



Farmacie Fiorentine Afam S.p.A.
Società Benefit

Relazione di Impatto 2019
ANNO UNO

•

Febbraio 2019

“Ogni impresa per essere riconosciuta come tale dovrebbe qualificarsi come impresa benefit. Auspichiamo il giorno in cui non sarà più necessario per un’azienda certificarsi per dimostrare la creazione di valore condiviso mentre sarà negata la licenza di operare alle aziende che non svolgano la loro funzione economico sociale, che è la ragione fondamentale dell’esistenza di un’impresa .”

Massimo Mercati, presidente di Farmacie Fiorentine A.Fa.M. S.p.A.

Indice

Indice	3
Capitolo 1 - Chi siamo	4
Capitolo 2 - Usare il business come forza positiva	6
Capitolo 3 - Il nuovo statuto di AFAM	9
Capitolo 4 - La prima finalità specifica di beneficio comune: TERRITORIO	11
Risultati 2018	12
Obiettivi 2019	14
Capitolo 5 - La seconda finalità specifica di beneficio comune: INTEGRAZIONE SANITARIA E SUPPORTO ALLA RICERCA	16
Risultati 2018	17
Obiettivi 2019	18
Capitolo 6 - La terza finalità specifica di beneficio comune: CATEGORIE SVANTAGGIATE	19
Risultati 2018	20
Obiettivi 2019	21
Capitolo 7 - La quarta finalità specifica di beneficio comune: STRANIERI E TURISTI	22
Risultati 2018	22
Obiettivi 2019	23
Capitolo 8 - La quinta finalità specifica di beneficio comune: EDUCAZIONE E PREVENZIONE	24
Risultati 2018	25
Obiettivi 2019	27
Capitolo 9 – Responsabilità, sostenibilità, trasparenza	29

Capitolo 1 - Chi siamo

L'Azienda Farmacie Fiorentine Afam S.p.A. è la prima società a capitale misto pubblico-privato e la prima rete di farmacie al mondo a diventare Società Benefit.

Nel corso del 2018 l'Azienda, per garantire la capillarità del servizio farmaceutico, ha rafforzato la propria presenza sul territorio decentrando due farmacie dal centro storico verso la periferia nell'area di Peretola e dell'Argingrosso.

Dal 2016 le farmacie aderiscono al network Apoteca Natura, una rete internazionale di oltre 900 Farmacie che si impegnano ad ascoltare e guidare le persone nel proprio percorso di Salute Consapevole.

Nel 1952 l'Amministrazione Comunale Fiorentina presieduta dal Sindaco Prof. Giorgio La Pira dà inizio all'esercizio dell'Azienda Farmaceutica Municipalizzata Afam. Con l'acquisto dell'antica farmacia del Granchio in via dei Serragli e la sua trasformazione nella farmacia comunale n.1, l'Amministrazione comunale porta avanti un costante piano di sviluppo, che segue in parallelo lo sviluppo della città con la nascita di nuovi quartieri abitativi quali l'Isolotto, Novoli e Sorgane.

Nel 1994 si trasforma in Azienda Speciale e nel 2000 in Società per Azioni con l'attuale denominazione di Farmacie Fiorentine Afam S.p.A., divenendo una società a partecipazione mista, al cui capitale partecipano il Comune di Firenze ed il gruppo Comifar.

Nel 2016 la quota azionaria di maggioranza è acquisita da Apoteca Natura S.p.A., network di farmacie specializzate in automedicazione, prevenzione e prodotti naturali, appartenente al gruppo Aboca, importante realtà del territorio toscano riconosciuta anche a livello internazionale quale leader nell'innovazione terapeutica a base di complessi molecolari naturali.

Attualmente l'Azienda è costituita da:

- 21 farmacie comunali
- 14 studi medici
- 1 magazzino centrale
- 1 sede direzionale e amministrativa

Oltre ad occuparci della gestione delle farmacie comunali e della dispensazione del farmaco, operiamo anche nell'informazione e nell'educazione finalizzate al corretto uso del farmaco, curando l'aggiornamento professionale dei nostri collaboratori, nell'ambito del Servizio Sanitario Nazionale e della legislazione nazionale e regionale vigente.

Curiamo inoltre la promozione, la partecipazione e la collaborazione ai programmi di medicina preventiva, di informazione ed educazione sanitaria e di aggiornamento professionale, garantendo le prestazioni dei servizi socio-sanitari, a noi affidati dall'amministrazione comunale.

Come Società Benefit abbiamo integrato nello statuto dell'azienda le finalità socio-sanitarie che sono alla base del nostro lavoro.

L'acquisizione della qualifica di Società Benefit concretizza così il nostro impegno sociale ad operare in maniera responsabile, sostenibile e trasparente nei confronti degli utenti, delle persone che lavorano con noi, della comunità e dell'ambiente.

Capitolo 2 - Usare il business come forza positiva

A marzo 2018 AFAM ha volontariamente assunto lo status di Società Benefit per confermare l'impegno socio-sanitario alla base del proprio lavoro incorporando i fini sociali e ambientali nello statuto.

