



RELAZIONE DI IMPATTO 2022

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

Certificazione





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

Indice

Introduzione

Lettera del Presidente	4
Le farmacie dei fiorentini	6
Il network Apoteca Natura	6
La storia delle Farmacie Comunali Firenze	8
A.Fa.M. in numeri	10
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
Rendicontazione dell'impatto	18
Che cos'è una Società Benefit	19

Parte 1

Risultati impatto complessivo	20
Che cos'è il BIA	21
Farmacie Fiorentine A.Fa.M. S.p.A. e i Sustainable Development Goals (SDGS) delle Nazioni Unite	22
L'SDGs Action Manager	23
Il contributo di A.Fa.M. agli sdgs	24

Parte 2

Risultati relativi alle finalità specifiche di beneficio comune	26
Presentazione dei risultati	28
Prima finalità di beneficio comune - Tutela della salute della collettività	30
L'impegno per la tutela della salute: il punto di vista di tre delle nostre farmacie	33
Obiettivi, risultati e target futuri	34

Seconda finalità di beneficio comune -	
Integrazione sanitaria e supporto alla ricerca	36
Un questionario per disegnare la farmacia di domani	37
Obiettivi, risultati e target futuri	39
Terza finalità di beneficio comune -	
Supporto alle categorie svantaggiate	40
Fornire supporto alle persone più fragili:	
la collaborazione tra A.Fa.M. e il Coordinamento Toscano Marginalità	42
Obiettivi, risultati e target futuri	44
Quarta finalità di beneficio comune -	
Supporto a stranieri e turisti	45
Una nuova farmacia per tutti i cittadini	
e i visitatori di Firenze	47
Obiettivi, risultati e target futuri	48
Quinta finalità di beneficio comune -	
Promozione dell'informazione e dell'educazione sanitaria	49
Rischio cardiometabolico e prevenzione:	
la Box Salute Prevenzione e Monitoraggio Cardiovascolare	52
Obiettivi, risultati e target futuri	53
Valore alle persone	54
Obiettivi, risultati e target futuri	55
Nota metodologica	56

Introduzione

Lettera del Presidente



Massimo Mercati
Presidente del Consiglio di Amministrazione di
Farmacie Fiorentine A.Fa.M. S.p.A.

Oltre 70 anni fa, le Farmacie Comunalì Firenze furono fondate dall'amministrazione comunale guidata da Giorgio La Pira con una missione ben precisa: garantire il diritto ai medicinali a tutta la popolazione, anche quella più povera. La vocazione sociale fa parte da sempre del nostro DNA, oggi possiamo dire che si è evoluta. Lo testimonia il passaggio a Società Benefit di A.Fa.M., avvenuto nel 2018. Siamo diventati così la prima rete di farmacie al mondo, nonché la prima azienda a capitale misto pubblico-privato, ad aver modificato il proprio statuto inserendo tra i doveri degli specifici obiettivi di "bene comune". Una scelta che si pone in perfetta continuità con le nostre radici e con la nostra storia.

Oggi la Farmacia non è più concepibile solo come un luogo di "distribuzione di medicine", ma è a tutti gli effetti uno dei primi presidi di salute per il cittadino. La pandemia ce l'ha dimostrato, con i farmacisti in prima linea sulla campagna di vaccinazione. Ben prima del Covid-19, a Firenze abbiamo sviluppato un modello unico, basato sull'ascolto e sul consiglio, passando da una farmacia dei prodotti a una centrata sulla relazione con la persona e sui servizi. Fondamentale in questo senso è stato l'ingresso delle Farmacie Comunalì Firenze all'interno del network Apoteca Natura. Insieme, lavoriamo per accompagnare le persone nel loro percorso di salute consapevole.

Altrettanto fondamentale è la sensibilità che da sempre su questi temi si respira in città. D'altronde Firenze, culla dell'Umanesimo e del Rinascimento, è una comunità fondata attorno all'idea stessa di attenzione integrale alle esigenze della persona. Anche per questo abbiamo scelto di chiedere proprio ai nostri concittadini di aiutarci ad immaginare i prossimi 70 anni delle Farmacie Comunali Fiorentine.

In occasione dell'anniversario dalla fondazione di A.Fa.M. abbiamo raccolto tra i fiorentini pareri e idee per il futuro. Non si è trattato di una semplice indagine di mercato o di gradimento, ma l'espressione concreta di ciò che significa essere Società Benefit a servizio della città e un presidio sanitario che vuole rispondere sempre meglio ai bisogni della comunità.

