si impegna da sempre a garantire prodotti di qualità a prezzi accessibili e presta una forte attenzione all'assistenza e alla consulenza a favore dei cittadini.

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, la sostanziale tenuta del numero dei titolari della nostra fidelity card, in questo difficile periodo pandemico, conferma che andiamo nella giusta direzione.

## NUMERO DI TITOLARI DI FIDELITY CARD



## SPESA MEDIA FIDELITY CARD (2022)



# 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.



## ADEGUAMENTO DEGLI ORARI DI APERTURA FARMACIE

Per garantire sempre maggiore presenza e risposta alle esigenze dei cittadini, al 31/12/2022, 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. 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.

La Farmacie Piazza erbe svolge 11,30 ore di apertura per 5 giorni alla settimana ed è aperta anche al sabato mattina.

Causa difficoltà nel reperimento del personale, durante l'estate 2022, in tutte le unità (escluso Punta) è stato ripristinato l'orario spezzato

## ATTIVITÀ DI SOSTEGNO RILEVAZIONE INFEZIONI COVID-19

Forlifarma ha attivato in diverse farmacie punti di rilevazione infezione Covid-19 (tamponi rapidi e test sierologici) non appena la normativa regionale lo ha permesso:

- test sierologici effettuati n. 17
- test rapidi effettuati n. 16.832

# SITO INTERNET

Tutto quello che c'è da sapere su eventi, iniziative e scontistiche della Società è accessibile dal sito internet <http://www.forlifarma.it/>. E' possibile visionare approfondimenti in materia di salute e benessere. Le numerose visite ne dimostrano l'utilità con particolare riferimento alla sezione destinata alle farmacie di turno del Comune di Forlì.



FORLIFARMA  
NEWS  
CONTATTI  
GARE E CONCORSI  
CERCA NEL SITO

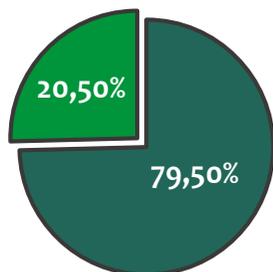
LE FARMACIE  
TURNI  
OFFERTE ED EVENTI  
MAPPE

I SERVIZI  
CONSIGLI  
CARTA FEDELTA'

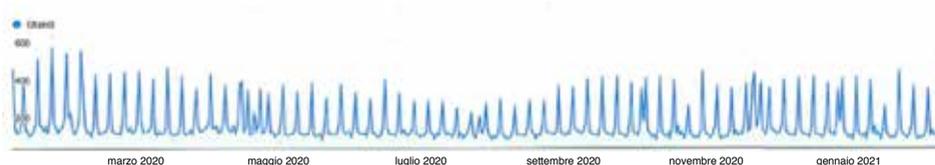
AREA RISERVATA



## TIPO DI VISITATORI DEL SITO WEB (DATI 2022)



- Nuovi visitatori
- Visitatori che ritornano



# 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.

Considerata l’importanza delle comunicazioni social, Forlifarma si è attivata predisponendo e tenendo aggiornate le pagine Facebook (una per ogni farmacia e una istituzionale).

**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

205

**GIORNATE PROMOZIONALI**

**1.077 farmaci per un valore di € 8.841,29**

**FARMACI DONATI (BANCO FARMACEUTICO)**

**9 FARMACIE**

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

100%

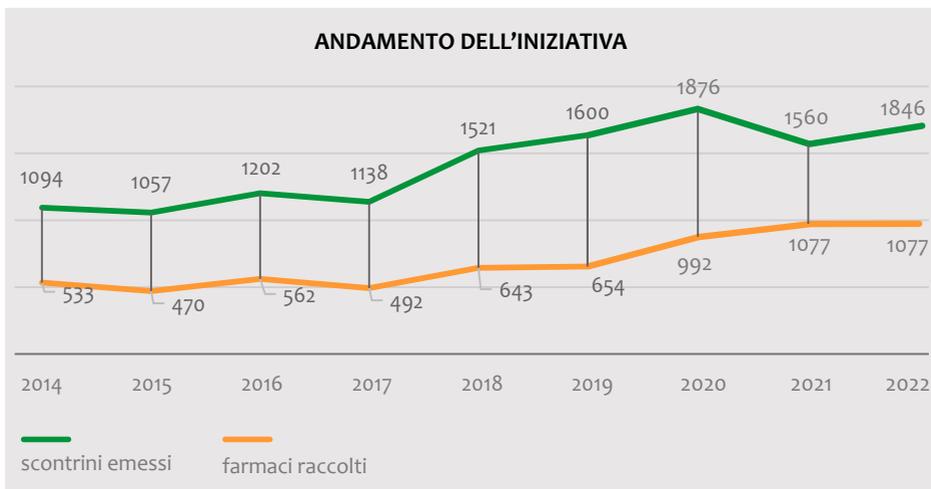
**UTILIZZO CARTA RICICLATA**

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	NUOVE INIZIATIVE RIVOLTE 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 E PROPOSTE DI NUOVI SERVIZI
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 CO2	SOSTITUZIONE SISTEMI RISCALDAMENTO A GAS CON SISTEMI AD ENERGIA ELETTRICA	IMPLEMENTAZIONE DEL PROGETTO ZERO EMISSIONI CO2 SULLE RESTANTI FARMACIE



# 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 2022, circa il 60% dei clienti, ha donato un farmaco e complessivamente sono stati raccolti 1.077 farmaci per un valore di €8.841,29.