Nel 2019 è stata raggiunta un'altra importante tappa nel percorso Benefit di AFAM con il riconoscimento della certificazione B Corp® da parte di B Lab, l'ente non profit che promuove questo nuovo paradigma imprenditoriale scelto da aziende che adottano volontariamente un più alto standard di scopo, responsabilità e trasparenza.

AFAM diventa così il primo esempio di farmacie al mondo e la prima azienda a partecipazione mista pubblico-privato a venire premiata con la certificazione B Corp®, aggiungendosi alle 85 aziende italiane certificate B Corp e alle 2.700 aziende nel mondo.

L'evoluzione in Società Benefit costituisce una pietra miliare che qualifica AFAM come la prima azienda a partecipazione pubblica a cogliere l'intuizione che in Italia il modello societario più adatto per il perseguimento del beneficio pubblico, è quello della Società Benefit.

AFAM inoltre si sta facendo promotrice di un'evoluzione del paradigma stesso di farmacia, siamo infatti la prima rete di farmacie a diventare Società Benefit e quindi a esprimere nello statuto la propria missione di servizio alle persone e di promozione di una 'salute consapevole'.

Le Società Benefit rappresentano, infatti, una evoluzione del concetto stesso di fare impresa e la scelta di questo status giuridico ci permette di rendere ancora più esplicita la nostra missione socio-sanitaria.

Le società tradizionali, per antica statuizione giuridica, esistono con l'unico scopo di

distribuire utili agli azionisti, le società benefit sono espressione di un paradigma più evoluto: integrano nel proprio oggetto sociale, oltre agli obiettivi di profitto, lo scopo di avere un impatto positivo sulla società e sulla biosfera.

Le Società Benefit (SB) hanno due caratteristiche fondamentali:

1. esplicitano l'attenzione verso tutti i portatori di interesse, sia shareholder che stakeholder, nel proprio oggetto sociale.
2. misurano i propri risultati in termini di impatto positivo sulla società e sull'ambiente con la stessa completezza e con lo stesso rigore adottato per i risultati di tipo economico e finanziario.

Le SB, in Italia come negli USA, perseguono volontariamente, oltre allo scopo di lucro anche una o più finalità di beneficio comune nell'esercizio dell'attività d'impresa.

Per beneficio comune si intende il perseguimento di uno o più effetti positivi (perseguitabili anche riducendo gli effetti negativi) su persone, comunità, territori e ambiente, beni ed attività culturali e sociali, enti e associazioni ed altri portatori di interessi. Le società benefit si impegnano a realizzare tali finalità di beneficio comune in modo responsabile, sostenibile e trasparente.

La gestione delle società benefit richiede agli amministratori il bilanciamento tra l'interesse dei soci e l'interesse della collettività. Le società benefit devono nominare una persona cui affidare le funzioni ed i compiti volti al perseguimento delle suddette finalità e che, quindi, è responsabile dell'impatto dell'azienda e si impegnano a rendicontare in maniera trasparente e completa le proprie attività attraverso una relazione annuale di impatto, che descriva sia le azioni svolte che i piani e gli impegni per il futuro.

Al momento della redazione di questo documento, le Società Benefit non godono di incentivi di tipo economico o fiscale, per cui oltre a rappresentare un valore per la società, non causano aggravii per i contribuenti.

La Relazione di Impatto che le Società Benefit sono tenute a redigere ogni anno

costituisce un allegato del bilancio d'esercizio e contribuisce ad aumentare la trasparenza aziendale completando le informazioni di natura finanziaria con una serie di importanti indicazioni di carattere non finanziario inerenti le finalità di Beneficio Comune incluse nello statuto.

Per la misurazione quantitativa dell'impatto AFAM ha scelto il B Impact Assessment come protocollo di misurazione (<http://bimpactassessment.net/>). La misura dell'impatto si traduce in un numero su una scala di valori da 0-200 punti che viene validato dall'ente certificatore B Lab. Con il superamento degli 80 punti si ottiene il riconoscimento di B Corp certificata. Per dettagli sul risultato di AFAM consultare il capitolo 9.

Questa è la nostra relazione d'impatto dell'anno UNO della nostra evoluzione in Società Benefit che rendicontra dei risultati raggiunti nel 2018 e definisce gli obiettivi per il 2019.

Capitolo 3 - Il nuovo statuto di AFAM

In qualità di Società Benefit, la società intende perseguire più finalità di beneficio comune e operare in modo responsabile, sostenibile e trasparente nei confronti di persone, territorio, ambiente e altri portatori di interesse. I principi guida nell'erogazione dei servizi alla persona sono: uguaglianza, imparzialità, continuità e partecipazione.

Art. 4 Statuto AFAM

Abbiamo inserito nel nostro statuto alcune specifiche finalità di beneficio comune, che intendiamo perseguire nell'esercizio dell'attività economica di impresa. Nelle pagine seguenti illustriamo come intendiamo perseguirle.