Sono stati raccolti oltre 1300 questionari, i cui risultati sono stati presentati a istituzioni, rappresentanti delle categorie di settore e cittadini nel corso di un evento ospitato presso la Fondazione Zeffirelli a novembre.

È partendo da questi risultati che vorremmo sempre più rafforzare il ruolo delle Farmacie Comunali Firenze come presidio della salute e rispondere alle esigenze di prevenzione e cura del nostro territorio, in una rete integrata di servizi sociosanitari.

Per una Farmacia sempre più al servizio delle persone.

Massimo Mercati



Le farmacie dei fiorentini

Abbiamo festeggiato i nostri
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 e degli studi medici, l'azienda opera anche per informare ed educare le persone a corretti stili di vita ed uso appropriato dei farmaci, 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 in ambito retail 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

Egregi 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 dovete 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: è 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



L'INIZIO

Il Comune di Firenze con apposita delibera acquisisce una farmacia che diventerà la Farmacia Comunale n.1

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

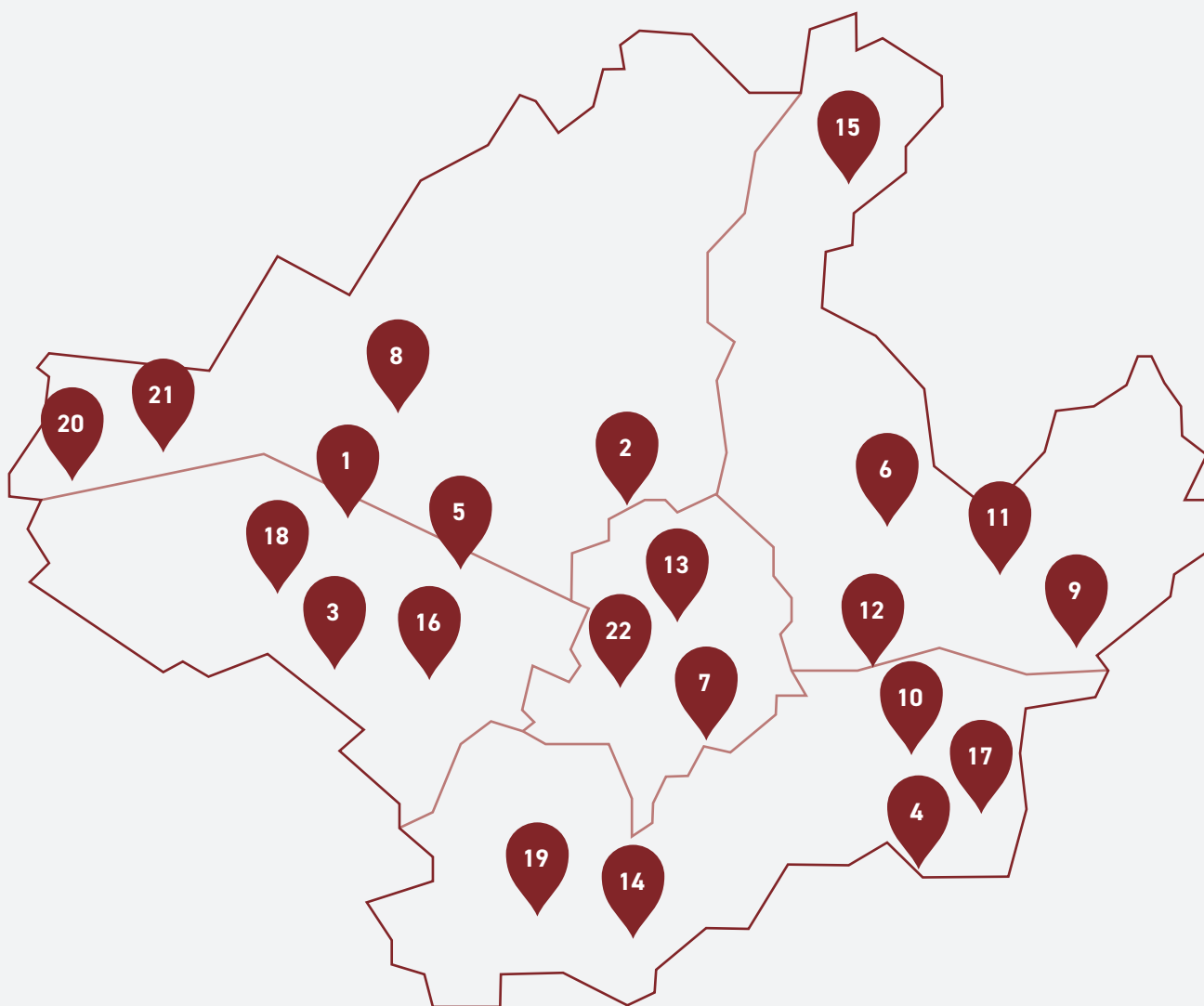
A.Fa.M. in numeri



Firenze

Le 22 Farmacie Comunali di Firenze:

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



FATTURATO

€ 38,1 milioni di euro

EBITDA

€ 3,5 milioni di euro

PERSONE SERVITE

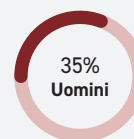
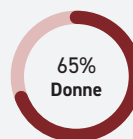


1.659.000
persone servite all'anno

PERSONE



203
persone che lavorano con noi



ETÀ MEDIA

43,5 anni

FASCE DI ETÀ

0,6% meno di 25 anni
73,1% tra i 25 e i 50 anni
24,4% più di 50 anni

897.239 kWh
di **energia elettrica** complessivamente utilizzati,
il **76%** proviene da **fonti rinnovabili**

10,1 ton di rifiuti
il **68%** destinati a **recupero**
il **32%** smaltiti **responsabilmente**

Un nuovo modo di fare Farmacia



Farmacie
Comunali
Firenze



FARMACIE
**APOTECA
NATURA**
Per una salute consapevole

Per essere realmente significativi nella vita delle persone, occorre fare la differenza, creare valore.

Questo è il senso profondo del lavoro quotidiano delle Farmacie Comunali Firenze, all'interno della rete Apoteca Natura.

Un nuovo modo di fare Farmacia: dalle merci alle persone.

Per noi delle Farmacie Fiorentine A.Fa.M., 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

1.200

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 fin 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**.

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

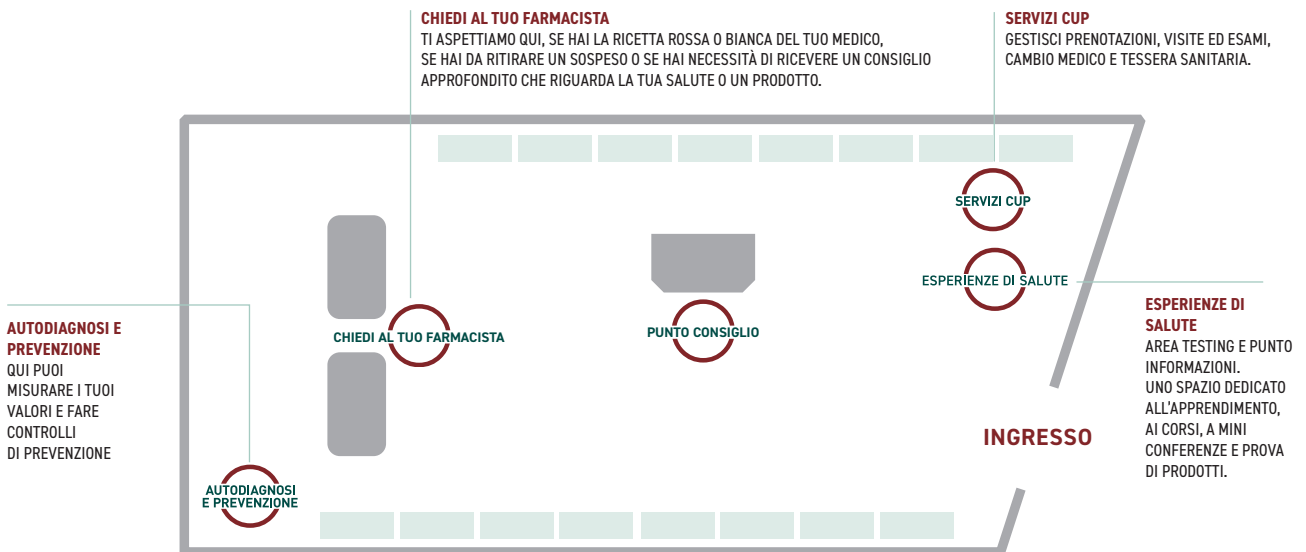
La prima farmacia in linea con questo concept è stata la Farmacia numero 3 di Ponte a Greve: quest'esperienza è stata preziosa per la realizzazione della nuova Farmacia numero 22 di Santa Maria Novella alla Scala, aperta a gennaio 2022.