## RACCOLTA DI OCCHIALI USATI

---



Le farmacie di Forlifarma hanno partecipato alla raccolta di occhiali usati, raccogliendo in tutto circa **289 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 13.000 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. Tali presidi sono stati mantenuti nel 2022.

## TELESOCCORSO

---



(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. 15 utenze (in parte anche a carico dei comuni di Forlì, Forlimpopoli e Bertinoro).

## PROGETTO NUOVI NATI E NUOVI GENITORI

---

Nel 2022 è proseguito il progetto di consegna di un kit per le famiglie dei bimbi nati contentente prodotti di farmacia per neonati. Già oltre 400 kit consegnati. Mensilmente si procede alla consegna dei buoni a genitori presso il salone comunale alla presenza delle autorità.

## CAPITOLO 6: DICONO DI NOI

**9 MINUTI**

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

**238**

**UTENTI MEDI GIORNALIERI PER  
FARMACIA**

**98%**

**UTENTI INTERVISTATI CHE  
CONSIDERANO MOLTO O  
ABBASTANZA 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

Corriere Romagna 29 Novembre 2022 REDAZIONE WEB

## Forlifarma e Forlì Mobilità Integrata, nominati gli amministratori unici: Luca Pestelli e Vincenzo Bongiorno



Forlifarma e Forlì Mobilità Integrata, le due partecipate del Comune di Forlì che gestiscono l'offerta delle farmacie comunali e l'ambito della sosta e mobilità sostenibile, hanno ufficialmente i loro amministratori unici. Si tratta rispettivamente dell'avvocato Luca Pestelli e del dottor Vincenzo Bongiorno. Sono questi i due nomi definitivi deliberati questa mattina nel corso dell'assemblea generale di Livia Tellus.

L'assessore Vittorio Cicognani nella veste di delegato dell'Amministrazione comunale forlivese ha reso noti i nomi dei due nuovi amministratori pubblici, nominati dall'assemblea generale di Livia Tellus nell'ambito di una rosa di professionisti in possesso di requisiti specifici.

“A Luca Pestelli e Vincenzo Bongiorno auguro buon lavoro – dichiara l'Assessore Cicognani -. Entrambi rivestono un incarico prestigioso e di grande responsabilità. Li ringrazio per essersi messi a disposizione con le loro competenze di questo territorio. Lavoreremo come sempre in totale sinergia per migliorare le performance di entrambi gli enti e garantire alla nostra comunità servizi progressivamente migliori e di assoluta qualità.”

## “Nuovi Nati & Nuovi Genitori”: l'assessora Rossi accoglie in Municipio più di 30 famiglie

Forlifarma, che nel mese di agosto ha organizzato negli ambulatori dietro la Farmacia Zona Iva, in viale Risorgimento 281, un centro tamponi, ha deciso di estendere il servizio



L'incontro con l'Assessora Rossi

“È stato un momento davvero emozionante, anche perché, come lo scorso anno, ha coinciso con l'inaugurazione del presepio allestito nello scalone del palazzo comunale a cura dell'Associazione Italiana Amici del Presepio”, esordisce Rossi.

Sabato mattina, nel salone comunale del Municipio di Forlì, l'assessora al Welfare e Politiche per la famiglia, Barbara Rossi, ha consegnato a più di 30 famiglie del forlivese un piccolo kit per i nuovi nati predisposto in collaborazione con il Centro per le Famiglie della Romagna Forlivese e Forlifarma. “È stato un momento davvero emozionante, anche perché, come lo scorso anno, ha coinciso con l'inaugurazione del presepio allestito nello scalone del palazzo comunale a cura dell'Associazione Italiana Amici del Presepio”, esordisce Rossi.

“La nascita di un bambino rappresenta una potente scintilla di gioia e una grande speranza per il futuro. Fare i genitori è un'esperienza bellissima, ricca di soddisfazioni ma anche complicata e carica di responsabilità. È una scelta che va accompagnata e custodita - prosegue -. Per questo è importante sapere che il Comune è presente con i suoi molteplici servizi, le attività del Centro per le Famiglie e le tante associazioni di volontariato che rappresentano un valore aggiunto per il nostro territorio”.