La società ha per oggetto le seguenti specifiche finalità di beneficio comune che sono perseguite, nell'esercizio dell'attività economica aziendale, attraverso lo svolgimento di attività il cui obiettivo è quello di generare un misurabile valore sociale nel pubblico interesse e di creare le premesse per il mantenimento di risultati economici soddisfacenti:

1. rendere disponibile per la collettività un servizio di tutela della salute delle persone attraverso l'erogazione di farmaci e parafarmaci, servizi di diagnostica e di altro tipo, ivi compresa la messa a disposizione di locali e servizi adeguati per l'erogazione di prestazioni sanitarie, d'intesa con altri enti pubblici o accreditati sul territorio, garantendo continuità e qualità del servizio, anche in zone territoriali commercialmente meno vocate (**TERRITORIO**);
2. agevolare la strutturazione di percorsi di cura e prevenzione per la generalità della popolazione attraverso un impegno costante nell'integrazione con altri enti ed Istituzioni sanitarie, favorendo a tal fine le inerenti attività di ricerca in collaborazione con Università, Aziende Ospedaliere e altri enti (**Integrazione Sanitaria e SUPPORTO alla RICERCA**);
3. supportare alcune fasce di popolazione svantaggiate con servizi dedicati di supporto alle terapie, in particolare per anziani e disabili (**CATEGORIE SVANTAGGIATE**);

4. facilitazione dell'esperienza e della risoluzione di problemi per persone straniere e turisti con servizi dedicati per la gestione di problemi sanitari (**STRANIERI E TURISTI**);
5. informazione ed educazione sanitaria anche attraverso campagne di prevenzione, informazione, manifestazioni e laboratori anche in collaborazione con altre associazioni o enti educativi, nonché la formazione continua degli operatori (**EDUCAZIONE E PREVENZIONE**).

Capitolo 4 - La prima finalità specifica di beneficio comune: TERRITORIO

AFAM si impegna a rendere disponibile per la collettività un servizio di tutela della salute delle persone attraverso l'erogazione di farmaci e parafarmaci, servizi di diagnostica e di altro tipo, ivi compresa la messa a disposizione di locali e servizi adeguati per l'erogazione di prestazioni sanitarie, d'intesa con altri enti pubblici o accreditati sul territorio, garantendo continuità e qualità del servizio, anche in zone territoriali commercialmente meno vocate (TERRITORIO).

Occuparsi della salute per noi significa garantire continuità e qualità ovunque, anche nelle zone periferiche della città. Per questo offriamo sempre più servizi, sempre più accessibili, prestando attenzione a raggiungere anche le zone periferiche e meno sviluppate da un punto di vista puramente commerciale.

Storia d'impatto – L'impegno per garantire la piena accessibilità del servizio farmaceutico sul territorio.

Il ruolo primario di AFAM è da sempre quello di garantire l'accessibilità del servizio a tutta la popolazione anche se residente in zone periferiche e meno commerciali, diventando un punto di riferimento per la comunità. Per questo, nel corso del 2018 l'Azienda ha rafforzato la propria presenza sul territorio decentrando due farmacie dal centro storico verso la periferia nell'area di Peretola e dell'Argingrosso. La cittadinanza continua a riconoscere questo valore aggiunto, al punto che anche la valutazione degli immobili è aumentata nelle zone in cui abbiamo gestito delle nuove aperture.

Nel corso del 2018, anche se non esplicitato negli obiettivi dell'anno, tutte le farmacie AFAM sono state parte attiva del progetto Audit Civico® delle Farmacie promosso da Cittadinanzattiva in partnership con Apoteca Natura per rendere sempre più fruibile il servizio all'utenza sul territorio. Il progetto ha la finalità di creare e diffondere uno

strumento di valutazione civica delle farmacie per analizzare i servizi erogati ai cittadini, e pianificare azioni di miglioramento. Il lavoro è stato svolto con la collaborazione di un Comitato Scientifico di importanti partner istituzionali: Federfarma, UTIFAR (Unione Tecnica Italiana Farmacisti), FOFI (Federazione Ordini Farmacisti Italiani), ASSOFARM (Aziende e Servizi Socio-Farmaceutici) e l'Istituto Superiore di Sanità. Le farmacie AFAM sono state coinvolte nella realizzazione e nella sperimentazione pilota del modello condiviso di valutazione delle Farmacie, che sarà esteso a tutto il network della rete di Apoteca Natura nel corso del 2019.

Le aree di valutazione includono diversi aspetti tra cui quelli relativi all'accessibilità e continuità del servizio, su cui i risultati delle farmacie AFAM sono stati molto positivi, con un IAS complessivo (Indice di Adeguatezza agli Standard) di 72,5/100 e su cui sono state identificate delle potenziali aree di miglioramento da implementare nel corso dei prossimi mesi. Le farmacie AFAM hanno registrato un risultato positivo anche per l'area della Presa in Carico in cui si valuta se la farmacia è dotata di protocolli certificati per l'erogazione di consigli grazie all'utilizzo dei PCE (Protocolli Consiglio per Esigenza) validati dalla SIMG (Società Italiana di Medicina Generale).

