



RELAZIONE DI IMPATTO 2021

Farmacie Fiorentine A.Fa.M. S.p.A.
Società Benefit

Certified



Corporation



Direzione e Coordinamento
Via del Gelsomino n. 25 - 50125 Firenze (FI)
www.farmaciecomunalifirenze.it

Indice

Introduzione

Lettera del Presidente	4
La farmacia dei fiorentini	6
Il network Apoteca Natura	6
La storia delle Farmacie Comunali Firenze	8
A.Fa.M. in numeri	10
La ristrutturazione della sede di Afam	11
Un nuovo modo di fare Farmacia	12
La professionalità del farmacista è al centro	13
Da Firenze al mondo: il nostro format di Farmacie	14
Aria più pulita in farmacia grazie alle piante	16
Il primo Audit Civico delle Farmacie	18

RENDICONTAZIONE DELL'IMPATTO 20

PARTE 1

Risultati impatto complessivo	22
Che cos'è il BIA	23
Farmacie Comunali Firenze e i Sustainable Development Goals (SDGs) delle Nazioni Unite	24
L'SDGs Action Manager	25
Il contributo di Afam agli SDGs	26

PARTE 2

Risultati relativi alle finalità specifiche di beneficio comune	28
Presentazione dei risultati	30
Guida alla lettura	31

Prima finalità - Tutela della salute della collettività 32

<i>Focus: La "nuova normalità" vista da una farmacia di quartiere</i>	35
Obiettivi 2022	37

Seconda finalità - Integrazione Sanitaria e supporto alla ricerca 38

<i>Focus: Il nostro impegno per un'integrazione concreta e continua con il SSN</i>	39
Obiettivi 2022	46

Terza finalità - Supporto a categorie svantaggiate 42

<i>Focus: "Alla visita medica mi accompagna UGO"</i>	46
Obiettivi 2022	47

Quarta finalità - Supporto a stranieri e turisti 48

<i>Focus: Santa Maria Novella: dalla pandemia alla ripartenza</i>	49
Obiettivi 2022	51

Quinta finalità - Promozione dell'informazione e dell'educazione sanitaria 52

<i>Focus: La prevenzione fa la differenza. L'impegno della Farmacia di Via Pratese</i>	55
Obiettivi 2022	56

TABELLE DI RACCORDO TRA OBIETTIVI E RISULTATI 2020 59

Nota metodologica	70
-------------------	----

Lettera del Presidente



Massimo Mercati

Presidente

Farmacie Fiorentine A.Fa.M. S.p.A.

Per la grande famiglia di Farmacie Fiorentine A.Fa.M. S.p.A., il 2022 sarà un anno particolarmente importante. Era il 1952 quando l'amministrazione comunale presieduta dal sindaco Giorgio La Pira diede inizio alla nostra storia. Con l'acquisto dell'antica farmacia del Granchio in via dei Serragli, si dava il via ad un percorso di attenzione alla salute dei nostri concittadini che è andato di pari passo con lo sviluppo della città.

Un percorso che affonda le proprie radici nella storia di Firenze, culla dell'Umanesimo, comunità fondata attorno all'idea stessa di attenzione integrale alle esigenze della persona. Già nel tardo Medioevo e poi in tutto il Rinascimento, la città di Firenze poteva contare su innumerevoli istituzioni caritative, una vera e propria rete di welfare che non aveva uguali in Europa. Dallo "Spedale degli Innocenti" per gli orfani e i trovatelli, alla Compagnia dei Buonomini di San Martino che ancora oggi si occupa di fornire un aiuto ai concittadini più bisognosi. Come non citare poi, tra le antiche corporazioni fiorentine, quella dei Medici e degli Speciali, impegnata a ricercare tra le Erbe officinali i rimedi per la salute delle persone in luoghi ricchi di storia come la Farmacia dell'Ospedale di Santa Maria Nuova. Fu proprio questa corporazione a realizzare il "Ricettario fiorentino", un

primissimo esempio di quella che oggi chiameremmo Farmacopea, che serviva da guida e da regola per le preparazioni e le composizioni degli speciali.

Mettersi al servizio di chi ci è più prossimo: una tradizione che rinnoviamo quotidianamente all'interno delle nostre farmacie comunali. Oggi più che mai.

Tagliamo il traguardo dei primi 70 anni di A.Fa.M., in un periodo non semplice: veniamo da mesi durissimi per tutti, ma in particolare per chi come noi gestisce la salute delle persone.

Tanto stress, stanchezza e preoccupazioni possono essere alleviate solo pensando che il momento attuale, ancora più difficile dei precedenti, faccia intravedere la luce della fine della pandemia.

Oggi la farmacia appare con evidenza come un presidio essenziale a cui le persone possono rivolgersi, non solo per la prevenzione con vaccini e tamponi, ma anche con tantissime richieste di consiglio che ci permetteranno di affermare sempre più il nostro ruolo a fianco delle persone.

A rendere – se possibile – ancora più intenso e impegnativo questo 2021, il terribile incendio che a giugno ha coinvolto il Centro commerciale di Ponte a Greve e la nostra Farmacia numero 3. Un grande grazie va ai nostri farmacisti che hanno garantito una

“A.Fa.M. diventando Società Benefit ha incorporato fin da subito quello che dovrebbe essere un requisito imprescindibile per tutte le partecipate pubbliche: il perseguimento del bene comune e non solo del profitto”.

continuità nel servizio alla cittadinanza, nonostante le immense difficoltà e i disagi. Questo significa essere accanto alla comunità, là dove più serve. Questo è il senso profondo del nostro lavoro e del nostro essere Farmacie Benefit®.

Desidero ringraziare il Comune di Firenze che con la sua collaborazione ci ha permesso di operare in forte integrazione con la città fin dal 2016, un risultato frutto anche della visione del sindaco Dario Nardella: un nuovo esempio di partnership pubblico-privata basato sull'Economia Civile e in grado di proiettare nel futuro, verso un nuovo modello socioeconomico, una realtà con 70 anni di grande storia quale è A.Fa.M..

Elemento costitutivo essenziale di questo modello è l'adozione della forma giuridica di Società Benefit, che nel 2018 ha portato A.Fa.M. a diventare la prima impresa al mondo a capitale misto pubblico-privato a fare questo passo. Essere un'impresa Benefit dovrebbe diventare un elemento imprescindibile per le società interamente pubbliche o a partecipazione pubblica, in quanto permette di introdurre i punti chiave del contratto di servizio nello statuto societario, rendendolo così ancor più vincolante e dimostrando la capacità di incidere della “parte pubblica” al di là della quota di proprietà, spostando sullo stesso piano il perseguimento della finalità lucrativa e quello del bene comune.

Nelle pagine che seguiranno, abbiamo sintetizzato buona parte di questo impegno degli ultimi 12 mesi. Come avrete modo di leggere, generare valore positivo nei confronti della comunità e dell'ambiente, spesso va al di là di obiettivi numerici o economici; al tempo stesso significa realizzare qualcosa di estremamente tangibile nella vita delle persone che a noi si rivolgono con fiducia. Basti pensare ai tanti altri servizi erogati quotidianamente nell'ottica di integrazione del sistema sanitario.

Tutto questo significa fare la differenza nella vita delle persone. Da 70 anni è questa la nostra stessa ragione d'essere.



Massimo Mercati
Presidente Farmacie Fiorentine A.Fa.M. S.p.A

La farmacia dei fiorentini

70 anni di storia il 1° maggio 2022

Farmacie Fiorentine A.Fa.M. S.p.A. è la società mista pubblico-privato che gestisce le 22 Farmacie Comunali Firenze. Dal 1952, anno di fondazione, al cuore del nostro lavoro ci sono la salute e il benessere dei fiorentini.

Oltre a occuparsi della gestione delle farmacie comunali, l'azienda opera anche nell'informazione e nell'educazione finalizzate al corretto uso del farmaco, curando l'aggiornamento professionale dei propri collaboratori, nell'ambito del Servizio Sanitario Nazionale e della legislazione nazionale e regionale vigente.

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

Dal 2016 la quota azionaria di maggioranza di

A.Fa.M. è stata acquisita da Apoteca Natura S.p.A., network di farmacie specializzate in automedicazione, prevenzione e prodotti naturali. Oggi Apoteca Natura detiene l'80% della proprietà di A.Fa.M., mentre il Comune di Firenze è il proprietario del restante 20%.

In questi anni, le Farmacie Comunali Firenze sono diventate un laboratorio di ricerca e sviluppo a supporto della rete internazionale di Apoteca Natura.

Il network Apoteca Natura

Apoteca Natura nasce nel 2000, come network internazionale di Farmacie indipendenti che preserva le peculiarità di ogni realtà imprenditoriale in ogni territorio.

Apoteca Natura crede fermamente nel ruolo sociale e civico svolto dalle farmacie che, sempre di più, sono chiamate a svolgere un servizio indispensabile di presidio territoriale e di avamposto per la salute collettiva.

Si tratta di un modello di farmacia basato sulla specializzazione in salute, capace di valorizzare la professionalità del farmacista all'interno della filiera

sanitaria, con un orientamento al bene comune nel territorio in cui opera. L'assortimento dei prodotti è accuratamente selezionato e supportato da una strategia di comunicazione e marketing. A questo si aggiungono i servizi sociosanitari offerti dalla farmacia.



**FARMACIE
APOTECA
NATURA**

Per una salute consapevole

"Tra pochi giorni la Farmacia comunale che questa Amministrazione fermamente ha voluto, sarà una realtà".

Inizia così la lettera ai medici condotti del comune di Firenze, con la quale l'allora assessore per l'igiene, Prof. Alberto Furno annunciava un'importante novità per la vita cittadina.

- 7 -

curare gli ammalati poveri con le restrizioni vergognose contenute nei paragrafi di quel Regolamento, che debbono sparire per il decoro del nostro Comune di quello di noi medici. Ma la mia aspirazione fallirebbe inesorabilmente, se io non potessi fare assegnamento sulla Vostra collaborazione, tanto maggiormente preziosa ed efficace, quanto più concessa con appassionato fervore. Rendere più aderente alla realtà l'assistenza farmaceutica ai poveri del Comune di Firenze, è lo scopo e la ragione della Farmacia Comunale, della sua istituzione, del suo funzionamento: anche perchè io spero, con l'esercizio pubblico che ci proponiamo di procurarci tanti clienti fedeli che possono spendere e pagare regolarmente ciò che acquistano, da poter fare incassi giornalieri, che, uniti agli sconti negli acquisti, ci diano modo di erogare ai poveri l'assistenza di cui abbiano bisogno, onde non sospirino più tanto sulle differenze sociali tra poveri e ricchi, che ripugnano alla nostra educazione ed alla nostra civiltà.

AI MEDICI CONDOTTI DEL COMUNE DI FIRENZE

Egredi Colleghi,

Tra pochi giorni la Farmacia Comunale che questa Amministrazione fermamente ha voluto, sarà una realtà: questa nostra iniziativa, che ha un solo obiettivo, il miglioramento sostanziale dell'assistenza medica ai poveri del nostro Comune, sta per entrare nella sua fase realizzatrice dando a Voi la possibilità di adoperare nel trattamento delle malattie che affliggono i poveri affidati alle Vostre cure, tutti i sussidi terapeutici che la chimica e la farmacologia hanno trovato. Voi, più di ogni altro, sapete in che cosa è consistita, fino ad oggi, questa assistenza, che Vi ha permesso appena, di curare a domicilio o negli ambulatori, le piccole infermità stagionali, o le affezioni croniche destinate a mai guarire. Le malattie di una certa importanza, che Voi pur diagnosticate con intelligente precisione, o le dovette ricoverare nelle cliniche e negli ospedali, o tentate di trattarle con mezzi inadeguati. Tutto ciò non dipende certamente dalla Vostra volontà, nè da negligenza delle organizzazioni assistenziali del Comune: E' la deficienza dei mezzi finanziari che impedisce di fornirVi i sussidi terapeutici che la Clinica oggi possiede largamente, e di cui possono fare ampiamente uso quei medici che hanno la fortuna di curare i loro clienti ricchi. Ciò è divenuto ancor più evidente in questi ultimi anni, da quando la chimica e la farmacologia hanno arricchito la terapia di prodotti veramente prodigiosi per gli effetti che determinano sull'andamento delle malattie, ma che hanno il gravissimo difetto di essere costosissime, e perciò inaccessibili al cittadino povero ed anche alle finanze dei Comuni, cui spetta il dovere di provvedere gratuitamente agli ammalati affidati con tessera all'assistenza dei medici condotti.

Io che ho fatto il medico ospitaliero fino a pochi anni or sono, e che provengo da una Scuola illustre che insegnava a curare gli infermi con metodi semplici ma altrettanto efficaci, riconosco che i progressi di questi ultimi venti anni, i quali hanno soprattutto svelato la eziologia delle malattie, hanno portato un profondo cambiamento anche nel loro trattamento, il quale non si può più limitare a certi medicinali che il farmacista può preparare

./.

L'ASSESSORE PER L'IGIENE
(Prof. Alberto Furno)

La storia delle Farmacie Comunali Firenze

1950



**IL COMUNE DI FIRENZE
CON APPOSITA DELIBERA
ACQUISISCE
LA FARMACIA COMUNALE N°1
DEL GRANCHIO**

1952



**NASCE L'AZIENDA FARMACIA
MUNICIPALIZZATA A.FA.M.**

L'amministrazione comunale fiorentina presieduta dal Sindaco Prof. La Pira dà inizio all'esercizio dell'azienda municipalizzata A.Fa.M.

1994



**A.Fa.M. DIVENTA
AZIENDA SPECIALE**

Trasformazione in Azienda Speciale

2017



**NASCE IL PRIMO CONCEPT STORE
APOTECA NATURA**

Inaugurazione della nostra nuova Farmacia Comunale Ponte a Greve

2018



**LA PRIMA RETE DI FARMACIE AL MONDO A
TRASFORMARSI IN SOCIETÀ BENEFIT**

Farmacie Fiorentine A.Fa.M. S.p.A. diventa la prima società a capitale misto pubblico-privato in Europa nonché la prima rete di farmacie al mondo a trasformarsi in Società Benefit

2000



A.Fa.M. DIVENTA S.p.A.

Trasformazione in Società per Azioni con l'attuale denominazione di Farmacie Fiorentine A.Fa.M. S.p.A. a partecipazione mista tra Comune di Firenze e Gruppo Comifar

2016



ACQUISIZIONE DA PARTE DI APOTECA NATURA

La quota azionaria di maggioranza viene acquisita da Apoteca Natura S.p.A., network di farmacie specializzate in automedicazione, prevenzione e prodotti naturali, parte del gruppo Aboca

2019



FARMACIE FIORENTINE A.Fa.M. S.p.A. DIVENTA B CORP

2022



70 ANNI DALLA FONDAZIONE DELL'AZIENDA

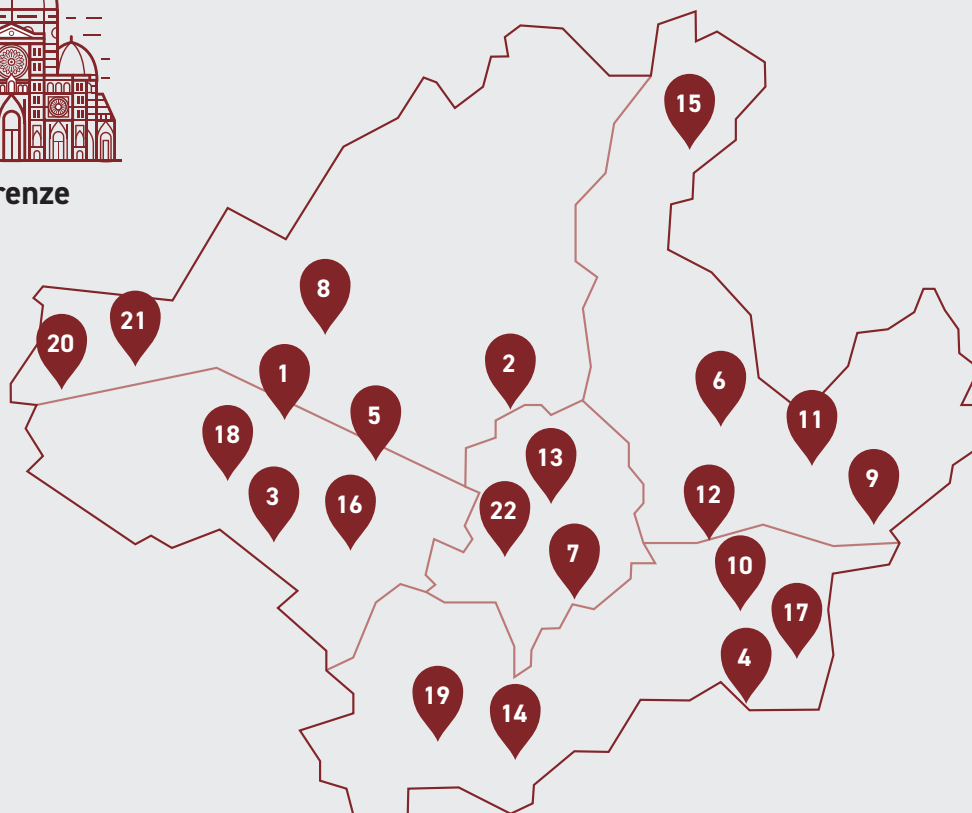
Apertura della ventiduesima Farmacia Comunale Santa Maria Novella alla Scala

Siamo una Società Benefit, parte del primo Network di Farmacie Benefit® al mondo

A.Fa.M. in numeri



Firenze



- 1 Argingrosso
- 2 Tavanti
- 3 Ponte a Greve
- 4 Ponte a Ema
- 5 Isolotto
- 6 Campo di Marte
- 7 San Niccolò
- 8 Mercato Novoli
- 9 Varlungo
- 10 Europa
- 11 Settignano
- 12 Bellariva
- 13 Santa Maria Novella
- 14 Cascine del Riccio
- 15 Pellegrino
- 16 Etruria
- 17 Sorgane
- 18 Canova
- 19 Certosa
- 20 San Giovanni di Dio
- 21 Via Pratese
- 22 Via della Scala

FATTURATO

€ 34,5 milioni di euro

PERSONE SERVITE

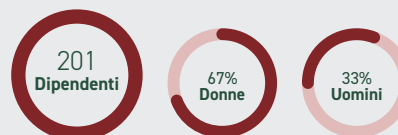


1.450.000
persone servite all'anno

DIPENDENTI



201 Dipendenti



ETÀ MEDIA

44 anni

FASCE DI ETÀ

1% meno di 24 anni
88% tra i 25 e i 59 anni
11% più di 60

La ristrutturazione della sede di Afam

LA NOSTRA CASA SI RINNOVA.