“Questa amministrazione, fin dal suo insediamento, si è posta come obiettivo quello di mettere al centro delle proprie politiche di mandato le esigenze delle famiglie - conclude Rossi -. Nuovi Nati è un progetto molto importante che condividiamo con Forlifarma e la recente partecipazione dell'istituto musicale Angelo Masini il prossimo incontro con le famiglie dei bimbi nati a novembre e dicembre si svolgerà sabato 11 febbraio alle 10 sempre in Municipio”.

# PERCHÈ SCELGO FORLIFARMA?

Forlifarma promuove annualmente una ricerca sulla qualità e l'efficacia dei servizi prestati dalle Farmacie Comunali di Forlì.

La ricerca è stata condotta nel periodo dicembre 2022 – febbraio 2023 attraverso un questionario-intervista presentato ai clienti delle nove farmacie comunali (esaminati 512 questionari).

Dall'indagine emerge una **valutazione positiva** da parte dei cittadini sulla qualità e l'efficacia dei servizi prestati e sulla preparazione e la cortesia del personale.

Vanno in farmacia soprattutto donne (67%), circa il 46% della clientela ha un'età fra i 35 e i 60 anni, il 40% oltre i 60 anni, e circa il 1'84% degli intervistati si serve esclusivamente o prevalentemente nelle farmacie comunali.

Questa fidelizzazione nei confronti delle farmacie pubbliche è motivata da:

- Fiducia nel farmacista (... vengo sempre qui perché la dottoressa è veramente in gamba...);
- Disponibilità e cortesia degli operatori (... loro ti ascoltano più del medico...);
- Capacità di dare consigli e spiegazioni;
- Servizi offerti.

I tempi di attesa in farmacia vengono considerati dagli intervistati per il 58% buoni e per il 35% accettabili.

L'89% circa della clientela ritiene che gli orari di apertura al pubblico siano buoni (e 9% accettabili).

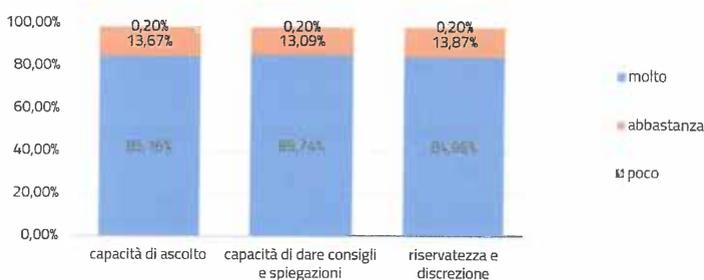
Circa il 30% sa che i profitti della gestione vengono riversati all'amministrazione comunale (in decremento di circa 14 punti).

Si riportano di seguito due grafici, uno relativo alle motivazioni che spingono il cliente a scegliere la farmacia comunale e uno riguardante le competenze del farmacista comunale (anche comparando le risposte ricevute nel 2021).

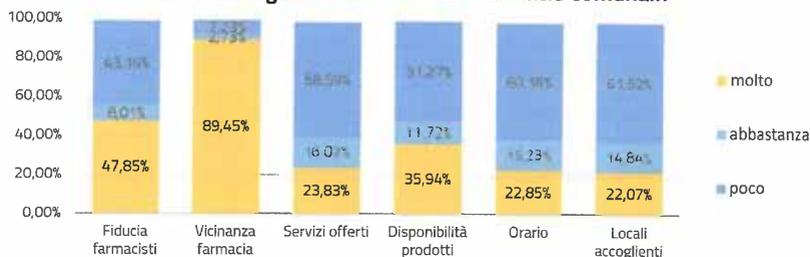


512  
QUESTIONARI  
COMPILATI

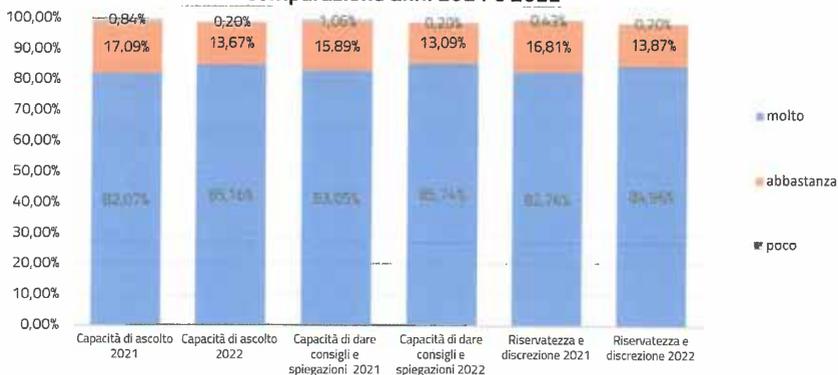
**Grafico 1**  
"Come valuta le competenze del farmacista comunale?"  
(sono state escluse le schede non compilate)



**Grafico 2**  
"Cosa le fa scegliere di andare nelle Farmacie Comunali?"



**Grafico 3**  
"Come valuta le competenze del farmacista comunale?"  
Comparazione anni 2021 e 2022











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)