Risultati 2018

Obiettivi 2018	KPI	Stato
<p>Al fine di offrire una copertura capillare del territorio, garantire e mantenere l'apertura di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 3 farmacie distribuite nelle zone strategiche della città (nord/centro/sud) con orario 24H/365 - 7 farmacie a orario continuato - 1 farmacia a orario notturno 	<p>N° di farmacie con apertura 24H/365, orario continuato e notturno</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 8 farmacie a orario continuato di cui 1 farmacia con orario notturno • 3 farmacie 24H/365

Obiettivi 2018	KPI	Stato
Assicurare la presenza di un defibrillatore in ogni farmacia, purché non già presenti nelle immediate vicinanze, per garantire una maggior sicurezza cardiovascolare all'interno di tutto il territorio comunale comprese le aree più periferiche (es. Cascine del Riccio)	% di farmacie con defibrillatore	<ul style="list-style-type: none"> In fase di attivazione per motivi organizzativi - saranno installati a partire da marzo 2019 in 15 farmacie nelle aree non ancora cardio-protette.
Offrire servizi di autodiagnosi in almeno 8 farmacie selezionate in modo da garantire una omogenea copertura del territorio comunale.	N° di farmacie che offrono il servizio di autodiagnosi per il controllo della glicemia e del quadro lipidico	<ul style="list-style-type: none"> Servizi di autodiagnosi attivo in 9 farmacie
Attivazione del servizio di noleggio tiralatte elettrico in almeno 8 farmacie in prossimità delle strutture ospedaliere con reparto maternità ed in modo da presidiare tutti i quartieri.	N° di farmacie che offrono possibilità di noleggio tiralatte	<ul style="list-style-type: none"> Servizio noleggio tiralatte attivo in 9 farmacie
Introduzione di servizio in telemedicina di noleggio holter pressorio ed ECG in tutte le farmacie che hanno a disposizione almeno 9,5 mq di spazio per l'autodiagnosi.	N° di farmacie che offrono possibilità di noleggio holter pressorio e ECG	<ul style="list-style-type: none"> Servizio di telemedicina introdotto in 3 farmacie, il 100% delle farmacie con spazio adeguato

Obiettivi 2018	KPI	Stato
Offerta di test audiometrico gratuito in collaborazione con società primarie del settore per coinvolgere almeno 8 farmacie.	N° farmacie coinvolte	<ul style="list-style-type: none"> • Servizio audiometrico attivo in 8 farmacie
Attivazione in tutte le farmacie del servizio CUP per la prenotazione dei servizi sanitari; cambio medico di medicina generale; attivazione Tessera Sanitaria.	N° di farmacie con il servizio attivo	<ul style="list-style-type: none"> • Servizi CUP attivi nel 100% delle farmacie

Obiettivi 2019

Obiettivi 2019	KPI
Al fine di offrire una copertura capillare del territorio, garantire e mantenere l'apertura di: <ul style="list-style-type: none"> - 3 farmacie distribuite nelle zone strategiche della città (nord/centro/sud) con orario 24H/365 - 8 farmacie a orario continuato 	# di farmacie con apertura 24H/365, orario continuato
Assicurare la presenza di un defibrillatore in ogni farmacia, purché non già presenti nelle immediate vicinanze, per garantire una maggior sicurezza cardiovascolare all'interno di tutto il territorio comunale comprese le aree più periferiche (es. Cascine del Riccio) – attivazione del servizio in almeno 15 farmacie.	N° di farmacie in cui è presente il defibrillatore
Offrire servizi di autodiagnosi in almeno 9 farmacie selezionate in modo da garantire una omogenea copertura del territorio comunale.	N° di farmacie che offrono il servizio di autodiagnosi per il controllo della glicemia, colesterolo e quadro lipidico complessivo

Obiettivi 2019	KPI
Offerta del servizio di noleggio tiralatte elettrico in almeno 9 farmacie in prossimità delle strutture ospedaliere con reparto maternità ed in modo da presidiare tutti i quartieri.	N° di farmacie che offrono possibilità di noleggio tiralatte
Introduzione di servizio in telemedicina di noleggio holter pressorio ed ECG in tutte le farmacie che hanno a disposizione almeno 9,5 mq di spazio per l'autodiagnosi.	N° di farmacie che offrono possibilità di noleggio holter pressorio e ECG
Offerta di test audiometrico gratuito in collaborazione con società primarie del settore per coinvolgere almeno 8 farmacie.	N° farmacie coinvolte
Presenza in tutte le farmacie del servizio CUP per la prenotazione dei servizi sanitari; cambio medico di medicina generale; attivazione Tessera Sanitaria.	N° di farmacie con il servizio attivo

Capitolo 5 - La seconda finalità specifica di beneficio comune: INTEGRAZIONE SANITARIA E SUPPORTO ALLA RICERCA

AFAM si impegna ad agevolare la strutturazione di percorsi di cura e prevenzione per la generalità della popolazione attraverso un impegno costante nell' integrazione con altri enti ed Istituzioni sanitarie, favorendo a tal fine le inerenti attività di ricerca in collaborazione con Università, Aziende Ospedaliere e altri enti (Integrazione Sanitaria e SUPPORTO alla RICERCA)

Il nostro impegno costante di collaborazione con altri enti e istituzioni sanitarie per rendere più efficaci i percorsi di prevenzione e cura di alcune delle patologie più importanti da rendere accessibili alla generalità della popolazione.