Tra 2019 e 2022 la sede di A.Fa.M. è stata oggetto di un'importante ristrutturazione che ha permesso di riqualificare tutti gli ambienti con lo scopo di migliorarne la qualità a beneficio di dipendenti e ospiti. In particolare, sono stati creati nuovi spazi per uffici, per sale riunioni e per aree dedicate agli eventi formativi, favorendo l'impiego di materiali nobili come legno e vetro. Si è trattato di un investimento molto significativo che la società ha deciso di sostenere per rinnovare la struttura e dotarla delle ultime tecnologie in grado di assicurare ridotti impatti ambientali grazie alla riduzione di consumi idrici, elettrici e termici, seguendo i canoni della bioedilizia.



prima



dopo



ATTIVITÀ DI OTTIMIZZAZIONE DEI LAYOUT DELLE FARMACIE

Di pari passo è proseguita l'attività di ottimizzazione dei layout delle farmacie sulla base dei flussi della clientela, per assicurare la piena fruibilità di tutti gli spazi a libero servizio: ci siamo attivati per rinnovare gli arredi e rendere gli ambienti sempre più adatti ad accogliere i clienti.

Per una salute
consapevole



*Farmacie
Comunali
Firenze*

Un nuovo modo di fare Farmacia

Per noi la salute dell'uomo non può prescindere dal rispetto dell'ambiente. Da questa consapevolezza deriva la nostra spinta verso la sostenibilità di tutte le nostre attività: dall'accurata selezione dei prodotti che offriamo alle pratiche che adottiamo nella gestione aziendale.

Occuparsi della salute per noi significa garantire continuità e qualità ovunque, anche nelle zone periferiche della città.

Conoscenza e consapevolezza sono il primo passo, irrinunciabile, per prendersi cura della propria salute. Investiamo nella formazione continua dei nostri farmacisti, attiviamo campagne di prevenzione,

organizziamo manifestazioni e laboratori rivolti al pubblico.

Mettiamo attenzione dove più serve, perché tutti devono poter accedere ai percorsi di cura personalizzati e per questo offriamo servizi di supporto alle categorie più fragili.

Da noi nessuno si sente straniero, perché la salute non ha confini. Per facilitare la gestione dei problemi di salute e l'accesso al sistema sanitario di turisti e stranieri, ci impegniamo ad avere sempre un approccio inclusivo per superare le possibili barriere linguistiche e culturali.

Apoteca
Natura detiene

80%

Della proprietà

Siamo parte di un
network di oltre

1.100

Farmacie indipendenti

22

Farmacie Comunali di
Firenze



La professionalità del farmacista è al centro

Il ruolo dei professionisti che lavorano all'interno della Farmacia è centrale. Per questo motivo, Farmacie Fiorentine A.Fa.M., come parte attiva del network Apoteca Natura, è sempre impegnata nel mettere a disposizione del farmacista e dei suoi collaboratori nuove modalità di formazione, attraverso un mix di formazione residenziale ed e-learning per permetterne il coinvolgimento in un processo di apprendimento continuo, sia di natura gestionale che professionale.

Un esempio è il corso **“La corretta gestione delle autoanalisi in Farmacia: il controllo di qualità analitico e la Verifica Esterna di Qualità”**, volto a garantire la massima qualità dei servizi di autodiagnosi in farmacia. **La SOD “Sicurezza e Qualità in Laboratorio” dell’Azienda Universitaria di Careggi** ha elaborato indicatori statistici per

il confronto dei principali parametri dei test di autodiagnosi.

Queste attività di monitoraggio sono **essenziali per la gestione del Rischio Clinico**: e per ridurre al minimo la probabilità che un paziente svolga un test di autodiagnosi non accurato e/o errato, anche se in modo involontario, causando una errata lettura dei risultati che impedisce il corretto inquadramento del suo stato di salute.

La formazione rappresenta un requisito indispensabile per l'appartenenza delle farmacie al network: Apoteca Natura richiede un numero minimo di 15 crediti formativi per mantenere l'iscrizione alla rete.

Da Firenze al mondo: il nostro format di Farmacie

Per realizzare in concreto il modello di farmacia in cui crediamo abbiamo sperimentato dal 2017 un nuovo format, dove spazi, strumenti tecnologici ed esposizione dei prodotti sono **appositamente pensati per aiutare la persona e rispondere ai suoi bisogni di salute**. I nostri scaffali, ad esempio, non sono organizzati per categorie merceologiche, bensì per

“mondi di salute”, accompagnati da informazioni e suggerimenti. Abbiamo creato un'area appositamente pensata per l'apprendimento legato alla salute e alla prova dei prodotti. Inoltre, grazie a strumenti esperienziali e innovativi, siamo in grado di proporre un'offerta che faccia sentire **le persone le vere protagoniste della nostra farmacia**.



Farmacia Comunale di Ponte a Greve,
Firenze

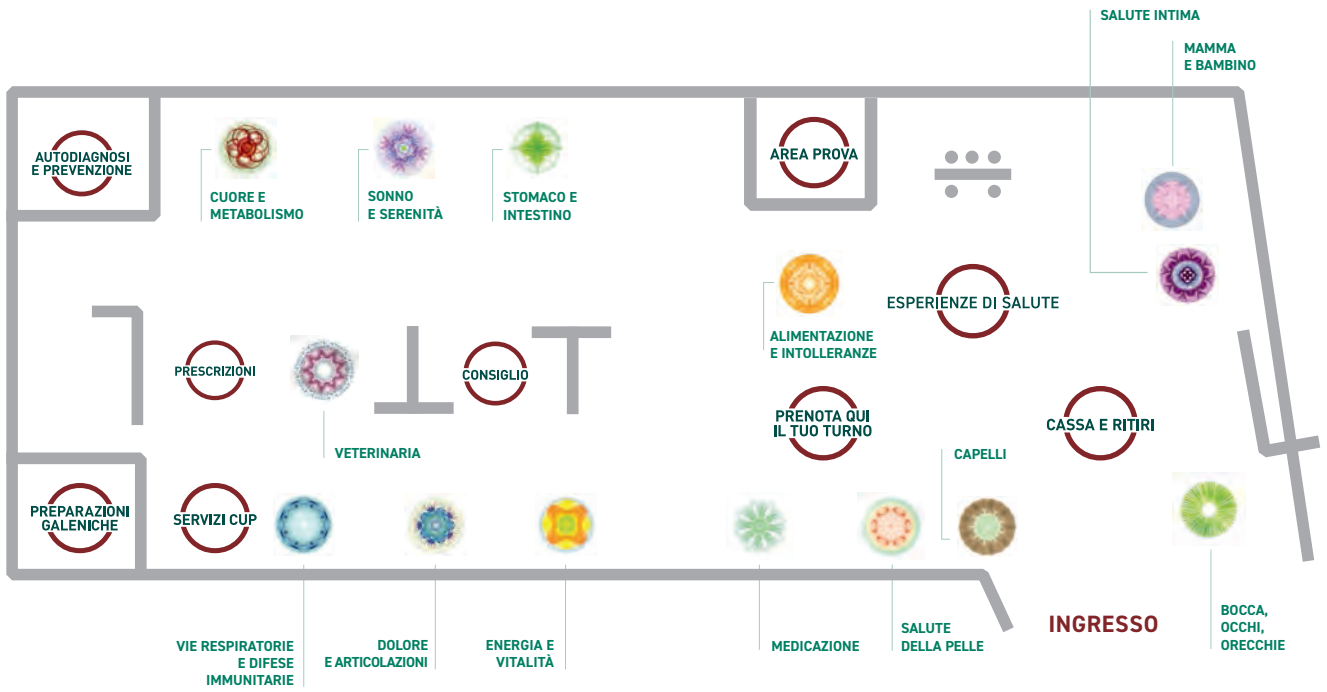
Il farmacista affianca il cliente lungo il percorso di consiglio anche grazie alla **App ConsiglioPRO**, consultabile tramite i tablet disponibili in Farmacia.

La prima farmacia in linea con questo concept è stata la Farmacia numero 3 di Ponte a Greve a Firenze.



Farmacia Comunale di Ponte a Greve, Firenze

LA PIANTA DELLA FARMACIA COMUNALE DI PONTE A GREVE: IL NUOVO CONCEPT



Questa farmacia è stata la prima in Europa ad ottenere la certificazione **LEED Retail**, standard di certificazione energetica e di sostenibilità che prende in considerazione aspetti ambientali, sociali, economici e di salute. Nella realizzazione sono stati seguiti i più evoluti standard di risparmio energetico¹ e impiegati materiali con alte prestazioni di sostenibilità ambientale² e **basso emissivi**, al fine di ridurre all'interno dell'edificio i contaminanti che risultano odorosi, irritanti e/o nocivi per il comfort ed il benessere delle persone. Anche il mobilio è stato selezionato secondo questi criteri, infatti tutti i mobili provengono da filiera certificata FSC.

¹Sono stati installati sistemi di regolazione termica e d'illuminazione per tutti gli ambienti in modo da minimizzare i consumi.
²Con risorse provenienti da fornitori locali e impiegando materie prime riciclate.

Aria più pulita in farmacia grazie alle piante

LA “FABBRICA DELL’ARIA”

Tra i temi che l'attualità della pandemia ha reso particolarmente rilevanti, c'è anche quello della qualità dell'aria che respiriamo. Grazie a una collaborazione con PNAT, think tank composto da designer e scienziati vegetali che elabora strategie e soluzioni creative basate sulle scoperte scientifiche. All'interno della farmacia Comunale Europa, è stata installata la “Fabbrica dell'aria”.

FABBRICA DELL’ARIA

powered by STOMATA™



PNAT
INSPIRED
BY PLANTS



Si tratta di un sistema innovativo di filtrazione botanica, grazie al quale è possibile purificare in modo naturale l'aria all'interno della farmacia. Alla base di tutto c'è la capacità delle piante di catturare gli inquinanti atmosferici indoor sia organici che inorganici e in questo modo abbattere la presenza di contaminanti. Grazie al filtro botanico, l'aria convogliata all'interno della Fabbrica dell'aria viene completamente depurata. Un sistema di sensori installati sulla teca monitora la qualità dell'aria in tempo reale, e i dati prodotti sono restituiti su un

monitor consultabile dagli utenti. Sono 16 le piante impiegate, tra le quali il fico del caucciù, la kentia, il banano, la monstera e l'asplenio a nido di uccello.

La teca contenente le piante ha un volume di circa 4 metri cubi, una superficie di 1,65 mq e depura 52 metri cubi/mese di aria per un locale di circa 140 mq.

La Fabbrica dell'aria all'interno della Farmacia Europa è stata inaugurata il 15 giugno 2021, alla presenza del sindaco di Firenze Dario Nardella e dell'ideatore, il Prof. Stefano Mancuso, neurobiologo vegetale.



PNAT
INSPIRED
BY PLANTS

FABBRICA
DELL'ARIA

powered by STOMATA™

Il coinvolgimento attivo della persona: Il primo Audit Civico delle Farmacie

Il progetto "Audit Civico delle Farmacie"³, realizzato in partnership con Cittadinanzattiva⁴, ha l'**obiettivo** di coinvolgere le farmacie della Rete in un processo di **valutazione civica** che permetta di rilevare, dal punto di vista dei cittadini, **la qualità dei servizi offerti**.



Quest'approccio è stato sviluppato in coerenza con il percorso di crescita qualitativa intrapreso dal Network, nel quale il **coinvolgimento attivo di tutti gli stakeholder costituisce un tassello fondamentale**.

L'iniziativa rappresenta la prima applicazione dell'Audit Civico alle Farmacie e tra le sue finalità rientra quella di realizzare e testare un modello condiviso di valutazione delle Farmacie, atto ad essere replicato su scala nazionale per mettere in evidenza il punto di vista civico anche nella definizione degli standard di qualità.

La costruzione del modello di valutazione si è basata sui Principi della Carta della Qualità della Farmacia, realizzata in partnership con Federfarma, e della Carta Europea dei Diritti. **I fattori di qualità valutati** sono: accessibilità e continuità del servizio, elementi strutturali, organizzativi e dotazioni, rispetto della privacy e della riservatezza, presa in carico, informazione e comunicazione, servizi erogati in farmacia, educazione alla salute e campagne, attività dedicate alla sicurezza e alla farmacovigilanza, verifica di standard di qualità, grado di integrazione della farmacia nei servizi socio-sanitari, formazione, miglioramento del servizio e partecipazione civica. A seguito della raccolta dati e valutazione viene prodotto il **Piano di miglioramento**, documento elaborato dall'équipe di Cittadinanzattiva nel quale le **criticità** emerse vengono selezionate e classificate in base a una serie di criteri, al fine di pianificare **azioni** di miglioramento **sostenibili**.

L'Audit Civico® è stato condotto sulle 21 Farmacie A.Fa.M. Società Benefit controllata da Apoteca Natura. A partire da quest'esperienza il modello di Audit Civico® sarà reso disponibile a tutte le farmacie aderenti al Network a livello nazionale.

Il progetto si avvale di un Comitato scientifico-istituzionale composto oltre che da Apoteca Natura dai seguenti stakeholder: Cittadinanzattiva, Federfarma, ISS-Istituto Superiore di Sanità, Assofarm-Aziende e Servizi Socio-Farmaceutici, Fofi-Federazione Ordini farmacisti Italiani, Utifar-Unione Tecnica Italiana Farmacisti, Sunifar-Sindacato Unitario dei Farmacisti rurali.

³Per maggiori informazioni sul progetto si rimanda alla pagina ufficiale di Cittadinanzattiva <https://www.cittadinanzattiva.it/progetti-e-campagne/salute/11368-audit-civico-delle-farmacie.html>

⁴Cittadinanzattiva è un'organizzazione, fondata nel 1978, che promuove l'attivismo dei cittadini per la tutela dei diritti, la cura dei beni comuni, il sostegno alle persone in condizioni di debolezza.

CONSIGLIO





Rendicontazione dell'impatto

Per ottemperare agli obblighi stabiliti dalla Legge 28-12-2015 n. 208 (Commi 376-384) in materia di Società Benefit, A.Fa.M. misura e rendiconta il proprio impatto attraverso la Relazione di Impatto annuale che è composta da due parti:

PARTE 1

La **“Parte 1”** presenta una **valutazione dell'impatto complessivo di A.Fa.M.**

Attraverso uno standard di terza parte: il BIA (Benefit Impact Assessment).

PARTE 2

La **“Parte 2”** presenta i risultati raggiunti da A.Fa.M. nel 2021 in riferimento alle finalità specifiche di beneficio comune inserite nello statuto dell'azienda insieme agli obiettivi che ci poniamo per il 2022.

Che cos'è una Società Benefit



Le società tradizionali esistono con l'unico scopo di distribuire dividendi 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 sull'ambiente.

Le Società Benefit rappresentano da questo punto di vista un'evoluzione del concetto stesso di impresa, in quanto puntano al raggiungimento di una reale sostenibilità a livello economico, ambientale e sociale.