La pianta della Farmacia Comunale di Ponte a Greve: il nuovo concept



La pianta della Farmacia Santa Maria Novella alla Scala: l'ultimo adattamento del concept



La farmacia di Ponte a Greve 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. In linea con il percorso di evoluzione del format, anche nellarealizzazione della Farmacia di Santa Maria Novella alla Scala 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. La stessa logica e attenzione è stata applicata alle altre farmacie.

¹ Sono stati installati sistemi di regolazione termica e d'illuminazione per tutti gli ambienti in modo da minimizzare i consumi.

² Con 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™



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.





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 2022 in riferimento alle finalità specifiche di beneficio comune inserite nello statuto dell'azienda insieme agli obiettivi che ci poniamo per il 2023.



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 A.Fa.M. di ottenere, su base volontaria, la certificazione B Corp. La certificazione ha una validità di tre anni. A.Fa.M. 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.



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 emergere 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 200 B Corp certificate, mentre in tutto il mondo ce ne sono oltre 6.000.**



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 236.000 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.

Certificazione



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.³

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.

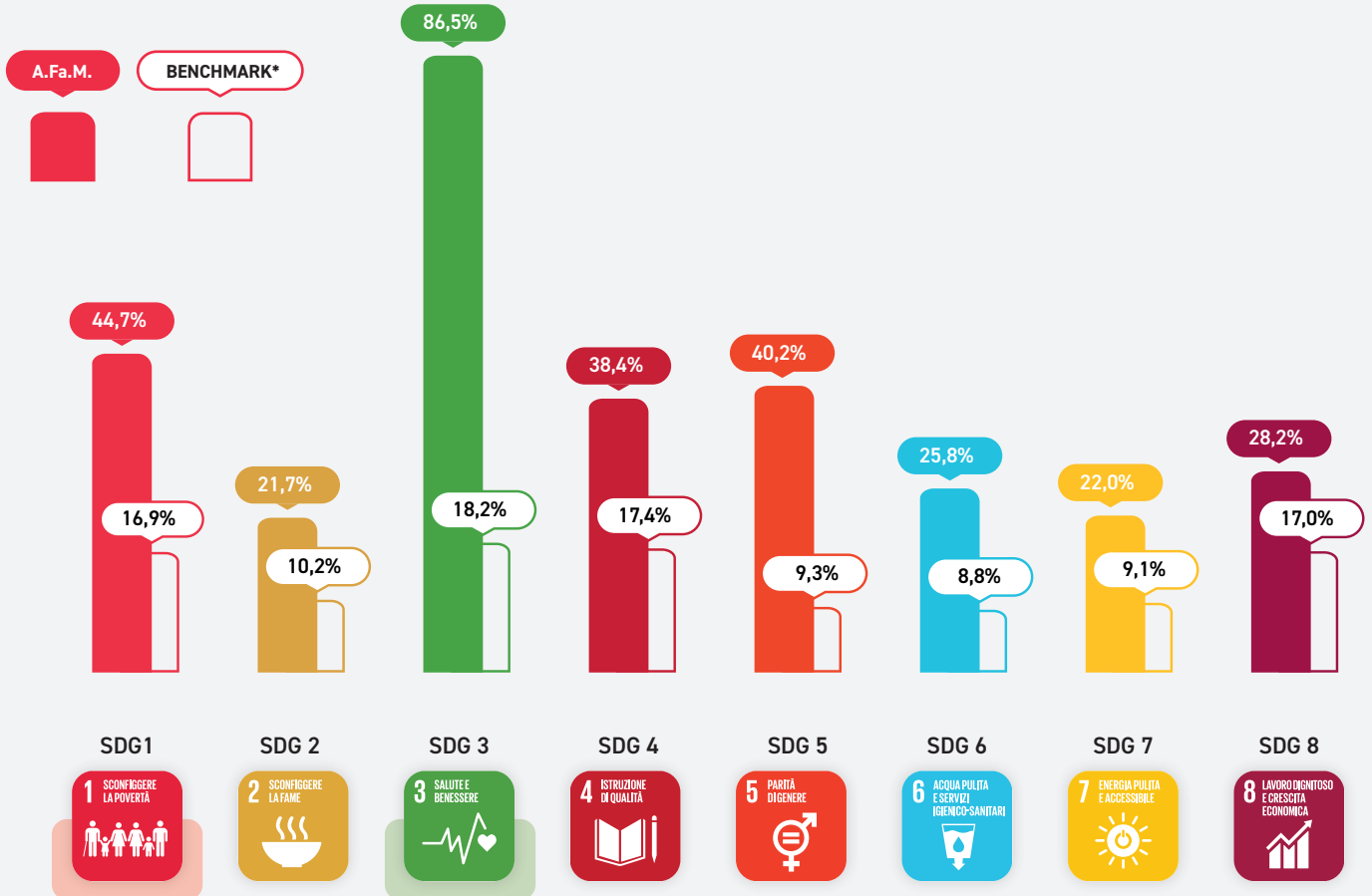
Per ciascun obiettivo viene riportato nella colonna a destra anche il valore percentuale relativo al benchmark di riferimento delle aziende di pari dimensioni che nel mondo si sono cimentate con questo strumento di auto-valutazione. La misurazione ci ha permesso di avere un'ulteriore evidenza delle nostre 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.