Storia d'impatto – Lo studio Diabetes Management in Community Pharmacy (DIMACOP)

Per una patologia complessa come il diabete, l'aderenza alla terapia è fondamentale per garantire una buona qualità della vita dei pazienti e un contenimento dei costi sociosanitari. Il successo degli interventi terapeutici coinvolge diversi attori della filiera sanitaria e un ruolo fondamentale è svolto proprio dalla farmacia di comunità. Le farmacie AFAM hanno quindi partecipato allo studio Diabetes Management in Community Pharmacy (DIMACOP) con l'obiettivo di promuovere l'aderenza terapeutica e la presa di coscienza della propria patologia quale fattore critico di successo per migliorare l'aderenza terapeutica. In particolare, lo studio ha avuto l'obiettivo di:

- Indagare i principali fattori implicati nel management della patologia diabetica
- Educare i pazienti in merito ad una corretta gestione del diabete
- Formare un gruppo di farmacisti esperti nella gestione del diabete in farmacia
- Promuovere il ruolo del farmacista clinico attraverso servizi di Pharmaceutical Care

Gli strumenti utilizzati dopo il reclutamento dei pazienti diabetici, sono state le analisi di prima istanza (emoglobina glicata, glicemia, pressione e colesterolo), seguite da valutazioni attraverso i questionari Morisky – Green, Batalla e carte cuore per la valutazione del rischio cardiovascolare. A seguire sono stati somministrati interventi educazionali su stile di vita, patologia e terapie e raccolta la valutazione complessiva del servizio svolto.

Risultati 2018

Obiettivi 2018	KPI	Stato
Organizzazione di un evento di formazione tra i protagonisti dell'aderenza terapeutica con l'obiettivo di massimizzare i benefici per i pazienti.	N° partecipanti	Coinvolti 25 medici e farmacisti con buona partecipazione e feedback
Reclutamento in almeno una farmacia di pazienti diabetici per l'adesione al progetto Dimacop (Diabetes Management in Community Pharmacy) finalizzato a promuovere l'aderenza terapeutica.	N° farmacie che partecipano al progetto di ricerca sul piede diabetico	Coinvolte le farmacie Comunale Ponte a Greve e Comunale Etruria

Obiettivi 2019

Obiettivi 2019	KPI
Organizzazione di un evento di formazione tra i protagonisti dell'aderenza terapeutica con l'obiettivo di massimizzare i benefici per i pazienti.	N° eventi

Capitolo 6 - La terza finalità specifica di beneficio comune: CATEGORIE SVANTAGGIATE

AFAM si impegna a supportare alcune fasce di popolazione svantaggiate con servizi dedicati di supporto alle terapie, in particolare per anziani e disabili (CATEGORIE SVANTAGGIATE).

Tutti devono poter accedere ai percorsi di cura più adatti. Per questo offriamo servizi di supporto alle categorie più fragili e offriamo forme concrete di aiuto alle fasce deboli della popolazione.

Storia d’impatto – Sostegno ai nuovi nati

Il nuovo progetto di sostegno ai nuovi nati attraverso la distribuzione dei voucher mamma è stato la più efficace espressione della sinergia positiva tra AFAM e il Comune. Un piccolo ma significativo segno di riconoscimento per le neo-mamme in uno dei comuni dove nascono meno bambini in Italia. Grazie a questa iniziativa, tutti i nuovi nati di Firenze ricevono una lettera di benvenuto dal Sindaco insieme a l’invito a ritirare un kit in farmacia con prodotti per il bebè e una brochure orientativa, “Nascere a Firenze”, su tutti i servizi utili per i genitori.

Nel corso del 2018 l’iniziativa ha riscosso un buon successo, sono stati ritirati infatti più di 1600 kit, rispetto alla media di 2000 nuovi nati all’anno in città. L’iniziativa verrà riproposta anche nel 2019.