Le Società Benefit hanno due caratteristiche fondamentali:

- **Esplicitano l'attenzione verso tutti i portatori di interesse, sia shareholder che stakeholder, nel proprio oggetto sociale.**
- **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.**

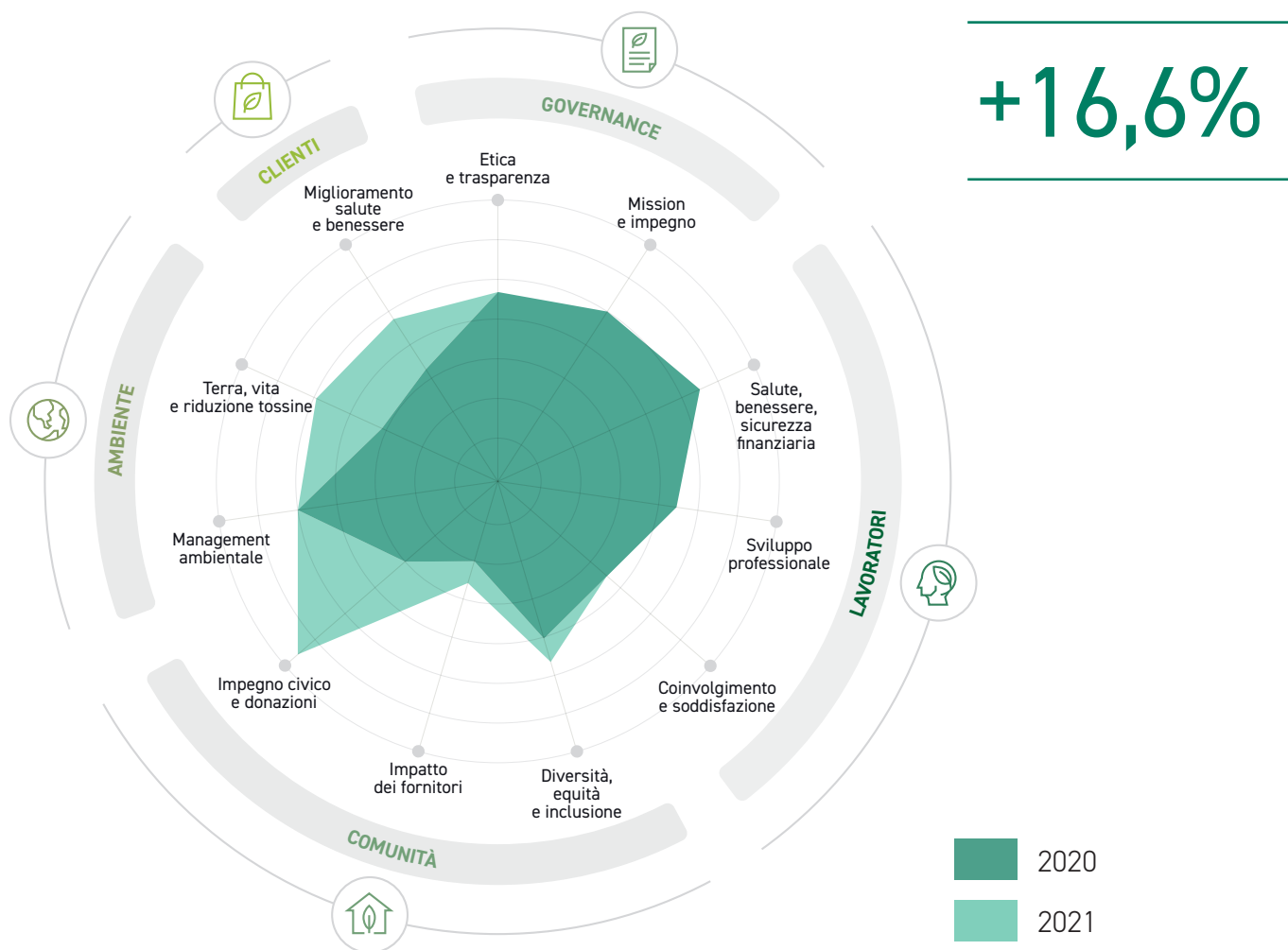
Le Società Benefit, perseguono volontariamente, oltre allo scopo di lucro, anche una o più finalità di beneficio comune nell'esercizio dell'attività d'impresa. Per beneficio comune si intende il perseguimento di uno o più effetti positivi su persone, comunità, territori e ambiente, beni ed attività culturali 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. Questo approccio richiede ai manager il bilanciamento tra l'interesse dei soci e l'interesse della collettività. Le Società Benefit devono nominare una persona del management che sia responsabile dell'impatto dell'azienda e si impegnano

a riportare 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. Le Società Benefit sono tenute a redigere ogni anno una Relazione di Impatto che delinea i progressi rispetto agli obiettivi specifici inclusi nello statuto e comunichi i target per il nuovo anno.

PARTE 1 - Risultati impatto complessivo

Per la rendicontazione dell'impatto è stato scelto lo standard internazionale **Benefit Impact Assessment (BIA)**, strumento che ha inoltre consentito ad Afam di ottenere, su base volontaria, la certificazione B Corp. La certificazione ha una validità di tre anni. Afam provvede comunque a realizzare una rendicontazione dell'impatto complessivo su base annuale, al fine di valutare l'evoluzione del proprio profilo di impatto e fornire dati sempre aggiornati all'interno della propria Relazione d'Impatto annuale.

Come riportato dal grafico, il risultato dell'analisi 2021 ha evidenziato un miglioramento rispetto al 2020: l'impronta è tracciata dal BIA relativamente alle aree Governance, Lavoratori, Comunità, Ambiente e Clienti.



Nel grafico le cinque aree sono suddivise in undici sezioni tematiche. I punteggi massimi ottenibili in ciascuna sezione all'interno del BIA variano molto a seconda della tipologia di impresa, infatti, lo strumento è costruito per far spiccare la vocazione principale dell'azienda oggetto di analisi: nel caso specifico di A.Fa.M., come si può vedere, costituiscono elementi di eccellenza l'orientamento alla salute e benessere del cliente e dei lavoratori, la sensibilità ai temi ambientali e il forte impegno profuso in favore della comunità.

Che cos'è il BIA



Il Benefit Impact Assessment è un benchmark sviluppato dall'ente non-profit B Lab. Questo strumento permette di **valutare, in modo quantitativo e rigoroso, l'impatto sociale ed ambientale generato da un'azienda.**

Il BIA viene eseguito tramite una piattaforma online, all'interno della quale è richiesto all'azienda di fornire informazioni di tipo qualitativo e quantitativo con un apposito questionario. Lo strumento si adatta all'azienda durante il percorso di analisi, in quanto utilizza un questionario composto da diverse centinaia di domande a cui si accede a seconda delle risposte fornite in quelle precedenti. Proprio per questa adattabilità, ciascuna delle **cinque aree di cui il BIA si compone (Governance, Ambiente, Comunità, Lavoratori e Clienti)** presenta un punteggio massimo differente dalle altre e che varia a seconda del settore di appartenenza dell'azienda.

I quesiti restituiscono un punteggio complessivo su una **scala che va da 0 a 200**. Una volta completata l'analisi, le aziende che abbiano superato gli **80 punti** possono scegliere di ottenere la certificazione B Corp. Questa soglia rappresenta **il punto di pareggio tra quanto l'azienda prende dalla società e dall'ambiente rispetto a quanto restituisce, passando da un modello puramente estrattivo a uno rigenerativo**. Al momento **in Italia si contano oltre 100 B Corp certificate, mentre in tutto il mondo ce ne sono oltre 4.200.**



A.Fa.M. ha completato il processo di verifica del proprio BIA da parte di B Lab ed ha ottenuto il riconoscimento della certificazione B Corp nel 2019 **con un punteggio verificato di 95.4 punti**, un risultato straordinario considerando che il B Impact Assessment è stato utilizzato da più di 160.000 aziende nel mondo, **ma soltanto il 3% di queste ha superato la soglia degli 80 punti.**

Il risultato è tanto più significativo poiché A.Fa.M. ha sostenuto per la prima volta questo iter di certificazione, che le ha riconosciuto un costante impegno verso un modello di sviluppo sostenibile volto a moltiplicare il suo impatto positivo.

Certified



Corporation

95.4 punti



Farmacie Fiorentine A.Fa.M. S.p.A. e i Sustainable Development Goals (SDGs) delle Nazioni Unite

I 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile, elaborati dal Global Compact delle Nazioni Unite in collaborazione con diversi stakeholder a livello globale, costituiscono una grande sfida per tutti i Paesi e le organizzazioni del mondo. Abbiamo considerato quindi importante valutare in che modo possiamo contribuire agli SDGs in maniera più diretta grazie alla nostra attività.

L'SDGs Action Manager



Per valutare il contributo dell'azienda, A.Fa.M. si è misurata con l'SDGs Action Manager, una piattaforma online nata dall'integrazione del B Impact Assessment della non-profit statunitense B Lab con i Principi del Global Compact Network delle Nazioni Unite.⁵

Dalla stretta collaborazione tra i due enti internazionali è nato **uno strumento in grado di indicare quanto un'azienda stia contribuendo al raggiungimento del singolo obiettivo rispetto al suo potenziale.**

Gli SDGs valutati dalla piattaforma sono 16, in quanto il diciassettesimo è il risultato dell'interazione fra tutti gli altri e l'SDGs Action Manager non è ancora in grado di restituire un'indicazione di contribuzione puntuale.

Lo strumento consente di ottenere un'auto-valutazione di quanto l'azienda stia contribuendo a ciascuno degli obiettivi di sviluppo sostenibile.

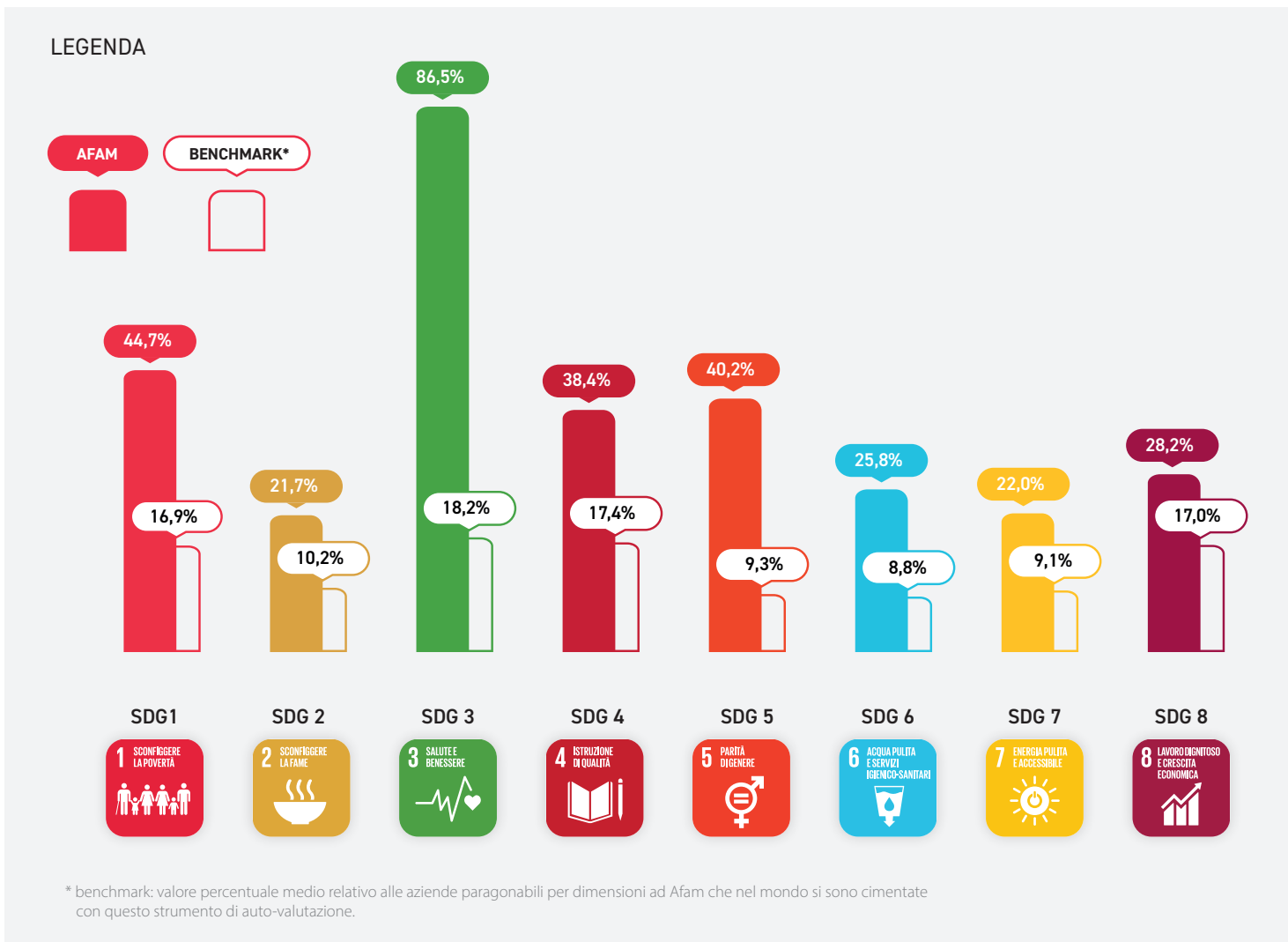
Il grafico proposto nella pagina seguente rappresenta la contribuzione a ciascun SDG espressa in termini percentuali.

Per ciascun obiettivo viene riportato nella colonna a destra anche il valore percentuale relativo al benchmark di riferimento delle aziende di pari dimensioni che nel mondo si sono cimentate con questo strumento di auto-valutazione. La misurazione ci ha permesso di avere un'ulteriore evidenza delle nostre principali aree di impatto rispetto agli SDGs: A.Fa.M. **eccelle in particolare nella contribuzione agli obiettivi 1, 3 e 12.**

Di seguito sono presentati graficamente i risultati dell'analisi condotta su A.Fa.M..

⁵La quantificazione del contributo agli SDGs è stata condotta attraverso un'auto-valutazione tramite la piattaforma gratuitamente disponibile al sito <https://www.unglobalcompact.org/take-action/sdg-action-manager>

Il contributo di A.Fa.M. agli SDGs



Con riferimento ai 3 obiettivi in cui Afam eccelle, riportiamo di seguito le attività valorizzate insieme ad un' introduzione ai temi trattati da ciascuno.⁶

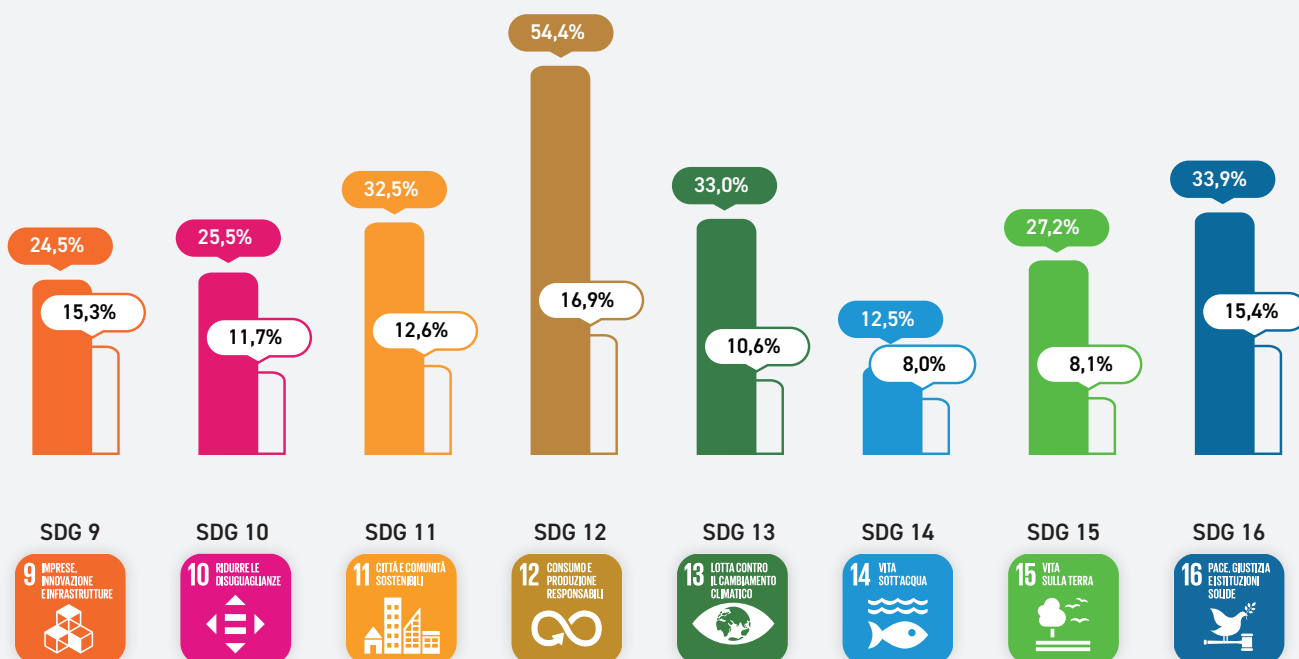
Afam contribuisce all'SDG 1 tramite:

- le numerose iniziative di solidarietà alle quali aderisce ogni anno come le giornate del Banco Farmaceutico, il supporto a Dynamo Camp e alla continua ricerca di nuovi enti da supportare come la Fondazione Francesca Rava nel corso del 2021;
- le attività svolte in partnership con il Comune di Firenze nell'ambito del Coordinamento per la Marginalità e l'Inclusione sociale;
- la revisione ed ampliamento del paniere sociale di prodotti a prezzo calmierato, così da venire incontro alle fasce di popolazione con capacità di spesa più limitata.