Risultati 2018

Obiettivi 2018	KPI	Stato
<p>Distribuzione a titolo gratuito di farmaci, parafarmaci e altri presidi sanitari non dispensati gratuitamente dal SSN ad enti e partner istituzioni in accordo con il comune di Firenze</p>	<p>Attivazione del servizio</p>	<p>Servizio svolto attraverso l'associazione Coordinamento Toscano Marginalità Onlus (CTM) rivolto a soggetti in stato di marginalità grave (senza fissa dimora, grave disagio economico e sanitario)</p>
<p>Distribuzione di voucher mamma: erogazione a titolo gratuito di un kit contenente beni di prima necessità per i nuovi nati nel Comune di Firenze</p>	<p>Attivazione del servizio</p>	<p>Aperto a tutti i nuovi nati del comune di Firenze</p>
<p>Distribuzione di voucher fasce deboli per l'acquisto di medicinali in automedicazione e per la salute non dispensati gratuitamente dal SSN</p>	<p>Attivazione del servizio</p>	<p>Progetto in fase di revisione per motivi organizzativi</p>

Obiettivi 2019

Obiettivi 2019	KPI
Adozione di una politica di prezzi al pubblico dei prodotti parafarmaceutici e dei prodotti da banco che garantisca il miglior rapporto qualità-prezzo per agevolare le fasce più deboli della popolazione - lancio delle attività del paniere convenienza	Lancio dell'attività
Promozione tra i pazienti della cultura del farmaco equivalente attraverso il consiglio e materiale di comunicazione nel punto vendita - share del farmaco equivalente superiore rispetto alla media nazionale	Share prodotti farmaco equivalente nelle farmacie AFAM vs. media nazionale
<p>Supporto concreto alle fasce deboli della popolazione attraverso (utilizzo completo del budget assegnato):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. distribuzione a titolo gratuito di farmaci, parafarmaci e altri presidi sanitari non dispensati gratuitamente dal SSN ad enti e partner istituzioni in accordo con il comune di Firenze 2. distribuzione di Voucher mamma per ogni nuovo nato/a nel comune di Firenze (donazione di kit contenente prodotti di prima necessità per la mamma e il neonato) 	<p>% di utilizzo del budget assegnato</p> <p># voucher fasce deboli / mamma distribuiti</p>
Supporto alle attività del banco farmaceutico - almeno 7 farmacie partecipano attivamente alla campagna di raccolta	# farmacie aderenti

Capitolo 7 - La quarta finalità specifica di beneficio comune: STRANIERI E TURISTI

AFAM si impegna nella facilitazione dell'esperienza e della risoluzione di problemi per persone straniere e turisti con servizi dedicati per la gestione di problemi sanitari (STRANIERI E TURISTI).

Per facilitare la gestione dei problemi di salute e l'accesso al sistema sanitario di turisti e stranieri, ci impegniamo ad avere un approccio inclusivo per superare le possibili barriere linguistiche e culturali mettendo a disposizione dei servizi dedicati.

Storia d'impatto – Accoglienza di turisti e stranieri

Per una città a spiccata vocazione turistica come Firenze, un tassello importante delle attività di accoglienza sanitaria cittadina è stata la realizzazione e distribuzione di una guida informativa sull'accesso alle strutture e ai servizi sanitari fiorentini. L'obiettivo è stato quello di alleggerire i servizi di pronto soccorso dirottando le esigenze meno urgenti verso i servizi di guardia medica e aumentare in generale il senso di sicurezza degli stranieri in città. La guida è stata completata nel corso dell'anno e attualmente in fase di traduzione in 8 lingue per assicurare la massima comprensione.

Risultati 2018

Obiettivi 2018	KPI	Stato
Attivazione di un servizio di interpretariato multilingue attraverso call-center presso la Farmacia di Santa Maria Novella.	Attivazione servizio	In fase di attivazione per motivi organizzativi

Obiettivi 2018	KPI	Stato
Attivazione del servizio di realizzazione e stampa di opuscoli informativi insieme al Comune per informare i turisti sull'accesso alle strutture e ai servizi sanitari fiorentini da distribuire presso i centri di accoglienza turistica, farmacie e alberghi.	Attivazione servizio	In fase di attivazione per motivi amministrativi - gli opuscoli saranno distribuiti a partire da marzo/aprile 2019
Attivazione di un servizio di mediazione culturale su tematiche di salute rivolto ai principali gruppi etnici presenti nel bacino di utenza, in collaborazione con operatori specializzati.	Attivazione servizio	In fase di revisione per motivi organizzativi

Obiettivi 2019

Obiettivi 2019	KPI
Attivazione e promozione del servizio di interpretariato multilingue attraverso call-center presso la Farmacia di Santa Maria Novella.	# contatti
Sviluppo e distribuzione di una brochure con la mappa dei principali servizi sanitari cittadini in almeno 8 lingue (italiano, francese, tedesco, spagnolo, russo, cinese, giapponese, portoghese)	# lingue

Capitolo 8 - La quinta finalità specifica di beneficio comune: EDUCAZIONE E PREVENZIONE

AFAM si impegna nella informazione ed educazione sanitaria anche attraverso campagne di prevenzione, informazione, manifestazioni e laboratori anche in collaborazione con altre associazioni o enti educativi, nonché la formazione continua degli operatori (EDUCAZIONE E PREVENZIONE).

Conoscenza e consapevolezza sono il primo passo, irrinunciabile, per prendersi cura della propria salute. Per questo investiamo nella formazione continua dei nostri Farmacisti, attiviamo campagne di prevenzione, organizziamo manifestazioni e laboratori rivolti al pubblico.