⁶ Per le descrizioni degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile e la loro applicazione al mondo delle imprese ci siamo basati sulle indicazioni riportate nel sito di Global Compact Network Italia (<https://www.globalcompactnetwork.org/it/il-global-compact-ita/sdgs/business-sdgs.html>)

Risultati dell'analisi condotta con l'SDGs Action Manager sul contributo di Afam agli obiettivi ONU⁷:



Il sistema di valutazione ha considerato positivamente l'attenzione di Afam alla **promozione della Salute e del Benessere** delle persone, portata avanti attraverso le campagne di prevenzione e sensibilizzazione Apoteca Natura, (ad es. "L'ambiente è salute" sui rischi ambientali), il consiglio e il presidio sanitario territoriale delle sue farmacie.



Afam contribuisce all'SDG 12 grazie a due livelli di azione:

- la vendita, la promozione di **prodotti naturali** e la valorizzazione di **filieri produttive responsabili** grazie a fornitori che hanno adottato il modello di Società Benefit e si sono certificati B Corp, così come l'utilizzo di carta certificata FSC o PEFC sia per i materiali di packaging che per i consumabili da ufficio;
- **l'impegno volto ad informare** i clienti attraverso tante iniziative sia all'interno che all'esterno delle farmacie per far comprendere quanto sia importante la connessione tra uomo e natura, unitamente all'assistenza e al consiglio nella scelta di prodotti responsabili.



⁷ I loghi che si trovano in questa pagina sono presentati in conformità a quanto richiesto dalle Nazioni Unite. Per maggiori informazioni sugli SDGs e sul Global Compact Network si invita a visitare il seguente sito <https://www.un.org/sustainabledevelopment>



Parte 2

Risultati relativi alle finalità specifiche di beneficio comune

Lo statuto di Farmacie Fiorentine A.Fa.M. S.p.A. è stato concepito per formalizzare anche a livello giuridico il nostro impegno per il Bene Comune.

In particolare, l'Art. 4 recita:

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.

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. TUTELA DELLA SALUTE DELLA COLLETTIVITÀ

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.



2. INTEGRAZIONE SANITARIA E SUPPORTO ALLA RICERCA

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.



3. SUPPORTO ALLE CATEGORIE SVANTAGGIATE

Supportare alcune fasce di popolazione svantaggiate con servizi dedicati di supporto alle terapie, in particolare per anziani e disabili.



4. SUPPORTO A STRANIERI E TURISTI

Facilitazione dell'esperienza e della risoluzione di problemi per persone straniere e turisti con servizi dedicati per la gestione di problemi sanitari.



5. PROMOZIONE DELL'INFORMAZIONE E DELL'EDUCAZIONE SANITARIA

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.





Presentazione dei risultati

In questa sezione della Relazione di Impatto presentiamo i risultati raggiunti nell'ultimo anno da A.Fa.M. in riferimento alle cinque finalità specifiche di beneficio comune inserite nello statuto, insieme agli obiettivi che ci poniamo per il 2022.

Per rendere più immediata la lettura dei dati e il nesso tra attività promosse e impatti che hanno concretamente generato, abbiamo scelto di presentare i risultati su tre livelli facilmente individuabili scorrendo la pagina dall'alto verso il basso.

Crediamo che la modalità di presentazione descritta in maniera esemplificativa di seguito possa aggiungere maggiore chiarezza alla nostra Relazione, requisito fondamentale per un'azienda che vuole restituire una reale misurazione dei risultati raggiunti ai propri stakeholder.

GUIDA ALLA LETTURA:

1° LIVELLO:

ATTIVITÀ

“Attività”, descrizione dell'azione promossa da A.Fa.M.

2° LIVELLO:

DATI/KPI

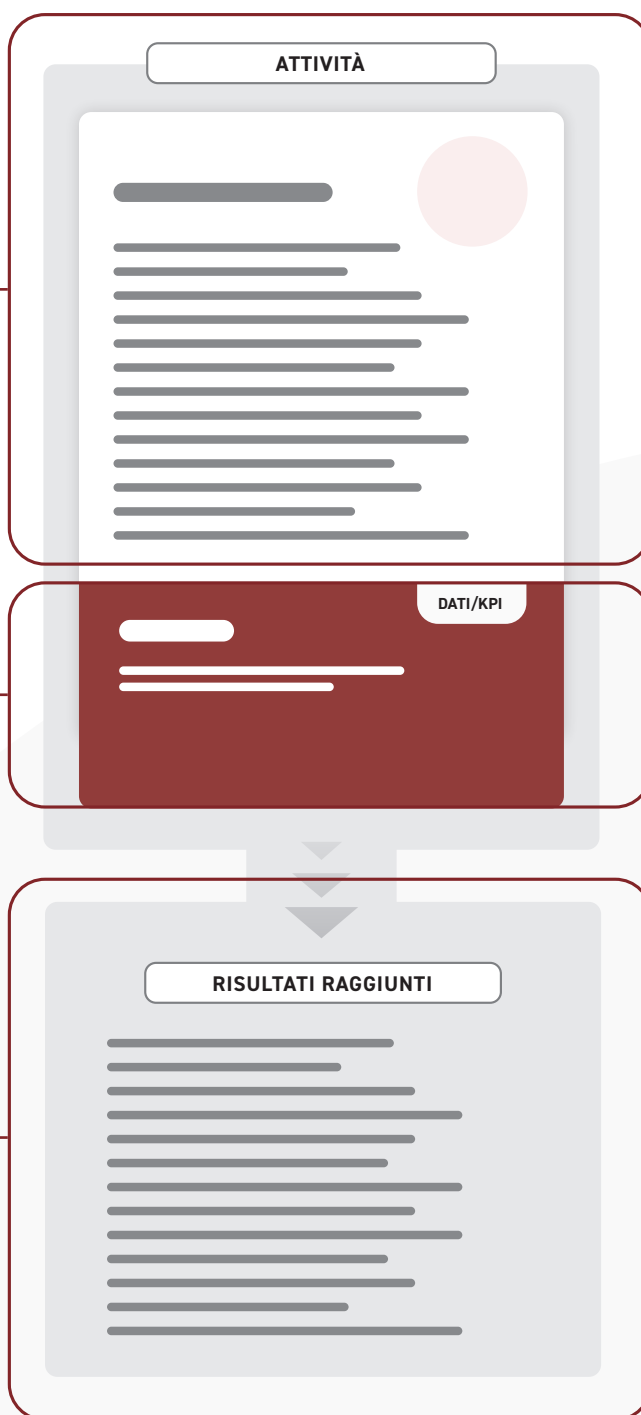
“Dati/KPI”, principali dati qualitativi e quantitativi che caratterizzano l'iniziativa.

3° LIVELLO:

RISULTATI RAGGIUNTI

“Risultati raggiunti”, effetto prodotto rispetto all'obiettivo della finalità di beneficio comune, rappresentato ove possibile con indicatori.

Tutti i risultati riportati concorrono al raggiungimento dell'impatto generato dalle attività di A.Fa.M.



Prima finalità di Beneficio Comune:



TUTELA DELLA SALUTE DELLA COLLETTIVITÀ

Dallo statuto: "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."

ATTIVITÀ

Test Antigenici rapidi

Abbiamo attivato il servizio dei test antigenici rapidi sia a pagamento, sia come screening gratuito per la popolazione scolastica utilizzando gazebo e usufruendo della collaborazione di personale infermieristico svolto anche nei giorni festivi. Il servizio è stato svolto presso le farmacie di Ponte a Greve, Isolotto, Certosa, San Niccolò, Varlungo, Canova, Via Pratese e, per coprire le esigenze dei cittadini, presso le farmacie di Ponte a Greve e Canova è stato attivo anche il sabato pomeriggio e la domenica mattina. Ad agosto abbiamo aderito all'accordo nazionale per il rispetto del prezzo calmierato.



DATI/KPI

- 7 farmacie
- 2 farmacie attive nel fine settimana
- 140 ore alla settimana di tamponi
- 40.600+ tamponi effettuati

Vaccinazioni AntiCovid

La nostra Azienda ha iniziato a fornire il servizio di vaccinazione dal 9 giugno 2021, prima realtà in Toscana. Abbiamo erogato le vaccinazioni nelle farmacie comunali di Ponte a Greve, San Niccolò e viale Europa. I farmacisti si sono messi a disposizione della cittadinanza e hanno svolto fino in fondo un ruolo determinante per la salute della collettività, affermando ancor di più il proprio ruolo di centri di salute di prossimità. Ogni farmacia ha ricevuto il supporto di figure professionali mediche per la formazione e l'erogazione del servizio. Inoltre, abbiamo supportato il Mandela Forum per l'allestimento dedicato all'area di vaccinazione riservata ai bambini.



DATI/KPI

- 3 farmacie attive
- 21 farmacisti aderenti volontari
- Oltre 500 ore di formazione per i vaccinatori

RISULTATI RAGGIUNTI

Le attività di Afam si sono inserite nel più ampio piano di lotta al Coronavirus a livello nazionale.

Il monitoraggio dei contagi, le iniziative e le risorse aggiuntive introdotte, come le aperture nei festivi, hanno permesso di accogliere la grande richiesta di supporto ricevuta dalla cittadinanza. Il contributo più diretto è stato il servizio di vaccinazione attivo in punti strategici del comune di Firenze ed erogato da farmacisti vaccinatori appositamente formati. Abbiamo cercato anche di rendere il più spensierato possibile il momento della vaccinazione per i più piccoli donando 1.200€ per l'allestimento della loro area vaccini presso il Nelson Mandela Forum.

ATTIVITÀ

Autotest diagnostici di prima istanza

Abbiamo continuato a proporre il servizio di test diagnostici per il controllo di glicemia, colesterolo, profilo lipidico nelle farmacie Ponte a Greve, Mercato di Novoli, Varlungo, Europa, Canova, San Giovanni di Dio, Via Pratese. Altri test aggiuntivi quali proteina C reattiva, microalbuminuria, PSA, sangue occulto nelle feci, test gravidanza con dosaggio Beta HCG, emoglobina sono stati erogati nelle farmacie Ponte a Greve, Novoli, via Pratese.

DATI/KPI

- 7 farmacie con 3 servizi di autodiagnosi
- 3 farmacie potenziate con 9 servizi di autodiagnosi
- 1.384 diagnosi di prima istanza

Test di seconda istanza in telemedicina

Sono stati introdotti i servizi in telemedicina di: Noleggio Holter pressorio, ECG, holter cardiaco 24 e 48 ore presso le farmacie comunali Ponte a Greve, Mercato di Novoli, Via Pratese, Europa. Sarà esteso ad ulteriori farmacie in funzione degli spazi disponibili.

DATI/KPI

- 4 farmacie con servizi attivi
- 578 test di seconda istanza
- 1.774 misurazioni pressione

Servizi Permanenti Apoteca Natura

Presso tutte le farmacie A.Fa.M. gli utenti possono compilare i **questionari di prevenzione per la valutazione del proprio rischio** in ambito Cardiovascolare, Gastrointestinale, Menopausa, Sonno, Vie Respiratorie, Peso oltre che per i propri stili di vita. I clienti, tramite il servizio **Ordina Prodotti**, possono inoltre ordinare farmaci e prodotti parafarmaceutici e ritirarli comodamente in farmacia o riceverli presso il proprio domicilio.

DATI/KPI

1.168 ordini effettuati con Ordina Prodotti

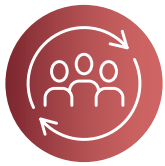
RISULTATI RAGGIUNTI

L'ampia offerta di servizi di autodiagnosi permette ai cittadini di poter svolgere in farmacia le analisi per i controlli più immediati, in tempo di pandemia questo è tanto più importante perché fornisce più alternative vicine a casa evitando code o spostamenti non strettamente necessari presso i presidi sanitari. Il servizio di noleggio holter ed ECG nello specifico permette al medico curante di valutare la situazione del paziente ogni qualvolta lo ritenga necessario, ad esempio per monitorare l'efficacia della terapia antipertensiva.

RISULTATI RAGGIUNTI

Riduzione dei fattori di rischio connessi all'insorgenza di problemi cardiovascolari e conseguente impatto positivo sul SSN, come attestato da alcuni studi condotti sulle campagne di prevenzione proposte nel corso degli anni. Il servizio ordina prodotti ha consentito di **ridurre al minimo il tempo trascorso in Farmacia evitando situazioni potenziali di contagio**.

Prima finalità di Beneficio Comune:



TUTELA DELLA SALUTE DELLA COLLETTIVITÀ

ATTIVITÀ

Tutte le Farmacie aderiscono e rispettano il Protocollo Farmacia Protetta



Il protocollo nasce dalla collaborazione tra Apoteca Natura, l'Associazione Medici per l'ambiente (ISDE) e Cittadinanzattiva. In ottemperanza a tale protocollo vengono garantite in ogni farmacia buone pratiche per la sicurezza dei Farmacisti e dei Clienti e divulgate informazioni utili per la prevenzione della diffusione del Covid-19.

DATI/KPI

- tutte le 22 farmacie rispettano il protocollo
- 2 enti hanno creato il protocollo ISDE e Cittadinanzattiva

RISULTATI RAGGIUNTI

Riduzione di situazioni di potenziale contagio per farmacisti e clienti delle Farmacie, grazie alla diffusione di linee guida chiare e disponibilità di materiali e servizi direttamente online.

Noleggio tiralatte e bilancia pesa neonati



Questo servizio è stato attivato in nove farmacie, situate in prossimità delle strutture ospedaliere con un reparto di maternità al proprio interno, in modo da presidiare tutti i quartieri. Il servizio è attivabile da qualunque utente si rechi in farmacia o effettui una prenotazione.

DATI/KPI

- oltre 90 noleggi richiesti con la possibilità di utilizzo per diversi mesi
- 9 farmacie attive

RISULTATI RAGGIUNTI

Abbiamo messo a disposizione di tutte le mamme che ne hanno fatto richiesta un servizio disponibile in più zone della città.

Defibrillatori



Nel corso del 2021 si è concluso il progetto pluriennale, iniziato nel 2019, che ha portato all'installazione dei defibrillatori collocati immediatamente all'esterno delle farmacie per renderli disponibili alla comunità in caso di emergenza.

DATI/KPI

- 4 nuovi defibrillatori installati
- 12 defibrillatori complessivamente installati su tutto il territorio comunale

RISULTATI RAGGIUNTI

È stata assicurata la presenza di un defibrillatore in ogni farmacia (se non già presente nelle immediate vicinanze) per provvedere in maniera rapida ed efficace in caso si verificano emergenze all'interno di tutto il territorio comunale, comprese le aree più periferiche.

FOCUS

La “nuova normalità” vista da una farmacia di quartiere



L'attenzione delle Farmacie Comunali di Firenze nell'ultimo anno è stata inevitabilmente incentrata sul contenimento della pandemia. In sette farmacie A.Fa.M. è stato possibile prenotare ed effettuare tamponi antigenici rapidi (Ponte a Greve, San Niccolò, Varlungo, Canova, Via Pratese, Isolotto e Certosa); in tre farmacie è stato invece possibile ricevere anche il vaccino (San Niccolò, Viale Europa e, prima dell'incendio, Ponte a Greve). Un sforzo importante reso possibile grazie alla professionalità dei nostri farmacisti. Ne abbiamo parlato con una delle dottoresse della Farmacia di San Niccolò.

Che tipo di quartiere è quello in cui operate?

La nostra farmacia opera in un quartiere del centro storico che rimane ai margini dei grandi flussi turistici. Siamo di fatto una farmacia di quartiere, con uno studio medico non troppo distante. Per questo, da noi passano soprattutto persone residenti in zona, con tutte le normali esigenze che si possono registrare in realtà come la nostra.

In che modo è cambiato il vostro lavoro nell'ultimo anno?

Il 2021, più del 2020, è stato un anno fortemente impegnativo per la nostra farmacia. Fuori dalla nostra sede abbiamo allestito un gazebo per effettuare tamponi rapidi. Inoltre abbiamo svolto il corso ECM con l'Istituto Superiore di Sanità per diventare farmacisti vaccinatori. Ci siamo organizzati per svolgere il servizio un giorno alla settimana. Questa è stata la sfida più difficile perché la gestione delle fiale è molto delicata e ha richiesto tutto il nostro impegno. Il nostro è stato un servizio particolarmente apprezzato dalla popolazione e guardando indietro agli ultimi 12 mesi, possiamo dire con orgoglio che abbiamo vaccinato e “tamponato” quasi tutto il quartiere.

Siete riusciti a portare avanti anche altre attività di prevenzione?

Nella prima fase di emergenza avevamo dovuto sospendere qualsiasi tipo di iniziativa. Ora abbiamo ripreso le attività di misurazione e di diagnostica, anche se in misura minore rispetto al passato. Si cerca di non lasciare indietro nessun aspetto della salute, nemmeno in questo periodo quasi monopolizzato dal Covid. In generale la vita della farmacia è cambiata molto negli ultimi due anni. Basti pensare al netto calo di richieste per i prodotti di dermocosmesi.

Nel frattempo, il telefono continua a suonare...

Sì, non ha mai smesso di farlo. Siamo di fatto il presidio pubblico più facilmente accessibile. Le persone si rivolgono a noi spesso anche per chiedere informazioni sulle regole legate al green pass o alla quarantena. In tanti poi, ci chiamano ancora per prenotare un tampone o il vaccino. È una nuova normalità con cui ogni giorno dobbiamo convivere.

prodotti pensati per la cura della Persona.
Scegli il tuo percorso di salute.

MONDI DI SALUTE

In questa Farmacia troverai i prodotti esposti per esigenza di salute e non per mercatologie, per aiutarti a trovare in modo semplice tutto ciò che può esserti utile.

- DOLORE E ARTICOLAZIONI**
Il corpo umano è un congegno meraviglioso
- SALUTE INTIMA**
Un intimo equilibrato
- MEDICAZIONE**
Piccole, precise attenzioni
- ENERGIA E VITALITÀ**
L'energia è vita
- PELLE**
Lo specchio della salute
- STOMACO E INTESTINO**
L'equilibrio parte dal centro
- CAPELLI**
La cornice del volto
- CUORE E METABOLISMO**
Trova il tuo ritmo
- BOCCA, OCCHI E ORECCHIE**
Complica con il mondo
- VIE RESPIRATORIE E DIFESE IMMUNITARIE**
Respira la vita
- SONNO E SERENITÀ**
Ogni buona notte è un buon giorno
- MAMMA E BAMBINO**
Cura te dal primo giorno
- VETERINARIA**
Amici animali
- ALIMENTAZIONE E INTOLLERANZE**
Conosci il tuo corpo, scegli il tuo cibo



VIVI L'ESPERIENZA DELLA TUA NUOVA FARMACIA!

Ti siamo vicini, anche a distanza

MY APOTECA NATURA

La salute delle vie respiratorie.

Fai luce sul tuo sonno.

L'ambiente è salute.



OBIETTIVI 2022

PRIMA FINALITÀ DI BENEFICIO COMUNE “TUTELA DELLA SALUTE DELLA COLLETTIVITÀ”

- **Apertura della nuova farmacia Comunale Santa Maria Novella alla Scala, che diventerà la ventiduesima di A.Fa.M.**
- **Test di seconda istanza in telemedicina:** sarà disponibile anche nella nuova Farmacia di S.M.N. alla Scala.
- **Test Antigenici rapidi:** tale servizio sarà mantenuto anche nel corso del 2022 e comunque in funzione dell'evoluzione delle esigenze sanitarie legate alla pandemia.
- **Vaccinazioni AntiCovid:** tale attività sarà implementata anche nella nuova S. M. Novella alla Scala e proseguirà fino a tutto il primo quadrimestre del 2022.
- **Test audiometrico:** in almeno nove farmacie l'utenza avrà periodicamente a disposizione il servizio gratuito di test audiometrico in collaborazione con società primarie del settore.
- **Nel 2022 installeremo un defibrillatore anche presso la farmacia di nuova istituzione S. M. Novella alla Scala.**
- Nel corso del 2022 in collaborazione con **Fondazione ANT Italia Onlus**, saranno organizzate 6 giornate di prevenzione con screening gratuito del melanoma presso i nostri studi medici. Questa iniziativa è particolarmente importante alla luce del fatto che nel 2020-2021, in conseguenza dell'emergenza Covid, molte persone non hanno potuto svolgere attività di screening.

Seconda finalità di Beneficio Comune:



INTEGRAZIONE SANITARIA E SUPPORTO ALLA RICERCA

Dallo statuto: *“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.”*

ATTIVITÀ

Call Center Servizio Prenotazioni (CUP)



Considerato il prolungarsi dell'emergenza pandemica e il successo in termini di chiamate, è stato mantenuto questo servizio in aggiunta alla consueta modalità in farmacia che consente:

- ✓ prenotazione dei servizi sanitari (CUP);
- ✓ cambio medico di base;
- ✓ attivazione Tessera Sanitaria.

Inoltre, è in fase di progettazione la possibilità di stampare i referti dal fascicolo sanitario elettronico e di incassare i ticket sanitari per conto della Asl.

DATI/KPI

- Oltre 70.000 chiamate lavorate
- Oltre 8.800 ore di lavoro dedicate al servizio

RISULTATI RAGGIUNTI

Il servizio ha permesso ai cittadini di prenotare le prestazioni senza recarsi in farmacia, evitando il più possibile assembramenti e tutelando la salute delle persone, farmacisti compresi.

Potenziamento del servizio di segreteria degli studi medici



Abbiamo potenziato il servizio per far fronte all'emergenza anche con l'ampliamento degli orari per permettere ai medici di effettuare le vaccinazioni e l'erogazione dei servizi.

Gli ambienti dedicati all'attività di segreteria e gli stessi locali degli studi medici sono stati ristrutturati e adeguati alle necessità dei cittadini.

DATI/KPI

- 15 studi medici
- Oltre 13 persone impiegate
- Oltre 100 mq in media a disposizione per accogliere i pazienti

RISULTATI RAGGIUNTI

I locali e i servizi degli studi medici sono stati ampliati per permettere una maggiore capacità ricettiva e quindi di poter migliorare le prestazioni. L'ampliamento dell'orario di apertura ha consentito anche di accelerare la campagna vaccinale.

La collaborazione con la Società della Salute



La continua collaborazione con la Società della Salute di Firenze, ha reso possibile lo sviluppo di attività di sensibilizzazione rivolte alla cittadinanza sui corretti stili di vita. La Società della Salute di Firenze è un consorzio pubblico tra il Comune di Firenze e l'Azienda Sanitaria di Firenze nato con l'obiettivo di migliorare la salute e il benessere della popolazione, con particolare attenzione alle fasce più deboli, attraverso attività integrate tra il sistema sanitario e gli altri settori del governo sul territorio.

DATI/KPI

- 1 farmacista coinvolto
- 1 evento di informazione online
- 3 esperti sono intervenuti all'evento

RISULTATI RAGGIUNTI

L'iniziativa ha permesso una maggiore conoscenza delle buone pratiche da adottare per seguire stili di vita più salutari, in grado di migliorare la salute delle persone.

FOCUS

Il nostro impegno per un'integrazione concreta e continua con il SSN

Negli ultimi mesi più che mai, abbiamo tutti potuto toccare con mano il ruolo fondamentale delle farmacie come integrazione al servizio sanitario territoriale. In questo ambito A.Fa.M. è da sempre particolarmente attiva con iniziative e servizi molto apprezzati dai cittadini. Ne abbiamo parlato con Maria Vannuzzi, direttrice Retail.



Dottoressa Maria Vannuzzi

Che cosa significa oggi per le Farmacie Comunali Fiorentine essere parte integrante del sistema sanitario?

Significa stare costantemente sulla frontiera dell'innovazione sanitaria e svolgere i tanti servizi che il nuovo impianto legislativo ci permette di proporre, per essere a fianco dei cittadini dove più serve. Per noi significa anche integrarsi con tutti gli attori della filiera sanitaria per avere una visione a 360° e poter portare avanti insieme attività di informazione, divulgazione e prevenzione sui diversi temi della Salute. Tra le collaborazioni più importanti in questo senso c'è quella con il consorzio pubblico della Società della Salute. Un "feeling" per così dire strutturale visto che il nostro assessore di riferimento per le politiche sociali del comune di Firenze, Sara Funaro, è anche il presidente della Società della Salute.

Tra i servizi offerti dalle Farmacie Comunali Fiorentine, uno dei più richiesti è quello del CUP. Quali sono i numeri?

Grazie a questo servizio offriamo la possibilità ai fiorentini di prenotare o disdire, direttamente in farmacia, appuntamenti per visite e analisi mediche in strutture del Servizio Sanitario della Regione Toscana o in strutture comunque convenzionate. I servizi di prenotazione e di disdetta sono semplici e gratuiti; il nostro personale valuta sempre l'esito finale dell'operazione. Nel 2019 avevamo gestito ben 67mila chiamate, poi nel 2020 a causa della pandemia il numero era sceso a 30mila. Nel 2021 siamo tornati a crescere superando le 70mila chiamate.

Sta aumentando anche a Firenze, come effetto indiretto della pandemia, la richiesta di un sostegno psicologico per le persone. Anche in questo ambito così delicato, A.Fa.M. si era mossa da tempo con un servizio che ora ha assunto un'importanza centrale.

Sì, già da diversi anni promuoviamo lo "Psicologo in farmacia". Grazie a questa iniziativa le persone che ne sentono necessità possono richiedere fino a tre incontri gratuiti con uno specialista. Tra le altre cose è possibile scegliere tra tre studi medici dove svolgere le sedute, dislocati in zone diverse della città così da rendere il servizio più facilmente accessibile per tutti. Venendo da due anni di pandemia, la richiesta per questo tipo di iniziativa è andata crescendo. Come A.Fa.M. abbiamo scelto di metterla a disposizione di tutti i nostri dipendenti. Dall'inizio dell'attività hanno richiesto il servizio oltre 1.700 persone e abbiamo offerto oltre 4.300 colloqui gratuiti.



Un corretto stile di vita
è fondamentale per la salute
del nostro cuore.

Controllare il peso, mantenersi in movimento
e seguire un costante percorso di prevenzione
può aiutarci a vivere sani e più a lungo.



Il corretto stile di vita
è fondamentale per la salute
del nostro cuore.

Controllare il peso, mantenersi in movimento
e seguire un costante percorso di prevenzione capace
di aiutarci a vivere sani e più a lungo.



**Omega 3 C+
phospholipids**

INGREDIENTI
Estratto lipidico del CGO
via superata, Biotinina,
Sorbitolo, Acido
ascorbico.

**QUANTITATIVI
E CONSIGLI**

Olio di VitE
1000 mg (1000 mg di VitE e
1000 mg di VitK)

Cholina
100 mg

Acido ascorbico
100 mg

Phospholipid total
100 mg

**Colesterolo
(Biotinina)**

INGREDIENTI
Estratto lipidico del CGO
via superata, Biotinina,
Sorbitolo, Acido
ascorbico.

**QUANTITATIVI
E CONSIGLI**

Olio di VitE
1000 mg (1000 mg di VitE e
1000 mg di VitK)

Cholina
100 mg

Acido ascorbico
100 mg

Phospholipid total
100 mg



OBIETTIVI 2022

SECONDA FINALITÀ DI BENEFICIO COMUNE “INTEGRAZIONE SANITARIA E SUPPORTO ALLA RICERCA”

- Alla luce dell'utilità percepita dai cittadini, **il servizio di Call Center per Prenotazioni (CUP)** sarà confermato anche nel 2022.
- Afam, grazie alla disponibilità delle proprie farmaciste e farmacisti, continuerà a fornire **supporto ad eventi di comunicazione e divulgazione sul territorio.**
- Continueremo a promuovere il servizio **“Psicologo in farmacia”** in virtù della grande richiesta che è andata aumentando negli ultimi due anni.

Terza finalità di Beneficio Comune:



SUPPORTO ALLE CATEGORIE SVANTAGGIATE

Dallo statuto: "Supportare alcune fasce di popolazione svantaggiate con servizi dedicati di supporto alle terapie, in particolare per anziani e disabili."

ATTIVITÀ

Coordinamento per l'inclusione



A.Fa.M. collabora da anni con il Comune per il servizio marginalità e inclusione sociale destinando un budget che diverse associazioni possono utilizzare per acquistare prodotti e fornirli alle fasce deboli della popolazione. Il Coordinamento per l'inclusione sociale raccoglie le competenze e delle esperienze maturate dall'Amministrazione Comunale di Firenze, dalle organizzazioni del privato sociale e dalle associazioni di volontariato nell'ambito delle attività rivolte alle fasce della popolazione a forte rischio di emarginazione sociale.

DATI/KPI

- 15.000 € di budget destinato all'attività
- Oltre 10.000 € di budget utilizzato dagli enti (più del 67%)

Fondazione Banco Farmaceutico



Abbiamo collaborato con la Fondazione Banco Farmaceutico, organizzazione benefica nata nel 2000 con l'obiettivo di mettere in relazione virtuosa differenti soggetti (enti caritativi, farmacisti, aziende farmaceutiche, aziende di logistica, volontari, cittadini), per recuperare e distribuire gratuitamente farmaci necessari agli indigenti. Per collaborare alla Giornata di Raccolta del Farmaco 2021 abbiamo attivato le farmacie comunali di Ponte a Greve, Mercato Novoli, Europa e Canova.

DATI/KPI

- 4 farmacie partecipanti
- Circa 600 tra farmaci e prodotti di automedicazione donati

Fondazione Francesca Rava



Abbiamo collaborato con la Fondazione Francesca Rava (ente nato nel 1954 per aiutare l'infanzia in condizioni di disagio in Italia e nel mondo, tramite adozioni a distanza, progetti, attività di sensibilizzazione sui diritti dei bambini, volontariato). Le nostre farmacie si sono attivate per sensibilizzare i propri clienti verso la donazione di beni di prima necessità, alimenti e prodotti di igiene per l'infanzia.

DATI/KPI

- oltre 680 prodotti donati
- Più di 4.450 € di valore
- 20 farmacie partecipanti
- 6 enti beneficiari

RISULTATI

Attraverso le nostre attività abbiamo aiutato persone appartenenti a fasce di popolazione svantaggiate come anziani, individui a basso reddito, bambini e famiglie non solo in Italia, ma anche nei paesi più poveri del mondo:

ATTIVITÀ

Paniere Convenienza

Abbiamo mantenuto la politica dei prezzi al pubblico competitivi dei prodotti parafarmaceutici e dei prodotti da banco, con il fine di agevolare le fasce più deboli della popolazione garantendo il miglior rapporto qualità-prezzo. A questo fine, i farmacisti dell'Azienda promuovono la cultura del farmaco equivalente nei pazienti, anche attraverso materiale di comunicazione del punto vendita. A questo scopo è stato reso disponibile all'utenza l'opuscolo "Diamo valore alla tua salute" che propone una selezione di prodotti di uso essenziale con prezzo calmierato, un vero e proprio "Paniere Sociale", che copre le principali esigenze di salute e di igiene quotidiana.



DATI/KPI

- 11 esigenze di salute
- 83 referenze destinate al paniere sociale oltre ai servizi erogati

Voucher per i più deboli

Nel corso del 2021 il Comune di Firenze ha destinato voucher a individui appartenenti a fasce deboli, utili per l'acquisto di medicinali in automedicazione e per la salute che non sono dispensati gratuitamente dal Sistema Sanitario Nazionale. A.Fa.M. per aumentare il potere di acquisto dei cittadini in difficoltà ha deciso di applicare uno sconto aggiuntivo del 15% per ogni acquisto effettuato con i voucher.

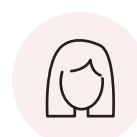


DATI/KPI

- Oltre 1.370 buoni spesa da 10 euro
- Sconto del 15% sugli acquisti legati ai voucher: corrispondente a oltre 2.000 € di donazione da parte di Afam

Tampon Tax

A.Fa.M. è convinta che gli assorbenti femminili non siano beni di lusso. Nel corso del 2021, in attesa di provvedimenti legislativi inerenti la "tampon tax", abbiamo unilateralmente abolito l'iva sugli assorbenti femminili, scontandone il valore in fase di vendita. Afam, in stretto coordinamento con il Comune di Firenze, ha voluto muoversi per prima cercando di fungere da esempio per altri gruppi di farmacie operanti sia sul territorio di Firenze che a livello nazionale. Il costo che l'azienda ha sostenuto direttamente come si è tradotto nella creazione di valore per la comunità femminile sotto forma di un risparmio per le clienti.



DATI/KPI

- 47 articoli usciti sui media
- 21 farmacie attive
- 9.000 € di risparmio per le clienti nel 2021

RAGGIUNTI

abbiamo donato loro la possibilità di curarsi, combattendo la povertà sanitaria per sostenere enti benefici o direttamente i soggetti più deboli, rendendo più accessibili le cure quotidiane.

Terza finalità di Beneficio Comune:



SUPPORTO ALLE CATEGORIE SVANTAGGIATE

ATTIVITÀ

UGO, startup innovativa dedicata al caregiving

In collaborazione con UGO, startup innovativa dedicata al caregiving, è stato sviluppato un servizio gratuito per accompagnare i cittadini più fragili del Comune di Firenze, come anziani o soggetti affetti da patologie gravi, presso strutture sanitarie. Il servizio si concretizza nello stare accanto a queste persone durante una visita, un ciclo di terapia o un day-hospital, evitando che affrontino questi momenti in solitudine. I caregiver, a loro volta, sono selezionati tra soggetti con barriere di accesso al mondo del lavoro, creando così un servizio a doppia valenza sociale. La modalità di attivazione del servizio e l'individuazione dei soggetti fragili avviene attraverso la Società della Salute che svolge funzione di collegamento.



DATI/KPI

- Servizi erogati 2.000+
- Ore di accompagnamento erogate 4.200+
- Utenti supportati 350+
- Operatori coinvolti 50+

RISULTATI RAGGIUNTI

Il progetto ha fornito una risposta significativa alle problematiche assistenziali dei cittadini anziani, dei fragili e delle famiglie che gestiscono i carichi di cura. Allo stesso tempo, individui con difficoltà di accesso al mondo del lavoro hanno ottenuto un impiego come caregiver attraverso un'attenta selezione e un percorso altamente formativo.