Storia d'impatto - Incontri di educazione ambientale e sanitaria con le scuole

Le farmacie AFAM sono da sempre impegnate nella promozione dell'educazione ambientale e sanitaria con il pubblico e con le scuole primarie e secondarie. Nel corso del 2018, AFAM ha promosso una serie di incontri rivolti alle scuole.

In particolare, nel contesto del progetto comunale le Chiavi della Città, sono stati svolti gli incontri **'Crescere forti e sani con Mr. Bone'** con l'obiettivo di

- educare bambini e famiglie sull'importanza di un equilibrato comportamento alimentare, non solo ai fini del mantenimento del giusto peso corporeo, ma anche per costruire le basi per avere uno scheletro sano e forte.
- realizzare una campagna di valutazione nutrizionale in soggetti in età scolare (scuola primaria) per avere informazioni sull'assunzione dei principali nutrienti indispensabili per mantenere lo scheletro in buona salute.

Il percorso ha previsto un incontro di presentazione per i docenti, seguiti da incontri della classe con un nutrizionista durante i quali i bambini saranno guidati, attraverso un percorso ludico, a scoprire come si forma il nostro scheletro e come si può assicurarne la

salute attraverso l'alimentazione e uno stile di vita sano. Sono state coinvolte in questi incontri circa 20 classi di studenti.

Inoltre, AFAM ha promosso degli incontri rivolti alle scuole medie inferiori e superiori **"L'ambiente è salute! –parliamone a scuola"** per la diffusione di conoscenze scientifiche sui temi ambiente-salute e la comprensione delle ricadute dell'inquinamento sulla salute dell'uomo e degli ecosistemi, applicando i principi di tutela e salvaguardia dell'ambiente e conseguentemente di prevenzione e precauzione. Sono state coinvolte in questi incontri 11 classi di studenti.

Infine, è stato portato avanti il progetto **"Il libro della Natura"**, rivolto alle scuole primarie. Sviluppato in collaborazione con Muse e con formatori di Aboca, il progetto è articolato in più fasi ed ha l'obiettivo di accompagnare i bambini in un percorso pluridisciplinare e multisensoriale in cui arte e scienza si intrecciano.

Risultati 2018

Obiettivi 2018	KPI	Stato
Organizzazione di almeno 5 passeggiate della salute coordinate dai farmacisti sul territorio comunale con l'obiettivo di educare sul legame tra movimento e salute.	N° passeggiate della salute	Svolte le 5 passeggiate della salute previste
Sviluppo di almeno 2 campagne di sensibilizzazione e prevenzione Apoteca Natura – in particolare partecipazione alla campagna nazionale di protezione cardiovascolare.	N° campagne	Svolte le due campagne di sensibilizzazione sul controllo del peso e protezione cardiovascolare

Obiettivi 2018	KPI	Stato
<p>Sviluppo e distribuzione di opuscoli informativi sui diversi temi di prevenzione:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prevenzione dei rischi ambientali • La felicità è salute • Promuovi la tua salute –Movimento • Prevenzione Cardiovascolare • Cogli il Fiore di ogni età • Bilancia il tuo peso, misura la tua salute • Stomaco e intestino al centro delle tua salute • La salute delle vie respiratorie • Fai luce sul tuo sonno 	Attivazione del servizio	Servizio attivato in tutte le farmacie
Realizzazione di almeno 3 attività educative rivolte ai bambini e ai ragazzi delle scuole di Firenze in collaborazione con il Comune.	N° attività	Svolte le 3 attività in programma
Organizzazione di almeno 11 incontri di educazione ambientale e sanitaria nelle scuole in collaborazione con ISDE (Medici per l'ambiente).	N° incontri	Svolti 11 incontri

Obiettivi 2019

Obiettivi 2019	KPI
Supporto a tutte le attività di informazione sanitaria, comunicazione e screening promosse dalla USL Centro e dalla Regione Toscana - Partecipazione ad almeno 2 eventi congiunti di diffusione di informazioni ed educazione sui corretti stili di vita	N° eventi
Distribuzione degli opuscoli di Prevenzione e di Educazione a corretti stili di vita, redatti da Apoteca Natura con la validazione della S.I.M.G, (Società Italiana di Medicina Generale) su almeno 9 tematiche.	N° tematiche
Lancio del nuovo sito web AFAM con continuo aggiornamento delle informazioni a carattere sanitario in coordinamento con quelle condivise da altre aziende di servizio pubblico locale come previsto nell'ambito del progetto "Firenze Semplice"	Attivazione nuovo sito
Definizione e adozione di una procedura di comunicazione nei confronti dell'utenza dei ritiri dal mercato di prodotti alimentari mediante area dedicata nel sito web	Attivazione area ritiri alimentari
Organizzazione di almeno 8 Interventi di informazione, prevenzione, educazione sanitaria nelle scuole e nei quartieri per il raggiungimento di almeno 190 studenti scuole medie inferiori e superiori	N° interventi N° persone raggiunte
Nell'ambito del progetto "Chiavi della città" organizzazione degli eventi: Crescere Forti e Sani Con Mister Bone; L'ambiente è salute! Il libro della natura.	N° eventi
Organizzazione di almeno 5 passeggiate della salute coordinate dai farmacisti sul territorio comunale con l'obiettivo di educare sul legame tra movimento e salute.	N° passeggiate della salute