ATTIVITÀ

Afam ha sostenuto Dynamo Camp



Abbiamo devoluto il budget destinato a un evento aziendale, annullato a causa della pandemia, per acquistare un regalo di Natale della Fondazione Dynamo Camp per ciascun dipendente. Dynamo Camp è il primo campo di Terapia Ricreativa in Italia, nato a Pistoia nel 1988 e che accoglie per periodi di vacanza e svago bambini e ragazzi affetti da patologie gravi e croniche.

DATI/KPI

- 5.500 € di budget donati a Dynamo Camp

Numero 1522

A partire da novembre 2020 e per tutto il 2021, abbiamo contribuito a divulgare il numero verde anti violenza e stalking 1522 comunicando tramite locandine e canali social. Tale attività proseguirà anche per tutto il 2022 e sarà incrementata anche con l'utilizzo di ulteriori strumenti di comunicazione nelle farmacie S.M.Novella e Europa.



DATI/KPI

- Tutte le farmacie sono state coinvolte
- 3 farmacie attive nella campagna di sensibilizzazione e prevenzione e supporto contro la violenza

RISULTATI RAGGIUNTI

Abbiamo evitato una potenziale situazione di contagio tra i nostri dipendenti, regalando loro un prodotto con un'importante e concreto significato. Il tutto per sostenere il pregevole operato di Dynamo Camp che con le sue attività regala momenti di serenità a bambini in difficoltà.

RISULTATI RAGGIUNTI

La comprensione delle possibilità a disposizione delle persone per denunciare situazioni di disagio e violenza è il primo passo per combatterle. L'attività di sensibilizzazione e divulgazione promossa dalle Farmacie Afam assume così una particolare importanza.

FOCUS

“Alla visita medica mi accompagna UGO”

Grazie alla collaborazione tra Comune di Firenze, Farmacie Fiorentine A.Fa.M. S.p.A. e la start up UGO è stato possibile fornire oltre 2.000 servizi di accompagnamento e trasporto per i cittadini “fragili” ultra sessatacinquenni, residenti in città. Ne abbiamo parlato con Francesca Vidali, CEO di UGO.



Francesca Vidali, CEO di UGO

Come nasce UGO?

Il nostro percorso parte da Milano. Oltre 4 anni fa con l'amministrazione comunale di quella città abbiamo iniziato a ragionare su come rispondere alle crescenti esigenze della popolazione più anziana. Il solo mondo del volontariato non bastava più a dare una risposta adeguata. Basti pensare che già oggi, oltre il 20% della popolazione italiana è sopra i 65 anni. Un numero che è destinato a crescere, assieme al cambiamento sociale che si porta dietro. Per questo c'è bisogno che anche i privati inizino a fare la loro parte. Da qui l'idea di lanciare una start-up specializzata nei servizi di accompagnamento e assistenza per gli anziani.

Quali sono le particolarità del servizio che fornite?

Il nostro progetto ruota attorno ad una piattaforma digitale molto semplice e intuitiva dove è possibile inserire la richiesta di servizio per un anziano, che viene poi rigirata alle centinaia di caregiver disponibili sul territorio e da noi selezionati e formati. Successivamente è anche possibile lasciare un feedback sul servizio ricevuto. Questo permette di sfruttare tutte le potenzialità che la tecnologia offre, pur mantenendo sempre un volto “umano” in tutto il percorso. Gli operatori infatti si occupano di affiancare l'utente proprio come potrebbe fare un familiare: accompagniamo le persone presso la struttura dove devono svolgere una visita, un day-hospital o

un controllo, entriamo con loro, ci assicuriamo che vada tutto bene e se c'è bisogno avvisiamo i figli o ci fermiamo in farmacia. In questo modo assicuriamo quel supporto che altrimenti non potrebbe essere garantito in alcun modo. Da sottolineare anche il fatto che i caregiver coinvolti nel progetto sono persone spesso inoccupate o con difficoltà di accesso al mercato del lavoro per i quali questa attività può rappresentare un importante momento di ripartenza.

A Firenze siete arrivati in un periodo non semplice...

Sì, siamo arrivati nel 2020 dopo esserci aggiudicati un bando di Monte dei Paschi per le start-up più innovative. Il Covid però ci ha costretto a rivedere completamente il nostro servizio. Ci siamo messi a disposizione della popolazione che, a causa del virus, non poteva uscire di casa nemmeno per fare la spesa o per delle semplici commissioni. È nato poi un percorso con il comune di Firenze e A.Fa.M., per dare un supporto sistematico alle fasce più fragili della popolazione. Sono direttamente i servizi sociali territoriali a segnalare situazioni di necessità da prendere in carico. Nel solo 2021 sono stati erogati gratuitamente 2.000 servizi, supportando 350 utenti, con più di 4.200 ore di accompagnamento erogate, grazie al lavoro di oltre 50 operatori. L'auspicio è di continuare a far crescere questa rete e di rafforzare il nostro rapporto con medici e farmacisti.



OBIETTIVI 2022

TERZA FINALITÀ DI BENEFICIO COMUNE “SUPPORTO ALLE CATEGORIE SVANTAGGIATE”

- Lo sconto dell'iva sugli **assorbenti femminili** sarà mantenuto anche nel 2022, per continuare a fare pressione a livello mediatico sul tema, permettendo allo stesso tempo un risparmio alle consumatrici.
- Nel 2022 amplieremo la divulgazione del **numero verde anti violenza e stalking 1522** anche con l'utilizzo di ulteriori strumenti di comunicazione nelle farmacie Santa Maria Novella e Europa.
- Forniremo il nostro supporto all'organizzazione **UGO** anche nel 2022 per consolidare le sue attività di assistenza a soggetti bisognosi sul territorio.
- Anche nel 2022 destineremo 15.000€, in accordo con il Comune di Firenze, nell'ambito dei **progetti del Coordinamento per l'Inclusione**, per permettere l'acquisto di prodotti a fasce di popolazione in difficoltà.

Quarta finalità di Beneficio Comune:



SUPPORTO A STRANIERI E TURISTI

Dallo statuto: "Facilitazione dell'esperienza e della risoluzione di problemi per persone straniere e turisti con servizi dedicati per la gestione di problemi sanitari."

ATTIVITÀ

Formazione linguistica



Abbiamo messo a disposizione di tutti i nostri dipendenti uno strumento informatico per lo studio di qualunque lingua desiderassero approfondire. Lo strumento permette anche a principianti di imparare fin dalle basi una nuova lingua, grazie ad un minimo impegno periodico e mette a disposizione un'app facilmente fruibile tramite cellulare.

DATI/KPI

- 12 mesi di abbonamento gratuito allo strumento donati da Afam
- Ore illimitate di formazione di lingua
- Oltre 20 utenze attivate per un valore di 2.000€

Test antigenici per stranieri e turisti



Abbiamo esteso il prezzo calmierato sui test antigenici rapidi anche agli stranieri e ai turisti, in un periodo nel quale a fronte della forte domanda potevano verificarsi episodi di speculazione. Abbiamo messo a disposizione i antigenici rapidi per autotest ad un prezzo inferiore a quello di mercato facendoci direttamente carico delle differenza.

DATI/KPI

- 7 farmacie attive

Servizio 24h assicurato



Nonostante la drastica riduzione del numero di turisti che visitano la città dovuto al lockdown ed il conseguente forte impatto economico sulla farmacia S.M. Novella, è stato sempre mantenuto il servizio 24 ore in aggiunta a quello svolto dalle farmacie Mercato di Novoli ed Europa.

DATI/KPI

- 3 farmacie attive 24 ore su 24

RISULTATI RAGGIUNTI

Potenziare la capacità dei farmacisti nell'accogliere le richieste da parte di stranieri, eliminando il più possibile le barriere comunicative.

RISULTATI RAGGIUNTI

Evitare ogni potenziale situazione di discriminazione, grazie a un prezzo calmierato per un servizio essenziale per chi viaggia da e verso l'estero e pensato anche per favorire l'accoglienza turistica della città di Firenze in un periodo di necessità.

RISULTATI RAGGIUNTI

Il mantenimento del servizio 24h in punti nevralgici della città ha consentito alle farmacie di fungere ancora di più da presidio sanitario fondamentale, creando un punto di riferimento per la comunità e il turista/straniero anche nelle ore notturne in cui è più complesso ricevere supporto.

FOCUS

Santa Maria Novella: dalla pandemia alla ripartenza.



All'interno della Stazione ferroviaria di Santa Maria Novella fino al marzo del 2020 transitavano milioni di viaggiatori: turisti, lavoratori, studenti delle più diverse nazionalità. Per tanti, il primo punto di riferimento era la Farmacia comunale che si trova proprio all'interno della stazione e che resta aperta 24 ore su 24. La pandemia, i lockdown e le restrizioni agli spostamenti hanno mutato profondamente la quotidianità dei professionisti che ogni giorno lavorano all'interno di questa struttura. Ne abbiamo parlato con la direttrice della farmacia.

Dottoressa, qual era la vostra “normalità” prima del Covid?

Nella nostra farmacia transitavano turisti di diverse nazionalità, per lo più coreani, cinesi, russi. Oltre alle persone che avevano una particolare esigenza di salute emersa durante il viaggio, molti si rivolgevano a noi per acquistare prodotti che non avrebbero potuto trovare nel loro paese. Ovviamente avevamo anche un importante ruolo di servizio. Ad esempio, distribuivamo molte guide ai servizi sanitari di Firenze nelle diverse lingue. Il nostro approccio nei confronti dei turisti stranieri era particolarmente empatico per permettere così di trovare una risposta anche quando la differenza di idioma non aiutava.

Poi tutto è cambiato. Per voi in modo particolare.

Sì, da un giorno all'altro ci siamo ritrovati a passare da una stazione ferroviaria piena di persone a uno scenario completamente diverso. Soprattutto nella prima fase dell'emergenza le persone non potevano spostarsi, se non per comprovate ragioni. In pochi prendevano il treno ed erano ancora meno le persone che passavano dalla nostra farmacia. Solo a metà del 2021 si è iniziato a vedere un lento miglioramento. Abbiamo rivisto i primi turisti, prima i nostri connazionali e poi qualche straniero. Ovviamente siamo ancora molto lontani dai livelli del passato. Si rivolgono a noi soprattutto turisti che hanno piccole necessità di salute. Molto spesso ci chiedono addirittura se è possibile avere una sola compressa

di un determinato farmaco perché nel loro paese è possibile fare questo tipo di acquisti “monodose”.

La “nuova” quotidianità ha portato problematiche nuove per il vostro lavoro.

Come tutte le farmacie anche noi abbiamo dovuto gestire le numerose richieste legate alla stampa dei green pass. Nel nostro caso poi, si aggiunge la complessità di dover spiegare ai turisti stranieri che la loro certificazione non è valida in Italia e che per questo devono effettuare un tampone. Spesso dobbiamo fronteggiare momenti di incomprensione e anche di tensione che creano disagio e lasciano un po' di amaro in bocca. Tra le note positive, invece, c'è il fatto che il Protocollo Farmacia Protetta ha funzionato bene. Lo dimostra il fatto che, fortunatamente, non abbiamo avuto contagiati tra i nostri farmacisti nemmeno nei momenti di massima diffusione del virus. L'auspicio per il futuro è che, anche grazie ai vaccini, si possa arrivare ad un ulteriore allentamento delle restrizioni, riportando tanti turisti in giro per Firenze.





OBIETTIVI 2022

QUARTA FINALITÀ DI BENEFICIO COMUNE "SUPPORTO A STRANIERI E TURISTI"

- Continueremo ad assicurare il servizio **24 ore su 24** in almeno 3 delle nostre farmacie collocate in posizioni strategiche.
- In funzione dell'andamento pandemico, manterremo il **prezzo calmierato** dei test antigenici riservato anche a stranieri e turisti.
- Con il riprendere degli spostamenti internazionali attiveremo di nuovo il **servizio di interpretariato**.

Quinta finalità di Beneficio Comune:



PROMOZIONE DELL'INFORMAZIONE E DELL'EDUCAZIONE SANITARIA

Dallo statuto: "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."

ATTIVITÀ

TOTEM PREVENZIONE ED EDUCAZIONE

In tutte le farmacie è presente un totem che alloggia gli opuscoli di Prevenzione e di Educazione a corretti stili di vita, redatti da Apoteca Natura e validati da S.I.M.G, (Società Italiana di Medicina Generale):

- Ci sta a Cuore il tuo Cuore
- Cogli il Fiore di ogni Età
- Stomaco e intestino al centro della tua salute
- Dai Peso alla tua Salute
- Fai luce sul tuo sonno
- La Salute delle Vie Respiratorie
- Promuovi la tua Salute
- La Felicità è Salute
- Antibiotico resistenza
- Prevenzione dei rischi ambientali: un nuovo concetto di salute



DATI/KPI

- Possibilità di approfondire fino a 10 tematiche in tutte le 21 farmacie

"CI STA A CUORE IL TUO CUORE"

Le farmacie hanno aderito alla campagna nazionale di prevenzione promossa da Apoteca Natura finalizzata a proporre un percorso di educazione ed informazione che renda le persone consapevoli della propria condizione di rischio cardiovascolare. Nell'ambito della Campagna è stato infatti predisposto, in collaborazione con **SIMG** (Società Italiana di Medicina Generale), **AMD** (Associazione Medici Diabetologi), **FOFI** (Federazione Ordini Farmacisti Italiani) il "Questionario sul Benessere Cardiovascolare". Durante la campagna, nelle farmacie in grado di effettuare il servizio di autodiagnosi, è stata effettuata la misurazione gratuita della pressione e del colesterolo ed è stato effettuato lo screening della fibrillazione atriale. La campagna è stata promossa sia a livello nazionale, attraverso i social media, che a livello territoriale con comunicazioni sui quotidiani di Firenze.



DATI/KPI

- 513 questionari compilati

RISULTATI RAGGIUNTI

I questionari della campagna "Ci sta a cuore il tuo cuore" hanno consentito di valutare la probabilità di venire colpiti da un evento cardiovascolare maggiore infarto o ictus nei prossimi 10 anni, sulla base della "Carta del Rischio Cardiovascolare" dell'Istituto Superiore di Sanità, o di individuare soggetti a rischio di sviluppare un diabete mellito di tipo 2, sulla base del Test FINDRISC dell'Organizzazione Mondiale della Sanità. I questionari hanno quindi permesso ai farmacisti di elaborare la "Mappa del Benessere Cardiovascolare" per ogni cliente, consentendo di guidarlo nel suo percorso di salute e di rivolgersi al medico in via preventiva in caso vengano segnalati potenziali fattori di rischio.

FIRENZE DIGITALE

Nell'ambito del nuovo "Contratto di servizio", fin dal 2020, conseguentemente all'emergenza covid, è stato necessario riprogettare alcuni servizi in sostituzione di altri non erogabili per motivi di sicurezza e definiti in funzione delle emergenti necessità sociali. A.Fa.M. ha continuato il costante aggiornamento delle informazioni presenti nel proprio sito web, quali ad esempio, quelle relative ai numeri utili ed alle misure per la prevenzione e gestione dell'attuale emergenza epidemiologica, coniugando la propria informazione con quella di altre aziende di servizio pubblico locale nell'ambito del progetto "Firenze Digitale".



DATI/KPI

- 10 comunicazioni nella sezione "Notizie"

INIZIATIVE DI INFORMAZIONE:

le Farmacie hanno preso parte a tutte le iniziative di informazione, comunicazione e screening promosse dalla USL Toscana Centro e/o dalla Regione Toscana, inoltre, hanno contribuito a veicolare la diffusione delle iniziative promosse sul territorio dalla Società della Salute di Firenze.



DATI/KPI

- Pubblicizzazione cartelli regione per campagne di prevenzione nelle 21 farmacie

RISULTATI RAGGIUNTI

Il 2020 ha segnato per l'azienda un passaggio evolutivo molto forte verso il digitale e la creazione di servizi innovativi. Anche nel 2021 la nostra priorità è stata quella di proporre in forma digitale servizi, informazioni e supporto, poiché è spesso venuta meno la possibilità di recarsi di persona dai farmacisti. Allo stesso modo le nostre farmacie e la comunicazione online hanno permesso di amplificare la portata e la penetrazione delle campagne comunicative della Regione Toscana sul tema COVID-19 e non solo.

Quinta finalità di Beneficio Comune:



PROMOZIONE DELL'INFORMAZIONE E DELL'EDUCAZIONE SANITARIA

ATTIVITÀ

UN SEME PER CAMBIARE IL MONDO



A sostegno della sensibilizzazione sulle tematiche ambientali e sull'importanza delle api per il mantenimento della biodiversità, abbiamo sviluppato, in sinergia con altre iniziative del Comune di Firenze, l'attività **"Un seme per cambiare il mondo"**. A partire dal 1° aprile, in occasione del Concorso Fiori a Fiorenza 2021, organizzato dalla Società Toscana di Orticoltura in collaborazione con il Comune di Firenze, abbiamo distribuito in omaggio in tutte le Farmacie Comunali Firenze un segnalibro dedicato all'evento ed una bustina di semi di Facelia, una pianta particolarmente amica delle api che favorisce l'impollinazione e contribuisce a preservare la biodiversità del Pianeta.

DATI/KPI

- 5.000 bustine contenenti semi di piantine distribuiti

ARIA NOVA



Le morti premature dovute a fattori ambientali in Europa sono 400.000 all'anno, di cui 65.000 in Italia nel 2018, e l'inquinamento atmosferico è il maggiore contributore soprattutto tra bambini, anziani e pazienti affetti da patologie croniche cardiovascolari e respiratorie. Nel corso del 2021 in collaborazione con ISDE, abbiamo promosso in tutte le farmacie la campagna **"Aria Nova"** grazie anche all'appoggio dell'assessorato all'Educazione e Welfare del Comune. Inoltre, abbiamo partecipato alla conferenza organizzata dall'Ordine dei Medici per presentare il progetto ai pediatri e ai medici di medicina generale.

DATI/KPI

- 5 enti aderenti
- 21 le farmacie coinvolte
- Partecipazione a 1 evento plenario di divulgazione a medici di medicina generale e pediatri

RISULTATI RAGGIUNTI

Le iniziative presentate hanno consentito ad un ampio pubblico di avvicinarsi ed interessarsi a problemi ambientali comprendendo quanto essi vadano ad incidere sulla salute umana: la scomparsa delle api e l'impatto sulla biodiversità vegetale dalla quale dipendiamo, l'inquinamento dell'aria che sempre più ci rende vulnerabili a patologie di vario genere. Sensibilizzare le persone riguardo alle cause di questi cambiamenti, come i pesticidi in agricoltura, il trasporto su strada o il riscaldamento domestico, ha aiutato ad indurre un cambiamento nelle loro abitudini in favore di comportamenti virtuosi.

FOCUS

La prevenzione fa la differenza. L'impegno della Farmacia di Via Pratese



Dalla salute femminile a quella del sistema cardiometabolico, passando per il peso, le vie respiratorie e il sonno. Fare prevenzione su questi temi, anche in farmacia, è fondamentale. Per questo A.Fa.M. e tutto il network Apoteca Natura sono da sempre in prima linea per promuovere controlli, test diagnostici e servizi che possono aiutare le persone a prendere maggiore consapevolezza del proprio stato di salute e dei fattori di rischio. Un impegno portato avanti anche in piena emergenza Covid. Ne è un esempio l'esperienza della Farmacia 21 di Via Pratese, alle porte della zona industriale dell'Osmannoro. Ne abbiamo parlato con la dottoressa Patrizia Pinto, direttrice della farmacia.

Siete stati una delle prime farmacie di Firenze a sentire parlare di Covid.

Sì, la nostra farmacia si trova in un'area particolarmente popolata da cittadini cinesi, anche per la vicinanza con la zona industriale. Per questo abbiamo avuto il sentore di quello che stava per succedere con un paio di mesi di anticipo rispetto al resto della città. Inoltre, nelle prime fasi dell'emergenza molti imprenditori della zona si rivolgevano a noi per reperire le mascherine di protezione.

In che modo avete continuato a fare prevenzione anche in questo periodo così difficile?

Tutte le problematiche di salute che eravamo abituati ad affrontare nella nostra farmacia, purtroppo, non sono scomparse con la pandemia. Anche se l'attenzione dell'opinione pubblica era rivolta altrove, le persone hanno continuato a rivolgersi a noi per le esigenze più disparate. Per quanto ci riguarda abbiamo continuato ad offrire i nostri servizi di prevenzione e autodiagnosi, adottando tutte le misure di sicurezza necessarie per i nostri farmacisti e per i pazienti. Avere alle spalle una struttura come quella di A.Fa.M. è stata, in questo senso, una garanzia.

Quali sono stati i servizi più richiesti?

I servizi di autodiagnosi e di screening veloci sono stati particolarmente apprezzati in questo periodo.

Per molte persone, soprattutto anziane, è importante il fatto di poter svolgere alcuni tipi di controllo sulla propria salute direttamente nella nostra farmacia evitando così di doversi spostare troppo lontano, prendere i mezzi pubblici o rapportarsi con un sistema sanitario particolarmente congestionato. Molto importante è stata anche l'App My Apoteca Natura, con la possibilità di ordinare prodotti e riceverli direttamente a casa. Nella nostra farmacia, inoltre, riscontriamo ogni volta un gran numero di adesioni per la campagna di Apoteca Natura "Ci sta a cuore il tuo cuore". Per una realtà come la nostra che da pochi anni si trova in questo quartiere è stato un ottimo strumento per farci conoscere ed entrare in relazione con le persone. In questi ultimi due anni, inoltre, sono cresciute fortemente le richieste di consiglio legate ai disturbi del sonno e dell'ansia, collegate ad un contesto molto complesso dal punto di vista sociale ed economico.

A proposito di cuore, la vostra farmacia ha una storia molto particolare da raccontare.

Sì, poco dopo la nostra apertura nel 2018, grazie al defibrillatore collocato fuori dalla nostra struttura è stato possibile salvare una vita. Spesso questa persona passa a trovarci e, con tanta ironia fiorentina, ringrazia il giorno in cui, al posto del ferramenta che si trovava nei nostri stessi locali, abbiamo aperto la farmacia.



OBIETTIVI

2022

QUINTA FINALITÀ DI BENEFICIO COMUNE “PROMOZIONE DELL'INFORMAZIONE E DELL'EDUCAZIONE SANITARIA”

- Nel 2022, saranno svolte iniziative in collaborazione con il Comune di Firenze, tra le quali passeggiate della Salute nei quartieri della città assieme ai farmacisti A.Fa.M.

- Le farmacie aderiranno alla campagna nazionale di prevenzione Apoteca Natura “**Bilancia la tua Salute**”, finalizzata a educare la popolazione ai corretti stili di vita, identificare aree di rischio da segnalare al medico di base a aree di intervento per le quali chiedere consiglio al farmacista.

- Le farmacie aderiranno alla campagna nazionale di prevenzione Apoteca Natura “**Ci sta a cuore il tuo cuore**”, finalizzata a proporre un percorso di educazione ed informazione che renda le persone consapevoli della propria condizione di rischio cardiovascolare da affrontare con interventi sugli stili di vita ed eventuali terapie.

- Aderiranno alla campagna nazionale di prevenzione Apoteca Natura “**Fai luce sul tuo sonno**”, finalizzata a sensibilizzare la popolazione sull'importanza della qualità del sonno per il mantenimento del proprio stato di salute.

- L'iniziativa comunicativa “**Aria Nova**” con ISDE sarà mantenuta anche per il primo trimestre del 2022.

- L'iniziativa “**Un seme per cambiare il mondo**” sarà ripetuta anche nel 2022 tramite varie attività di sensibilizzazione sui temi ambientali, primo fra tutti la tutela delle api.

Valore alle persone

Abbiamo deciso di riservare quest'ultima sezione della Relazione al racconto dell'impegno di Afam anche verso i propri dipendenti, persone che negli ultimi due anni hanno profuso il massimo sforzo per continuare ad assicurare un servizio essenziale ai cittadini di Firenze, rimanendo in prima linea nella lotta alla pandemia. Ecco le principali attività:

- Tutte le farmacie sono state attrezzate per consentire di effettuare la formazione e l'aggiornamento professionale del personale in modalità digitale. Nel 2021 abbiamo continuato l'attuazione del piano di formazione e aggiornamento del personale adeguando la preparazione professionale alle esigenze della popolazione presente sul territorio, soprattutto nei settori di maggior sviluppo (ad esempio nelle aree della clinical pharmacy, salute della pelle, alimentazione).
- A completamento di quanto già svolto negli anni 2019/20, sono stati organizzati degli incontri di follow up per tutte le farmacie relativi al percorso di formazione specifico denominato "People Management", incentrato sul ruolo del Farmacista nel rapporto con il paziente e finalizzato alla costruzione di una relazione empatica, basata su ascolto e comunicazione, che costituisce la base per accompagnare le persone nel loro percorso di salute.
- È proseguito il piano di formazione finalizzato ad approfondire la gestione del consiglio in area Automedicazione attraverso l'erogazione di 15 ore di formazione per farmacista da svolgersi con modalità diverse utilizzando sia la Piattaforma Fad ed avatar, sviluppata da Apoteca Natura, sia corsi residenziali.
- Tutto il personale di farmacia, degli studi medici e del magazzino è stato dotato ed è sistematicamente rifornito di guanti di protezione, di gel disinfettante mani, di visiere protettive, di materiale di disinfezione delle superfici di lavoro e ove necessario (su indicazione del medico aziendale), di camici monouso.
- È stata effettuata una assicurazione sanitaria per tutto il personale contro le epidemie/pandemie con copertura fino al 21/12/2021 ed indennità prevista per ricovero, convalescenza e quarantena.

- Per il personale di sede, ove possibile, è stato attivato lo smart working.
- Per tutte le farmacie e gli studi medici sono stati organizzati interventi di sanificazione preventiva con cadenza di 20/30 gg l'uno dall'altro per un totale complessivo di 4 interventi per ogni farmacia e studio medico.
- L'azienda ha premiato concretamente l'impegno dei farmacisti vaccinatori, dipendenti che volontariamente si sono resi disponibili a frequentare un corso di formazione specifico e successivamente hanno erogato il servizio alla popolazione.



Tablelle di raccordo tra obiettivi e risultati 2021

In chiusura della nostra Relazione di Impatto, abbiamo scelto di pubblicare una tabella di sintesi per mettere a confronto gli obiettivi che ci eravamo dati a fine 2020 e i risultati raggiunti nel corso del 2021. Tutto questo per rendere ancora più trasparente e chiaro il nostro resoconto. L'ordine di presentazione degli obiettivi per il 2021 segue per quanto possibile quello dei risultati esplicitati nei vari capitoli di questa Relazione, così da facilitare il confronto tra questo documento e la Relazione di Impatto 2020.

Come si noterà, la maggioranza dei casi nei quali non sono stati rispettati gli impegni è dipesa dal sopraggiungere della pandemia. In diversi ambiti, come evidenziato nel corso della relazione, l'azienda è comunque riuscita a raggiungere completamente, o parzialmente, gli obiettivi: abbiamo riconvertito o sostituito alcune delle attività per realizzare il medesimo impatto rispetto a quanto previsto nel documento del 2020.

Prima finalità specifica di beneficio comune:



TUTELA DELLA SALUTE DELLA COLLETTIVITÀ

Obiettivi per il 2021	Risultati 2021	Note
Attivazione del servizio di test antigenici rapidi di screening in almeno 2 farmacie.	Servizio attivato sia a pagamento, sia come screening gratuito per la popolazione scolastica. Ad oggi il servizio è attivo presso 5 farmacie (Ponte a Greve, San Niccolò, Varlungo, Isolotto, Certosa, Canova, Via Pratese) e per coprire le esigenze dei cittadini ed in funzione degli orari di apertura delle farmacie, presso le farmacie Ponte a Greve ed Canova è attivo anche il sabato pomeriggio e la domenica mattina.	 Raggiunto e superato
	La nostra Azienda ha iniziato per prima in Toscana il 9 giugno, il servizio di vaccinazione che ad oggi è attivo nelle farmacie Ponte a Greve, San Niccolò, viale Europa. Inoltre, abbiamo supportato il Mandela Forum per l'allestimento dedicato all'area di vaccinazione riservata ai bambini.	Attività aggiuntiva rispetto agli obiettivi che ci eravamo dati nella scorsa relazione.

Obiettivi per il 2021	Risultati 2021	Note
<p>Offrire servizi di autodiagnosi di prima istanza, in funzione degli standard di sicurezza previsti per i cittadini ed il personale dipendente. N. 4 farmacie che sono le uniche ad avere spazi uguali o superiori a 9,5 mq.</p>	<p>7 farmacie con 3 servizi di autodiagnosi di prima istanza (Ponte a Greve, Novoli, Varlungo, Europa, Canova, San Giovanni di Dio, via Pratese) 3 farmacie potenziate con 9 servizi di autodiagnosi (Ponte a Greve, Novoli, via Pratese).</p>	<p> Raggiunto e superato</p>
<p>Mantenimento del servizio in telemedicina di noleggio holter pressorio ed ECG. N. 3 farmacie</p>	<p>Introdotta il servizio in telemedicina di noleggio holter pressorio ed ECG presso 4 farmacie (è stato implementato anche nella Europa, sarà esteso ad ulteriori farmacie in funzione degli spazi disponibili).</p>	<p> Raggiunto</p>
	<p>Servizi Permanenti Apoteca Natura: presso tutte le farmacie Afam gli utenti hanno la possibilità di compilare i questionari di prevenzione nominativi o anonimi per la valutazione del proprio rischio in ambito Cardiovascolare, Gastrointestinale, Menopausa, Sonno, Vie Respiratorie, Peso oltre che per i propri stili di vita.</p>	<p>Attività aggiuntiva rispetto agli obiettivi che ci eravamo dati nella scorsa relazione.</p>
	<p>Tutte le Farmacie aderiscono e rispettano il Protocollo Farmacia Protetta - Le buone pratiche per una salute comune - che nasce dalla collaborazione tra Apoteca Natura, l'Associazione Medici per l'ambiente (ISDE) e Cittadinanza attiva. In ottemperanza a tale protocollo vengono garantite in ogni farmacia buone pratiche per la sicurezza dei Farmacisti e dei Clienti e divulgate informazioni utili per la prevenzione della diffusione del Covid-19.</p>	<p>Attività aggiuntiva rispetto agli obiettivi che ci eravamo dati nella scorsa relazione.</p>
<p>Mantenimento del servizio di noleggio tiralatte e bilancia pesa neonati. N. 9 farmacie</p>	<p>Questo servizio è stato attivato in 9 farmacie, situate in prossimità delle strutture ospedaliere con un reparto di maternità al proprio interno, in modo da presidiare tutti i quartieri.</p>	<p> Raggiunto</p>

Obiettivi per il 2021	Risultati 2021	Note
<p>Completare l'installazione di defibrillatori N. 3 defibrillatori</p>	<p>Nel corso del 2021 sono stati installati 4 nuovi defibrillatori, che fanno arrivare a 12 il numero complessivo dei dispositivi presenti sul territorio comunale.</p>	<p> Raggiunto e superato</p>
<p>Offerta periodica di test audiometrico gratuito in collaborazione con società primarie del settore quando possibile nel rispetto delle norme di sicurezza. N. 9 eventi nell'anno</p>	<p>L'iniziativa è stata annullata per l'impossibilità di svolgere i test in sicurezza.</p>	<p>Impossibile rispettare l'impegno a causa di annullamenti dovuti all'emergenza COVID-19</p>
<p>Attivazione del servizio di consulenza psicologica in farmacia, offerto negli studi medici in prossimità per tutela della privacy dei pazienti che aderiscono al servizio. N. 3 studi medici</p>	<p>Mantenuto anche nel 2021 questo servizio che negli ultimi 8 anni ha coinvolto oltre 1700 persone per oltre 4360 sedute gratuite.</p>	<p> Raggiunto</p>

Seconda finalità di Beneficio Comune:



Integrazione Sanitaria e supporto alla ricerca




Obiettivi per il 2021	Risultati 2021	Note
<p>Mantenimento in tutte le farmacie del servizio CUP per la prenotazione dei servizi sanitari, cambio medico di medicina generale, attivazione Tessera Sanitaria.</p> <p>Attivazione del numero telefonico geografico per garantire la possibilità di prenotare i servizi del Sistema Sanitario Nazionale da remoto.</p>	<p>Call Center Servizio Prenotazioni (CUP): nel 2021, considerato il prolungarsi dell'emergenza pandemica e il successo in termini di chiamate è stato mantenuto questo servizio in aggiunta alla consueta modalità in farmacia che consente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • prenotazione dei servizi sanitari (CUP); • cambio medico di base; • attivazione Tessera Sanitaria. 	<p style="text-align: center;"> Raggiunto</p>
	<p>Potenziamento di servizio di segreteria degli studi medici per far fronte all'emergenza anche con ampliamento degli orari per permettere ai medici le vaccinazioni e l'erogazione dei servizi. Anche gli ambienti dedicati all'attività di segreteria e gli stessi locali degli studi medici sono stati ristrutturati e adeguati alle necessità dei cittadini.</p>	<p>Attività aggiuntiva rispetto agli obiettivi che ci eravamo dati nella scorsa relazione.</p>
	<p>Anche nel 2021, come facciamo da anni, abbiamo collaborato con la Società della Salute di Firenze, contribuendo, tramite la disponibilità di un nostro farmacista, alle attività di sensibilizzazione rivolte alla cittadinanza sui corretti stili di vita.</p>	<p>Attività aggiuntiva rispetto agli obiettivi che ci eravamo dati nella scorsa relazione.</p>
<p>Valutazione della terapia antiipertensiva e intervento motivazionale nelle farmacie di comunità in collaborazione con l'Università di Ancona.</p>	<p>Sospeso, verrà realizzato nel 2022.</p>	<p>Siamo stati costretti a sospendere il progetto per destinare risorse sufficienti ad iniziative strategiche legate al COVID-19.</p>
<p>Assistenza e supporto al Progetto Endometriosi promosso in collaborazione con l'associazione endometriosi di Firenze, che prevede l'integrazione di servizi per le pazienti di consulto ginecologico, nutrizionista e psicologico per affrontare da tutti i punti di vista questa malattia complessa.</p>	<p>Il progetto curato in collaborazione con Endocare è stato promosso anche nel 2021 presso lo studio medico di Viale Guidoni.</p>	<p style="text-align: center;"> Raggiunto</p>