Obiettivi 2019	KPI
Sviluppo di almeno 2 campagne nazionali di sensibilizzazione e prevenzione Apoteca Natura: <ul style="list-style-type: none"> - sensibilizzazione sul controllo del peso - protezione cardiovascolare 	N° campagne
Somministrazione dei servizi permanenti del network di Apoteca Natura tra cui i protocolli di prevenzione per raggiungere un minimo di 1000 pazienti in ambito Cardiovascolare, Gastrointestinale, Menopausa, Sonno, Vie Respiratorie, Peso oltre che per i propri stili di vita.	N° pazienti raggiunti
Promozione con i propri clienti dell'app MyApoteca per aumentare il numero degli utenti del 10%	% di aumento utenti

Capitolo 9 – Responsabilità, sostenibilità, trasparenza

Di seguito riportiamo il risultato dell'analisi dell'impatto complessivo di AFAM riferito all'anno 2018. La valutazione di sintesi è stata ottenuta utilizzando lo standard internazionale B Impact Assessment della non profit B Lab.

A seguito del percorso di certificazione, AFAM ha ottenuto il riconoscimento della certificazione B Corp il 22 febbraio 2019.

OVERALL SCORE

95.4



Valutazione di dettaglio nelle diverse aree d'impatto:

AREA DI IMPATTO	Punteggio azienda	Punteggio medio*
Ambiente	17.7	-
Territorio, ufficio, impianti	2.2	2.7
Energia, acqua, materiali	6.4	1.5
Emissioni, acqua, rifiuti	1	0.9
Distribuzione e trasporto	4.5	1.3
Riduzione sostanze tossiche	2.9	-
Altro	0.5	-
Dipendenti	20.5	-
Compensi	4.4	5.8
Benefit	10.6	6.8
Formazione	1.4	1.5
Proprietà dei lavoratori	0	0.9
Comunicazione	0.7	1.6
Flessibilità e cultura	1.7	1.6
Ambiente di lavoro	0.6	1.2
Altro	0.7	-
Comunità	13.1	-
Creazione di posti di lavoro	3.1	-
Diversità, inclusione	1.6	2.0
Impegno civico e donazioni	4	2.1
Partecipazione locale	1.6	3.0
Fornitori e distributori	2.6	2.5
Governance	16.4	-
Mission e Impegno	1.3	0.5
Responsabilità aziendale	0.8	0.9
Etica	0.8	1.1
Trasparenza	3.4	2.3
Mission Bloccata	10	-
Clienti - Miglioramento della salute e del benessere	27.4	-
Punteggio totale	95.4	53.8

Punteggio minimo per la certificazione: 80/200

**benchmark di tutte le aziende di dimensione comparabile che hanno completato il B Impact Assessment*

GLOSSARIO DEI TERMINI CHIAVE

B CORP - Benefit Corporation, sono le aziende certificate dall'ente B Lab in tutto il mondo che superano la soglia degli 80 punti nel BIA, lo strumento di misurazione dell'impatto, impegnandosi volontariamente a rispettare i più alti standard di performance, trasparenza e responsabilità e operando in modo da ottimizzare il loro impatto positivo verso i loro dipendenti, le comunità in cui operano e l'ambiente.

BIA – *Benefit Impact Assessment*, è lo strumento più completo di misura dell'impatto generato dalle aziende sviluppato da B Lab, reso disponibile gratuitamente anche in italiane e già stato adottato da oltre 70.000 aziende nel mondo. Il BIA permette di misurare con un numero su una scala da 0 a 200 l'impatto che l'azienda genera sui propri dipendenti, le comunità in cui opera e l'ambiente.

SB - *Società Benefit*, è una qualificazione giuridica che le società possono decidere di adottare, introdotta in Italia nel 2016 e presente nel mondo in 34 stati americani (come *Benefit Corporation*) e in Colombia, che identifica le aziende che nell'esercizio dell'attività d'impresa, perseguono volontariamente oltre allo scopo di lucro anche una o più finalità di beneficio comune. Per diventare Società Benefit le aziende devono quindi modificare il proprio statuto per impegnarsi formalmente a creare un impatto positivo sulla società e la biosfera.

B LAB – è l'ente non profit che ha creato e promuove il movimento delle B Corp nel mondo con la visione di creare un nuovo modello economico che usi il business come una forza positiva e crei una prosperità condivisa e duratura. Oltre a rilasciare la certificazione B Corp, promuove nel mondo l'adozione a livello governativo dell'istituto giuridico che regola le Benefit Corporation e affianca centinaia di migliaia di aziende per misurare in modo rigoroso e migliorare il proprio impatto positivo su società e ambiente.



Farmacie Fiorentine Afam S.p.A. Relazione di Impatto
ANNO UNO - Marzo 2019