Terza finalità di Beneficio Comune:



Supporto a categorie svantaggiate

Obiettivi per il 2021	Risultati 2021	Note
<p>Mantenimento delle formule di aiuto alle fasce deboli della popolazione attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voucher mamma: per ogni nuovo nato/a nel comune di Firenze sarà donato un kit contenente prodotti rivolti alla mamma ed al neonato; • Voucher fasce deboli per l'acquisto di medicinali in automedicazione e per la salute non dispensati gratuitamente dal SSN <p>% di utilizzo del budget assegnato</p> <p>N° voucher fasce deboli / mamma distribuiti</p> <p>Attivazione del servizio di accettazione di buoni spesa emessi e finanziati dal Comune di Firenze su prodotti farmaceutici a pagamento per le persone in difficoltà economica e incremento del valore del ticket del 15% sui prodotti parafarmaci da parte di AFAM.</p>	<p>Afam collabora da anni con il Comune per il servizio marginalità ed inclusione sociale destinando un budget che diverse associazioni possono utilizzare per acquistare prodotti e fornirli a chi ne ha più bisogno. 15.000 € di budget destinato all'attività 10.074 € utilizzato (più del 67%) Afam oltre all'accettazione dei voucher dispensati dal Comune, ha deciso di applicare uno sconto del 15% per ogni acquisto effettuato con queste modalità. Oltre 1.370 buoni spesa da 10 euro Sconto del 15% sugli acquisti legati ai voucher: corrispondente a oltre 2.000 € di donazione da parte di Afam. L'erogazione dei voucher mamma è stata sospesa dal Comune per il 2021.</p>	<p style="text-align: center;">  Raggiunto </p>
	<p>Abbiamo collaborato con la Fondazione Banco Farmaceutico, organizzazione benefica nata nel 2000 con l'obiettivo di mettere in relazione virtuosa differenti soggetti (enti caritativi, farmacisti, aziende farmaceutiche, aziende di logistica, volontari, cittadini) che portano il loro fattivo contributo per recuperare e distribuire gratuitamente farmaci necessari agli indigenti che non hanno la possibilità di procurarseli altrimenti.</p>	<p>Attività aggiuntiva rispetto agli obiettivi che ci eravamo dati nella scorsa relazione</p>

Obiettivi per il 2021	Risultati 2021	Note
	<p>Abbiamo collaborato con la Fondazione Rava, ente nato nel 1954 per aiutare l'infanzia in condizioni di disagio in Italia e nel mondo, tramite adozioni a distanza, progetti, attività di sensibilizzazione sui diritti dei bambini, volontariato.</p> <p>Le nostre farmacie si sono attivate per sensibilizzare i propri clienti verso la donazione di prodotti di prima necessità.</p>	<p>Attività aggiuntiva rispetto agli obiettivi che ci eravamo dati nella scorsa relazione</p>
<p>Mantenimento della 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 - attivazione del paniere sociale per:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 11 esigenze salute - 67 referenze 	<p>Abbiamo mantenuto la politica dei prezzi al pubblico dei prodotti parafarmaceutici e dei prodotti da banco, coerentemente con il fine di agevolare le fasce più deboli della popolazione garantendo il miglior rapporto qualità-prezzo.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 11 esigenze di salute - 83 referenze destinate al paniere sociale e a servizi a prezzi competitivi 	<p style="text-align: center;"></p> <p style="text-align: center;">Raggiunto e superato</p>
<p>Promozione tra i pazienti della cultura del farmaco equivalente attraverso il consiglio e materiale di comunicazione nel punto vendita</p> <ul style="list-style-type: none"> - share del farmaco equivalente superiore rispetto alla media nazionale. Share dei farmaci equivalenti di Afam superiore alla share nazionale. 	<p>Share nazionale a valore delle vendite farmaci fascia A equivalenti nel 2021: 15,3%</p> <p>Share Afam a valore delle vendite farmaci fascia A equivalenti nel 2021: 31%</p>	<p style="text-align: center;"></p> <p style="text-align: center;">Raggiunto</p>
	<p>Nel corso del 2021, in attesa di provvedimenti legislativi inerenti la "tampon tax", abbiamo unilateralmente abolito l'iva sugli assorbenti femminili, scontandone il valore in fase di vendita. L'iniziativa ha generato:</p> <ul style="list-style-type: none"> 47 articoli usciti sui media; 21 farmacie attive; 9.282,10€ di risparmio per le clienti nel 2021. 	<p>Attività aggiuntiva rispetto agli obiettivi che ci eravamo dati nella scorsa relazione</p>
<p>Progetto UGO per accompagnare cittadini più fragili, anziani o affetti da patologie gravi presso strutture sanitarie, stare con loro durante una visita, un ciclo di terapia, un day-hospital offrendo quel supporto di cui altrimenti sarebbero privi. Erogazione di almeno 2000 servizi nell'anno.</p>	<p>In collaborazione con UGO, startup innovativa dedicata al caregiving, è stato sviluppato un servizio gratuito per accompagnare cittadini più fragili del Comune di Firenze, come anziani o soggetti affetti da patologie gravi, presso strutture sanitarie.</p> <ul style="list-style-type: none"> Servizi erogati +2000 Ore di accompagnamento erogate +4200 Utenti supportati +350 Operatori coinvolti +50 	<p style="text-align: center;"></p> <p style="text-align: center;">Raggiunto</p>

Obiettivi per il 2021	Risultati 2021	Note
	<p>Abbiamo devoluto il budget per un evento aziendale annullato a causa della pandemia per acquistare un regalo di Natale della Fondazione Dynamo Camp per ciascun dipendente (in totale 5.500€).</p>	<p>Attività aggiuntiva rispetto agli obiettivi che ci eravamo dati nella scorsa relazione.</p>
	<p>Attraverso le nostre farmacie a partire da novembre 2020 e per tutto il 2021, abbiamo contribuito a divulgare il numero verde anti violenza e stalking 1522 comunicando con locandine e canali social.</p>	<p>Attività aggiuntiva rispetto agli obiettivi che ci eravamo dati nella scorsa relazione.</p>

Quarta finalità di Beneficio Comune:


**Supporto a stranieri e turisti**

Obiettivi per il 2021	Risultati 2021	Note
	<p>Abbiamo messo a disposizione di tutti i nostri dipendenti uno strumento informatico per lo studio di qualunque lingua desiderassero approfondire. Lo strumento permette anche a principianti di imparare fin dalle basi una nuova lingua, grazie ad un minimo impegno periodico e mette a disposizione un'app facilmente fruibile tramite cellulare.</p> <p>12 mesi di abbonamento gratuito allo strumento donati da Afam</p> <p>Ore illimitate di formazione</p> <p>Oltre 20 utenze attivate per un valore di 2.000 €</p>	<p>Attività aggiuntiva rispetto agli obiettivi che ci eravamo dati nella scorsa relazione.</p>
	<p>In linea con la finalità specifica di beneficio comune e la nostra missione di supporto anche alle persone che si trovano a Firenze saltuariamente, abbiamo esteso la nostra politica di prezzo calmierato sui tamponi anche agli stranieri e ai turisti.</p> <p>5 farmacie attive</p>	<p>Attività aggiuntiva rispetto agli obiettivi che ci eravamo dati nella scorsa relazione.</p>
	<p>Nonostante la drastica riduzione del numero di turisti che visitano la città dovuto al lockdown ed il conseguente forte impatto economico sulla farmacia S.M. Novella, è stato sempre mantenuto il servizio 24 ore in aggiunta a quello svolto dalle farmacie Mercato di Novoli ed Europa.</p> <p>3 farmacie attive 24 ore su 24</p>	<p>Attività aggiuntiva rispetto agli obiettivi che ci eravamo dati nella scorsa relazione.</p>
<p>Mantenimento del servizio di interpretariato multilingue attraverso call-center presso la Farmacia di Santa Maria Novella.</p>	<p>Il servizio è stato sospeso a causa del drastico calo di avventori stranieri della farmacia.</p> <p>Il personale annovera comunque tra i suoi componenti soggetti in grado di comprendere e comunicare con turisti e stranieri di diverse nazionalità.</p>	<p>Siamo stati costretti a sospendere il servizio per destinare risorse ad iniziative strategiche legate al COVID-19.</p>
<p>Continua attività di promozione e distribuzione della brochure con la mappa dei principali servizi sanitari cittadini.</p>	<p>Attività effettuata</p>	<p> Raggiunto</p>

Quinta finalità di Beneficio Comune:



Promozione dell'informazione e dell'educazione sanitaria

Obiettivi per il 2021	Risultati 2021	Note
Servizi Permanenti Apoteca Natura: questionari di prevenzione nominativi o anonimi per la valutazione del proprio rischio in ambito Cardiovascolare, Gastrointestinale, Menopausa, Sonno, Vie Respiratorie, Peso oltre che per i propri stili di vita.	In tutte le farmacie è presente un totem che alloggia gli opuscoli di Prevenzione e di Educazione a corretti stili di vita, redatti da Apoteca Natura e validati da S.I.M.G. (Società Italiana di Medicina Generale): Ci sta a Cuore il tuo Cuore, Cogli il Fiore di ogni Età, Stomaco e intestino al centro della tua salute, Dai Peso alla tua Salute, Dormire Bene, dormire male, La salute delle vie respiratorie, Promuovi la tua salute, La Felicità è Salute, Antibiotico resistenza. Prevenzione dei rischi ambientali: un nuovo concetto di salute. È possibile compilare i questionari di prevenzione relativi alle campagne specifiche online o in farmacia.	 Raggiunto
Adesione ad almeno 2 campagne nazionali di sensibilizzazione e prevenzione Apoteca Natura: - Bilancia la tua Salute - "Ci sta a cuore il tuo cuore"	Afam ha aderito ad entrambe le campagne nei mesi di maggio e giugno.	 Raggiunto
	Abbiamo continuato ad offrire la possibilità di utilizzare la Piattaforma Apoteca Natura Ordina Prodotti da smartphone, tablet e pc, per acquistare farmaci e prodotti parafarmaceutici e riceverli comodamente al domicilio indicato pagando online o alla consegna al corriere.	Attività aggiuntiva rispetto agli obiettivi che ci eravamo dati nella scorsa relazione.
Supporto a tutte le attività di informazione sanitaria, comunicazione e screening promosse dalla USL Centro e dalla Regione Toscana / Società della Salute Firenze.	Iniziative di informazione: le Farmacie hanno preso parte a tutte le iniziative di informazione, comunicazione e screening promosse dalla USL Toscana Centro e/o dalla Regione Toscana, inoltre hanno contribuito a veicolare la diffusione delle iniziative promosse sul territorio dalla Società della Salute di Firenze.	 Raggiunto

Alcuni degli obiettivi e dei risultati sono stati inseriti qui per rispettare la collocazione della relazione 2020: quest'anno abbiamo valutato che le attività specifiche fossero più coerenti con la prima finalità di beneficio comune "Tutela della salute della collettività" ed è per questo che si possono trovare nelle pagine dalla 32 alla 34.

Obiettivi per il 2021	Risultati 2021	Note
	<p>A sostegno della sensibilizzazione sulle tematiche ambientali e sull'importanza delle api per il mantenimento della biodiversità, abbiamo sviluppato, in sinergia con altre iniziative del Comune di Firenze, l'attività "Un seme per cambiare il mondo". Abbiamo distribuito 5.000 semi di piantine di Facelia ai clienti.</p>	<p>Attività aggiuntiva rispetto agli obiettivi che ci eravamo dati nella scorsa relazione.</p>
	<p>Nel corso del 2021 in collaborazione con ISDE, abbiamo promosso in tutte le farmacie la campagna "Aria Nova" grazie anche all'appoggio dell'assessorato all'Educazione e Welfare del Comune. Inoltre, abbiamo partecipato alla conferenza organizzata dall'ordine dei medici per presentare il progetto ai pediatri e ai medici di medicina generale.</p>	<p>Attività aggiuntiva rispetto agli obiettivi che ci eravamo dati nella scorsa relazione.</p>
<p>Mantenimento del servizio di informazione sui lotti di prodotti alimentari soggetti a ritiro in una sezione dedicata del sito web.</p>	<p>Servizio informazione mantenuto.</p>	<p style="text-align: center;">  Raggiunto </p>
<p>Organizzazione di almeno 6 giornate di prevenzione con screening gratuito del melanoma negli studi medici in collaborazione con la Fondazione ANT Italia Onlus.</p>	<p>Attività sospesa.</p>	<p>Impossibile rispettare l'impegno a causa di annullamenti dovuti all'emergenza COVID-19.</p>
<p>Organizzazione di almeno 5 Passeggiate della Salute.</p>	<p>Attività sospesa.</p>	<p>Impossibile rispettare l'impegno a causa di annullamenti dovuti all'emergenza COVID-19.</p>





Nota metodologica

La Relazione di Impatto rappresenta un documento centrale: riveste un ruolo fondamentale in termini di analisi delle attività condotte ed è il risultato dell'impegno che ogni anno l'azienda assume nei confronti dei propri stakeholder¹⁸. Il processo di creazione di questo documento è complesso e articolato, in quanto coinvolge le diverse aree aziendali che apportano il proprio contributo, ciascuna secondo le proprie competenze.

La nostra Relazione di Impatto è realizzata nella sua completezza internamente alla struttura aziendale: raccolta dati, creazione dei KPI, stesura dei testi ed elaborazione grafica. Il team di lavoro è, per questo motivo, multidisciplinare con professionalità specifiche e comprende profili appositamente formati come Valutatori di Impatto (con iscrizione al registro dedicato a questa categoria).

¹⁸ Tutti i soggetti, individui o organizzazioni, attivamente coinvolti nel progetto di Salute Consapevole promosso da Afam, il cui interesse è influenzato dai risultati delle attività che il Network promuove.

Le attività di rendicontazione si articolano per un periodo di circa 4 mesi ogni anno, da gennaio fino all'approvazione del bilancio, e possono essere riassunte in cinque fasi principali:

1 Raccolta, verifica e analisi dei dati ricevuti

Grazie all'esperienza maturata negli anni, è stato strutturato un sistema interno di raccolta che consente la completa tracciabilità dei dati utilizzati in questo documento per assicurarne la veridicità e la correttezza, assicurando allo stesso tempo il completo rispetto del criterio di trasparenza: strumento chiave di questo sistema è la piattaforma informatica realizzata ad hoc internamente ed utilizzata da tutta l'azienda. Tutti i dati non finanziari vengono richiesti e raccolti a livello centrale dall'ufficio che si occupa dell'attività di reportistica ed in parallelo viene verificata la correttezza dei dati finanziari grazie al Controllo di Gestione.

Una volta verificata l'affidabilità del dato, viene svolta un'analisi per scegliere gli indicatori più adatti a misurare l'impatto delle azioni implementate dall'azienda coerentemente con le proprie finalità di beneficio comune.

2 Valutazione impatto complessivo

I dati raccolti vengono utilizzati anche per tracciare l'impatto complessivo dell'impresa tramite standard creati da terze parti indipendenti, come richiesto dalla normativa sulle Società Benefit. Al momento utilizziamo due strumenti tra loro complementari, che ci consentono di valutare l'azienda da punti di vista differenti:

- **il Benefit Impact Assessment**, che analizza le aree di Governance, Lavoratori, Comunità, Ambiente e Clienti, riconsegnando una singola valutazione complessiva;
- **l'SDGs Action Manager**, che consente di valutare il proprio impegno al raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile stabiliti dall'Agenda 2030 delle Nazioni Unite.

3 Attivazione degli uffici interni

Al fine di collaborare alla definizione dei contenuti della relazione, sono state identificate le persone responsabili del perseguimento delle attività relative alle finalità specifiche di beneficio comune.

4 Stesura della relazione

In conformità ai requisiti di legge sulle Società Benefit, la relazione viene redatta tenendo conto degli ultimi sviluppi in ambito di reportistica non finanziaria

5 Elaborazione della grafica e dei testi

Al fine di rendere più intelleggibili le informazioni contenute nella relazione e far sì che esse siano comprensibili a qualunque soggetto desideri leggerla, a prescindere dalla propria conoscenza tecnica degli argomenti.

Si tratta di un lavoro di squadra che portiamo avanti con orgoglio e con la consapevolezza che sia sempre necessario migliorarsi. Tutto è studiato per rendere questo documento reale interprete del cambiamento che Afam contribuisce a generare quotidianamente, consegnando l'immagine più completa e veritiera del suo impatto, coerentemente con le finalità di divulgazione che impone la legge sulle Società Benefit. **Un ringraziamento speciale a tutti i colleghi che anche quest'anno hanno collaborato alla redazione di questo documento e a tutti coloro che dedicheranno del tempo alla nostra Relazione di Impatto.**

www.farmaciecomunalfirenze.it

RELAZIONE DI IMPATTO 2021

A.Fa.M.
Società Benefit