³ La 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

LEGENDA:



* benchmark: valore percentuale medio relativo alle aziende paragonabili per dimensioni ad Afam che nel mondo si sono cimentate con questo strumento di auto-valutazione.

Con riferimento ai 3 obiettivi in cui A.Fa.M. eccelle, riportiamo di seguito le attività valorizzate insieme ad un' introduzione ai temi trattati da ciascuno.⁴

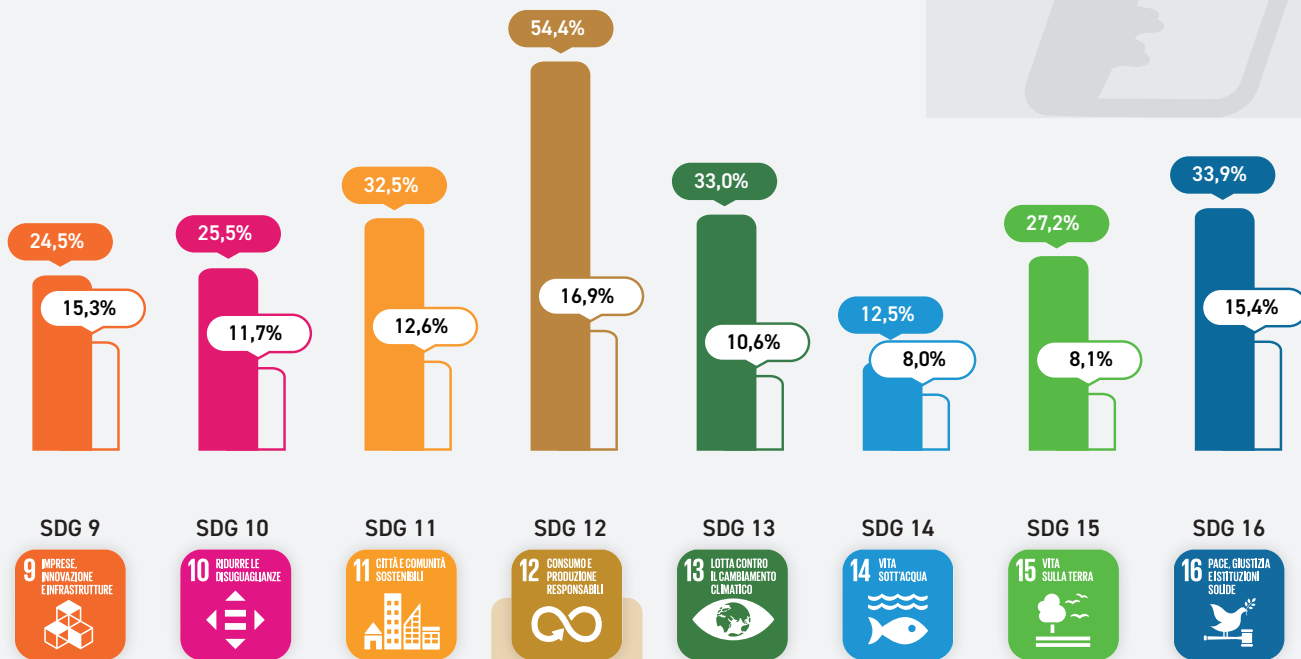


Afam contribuisce all'SDG 1 tramite:

- le numerose iniziative di solidarietà alle quali aderisce ogni anno come le giornate del Banco Farmaceutico, il supporto alla popolazione ucraina e alla continua ricerca di nuovi enti da supportare come la Fondazione Francesca Rava nel corso del 2022;
- 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.

⁴ 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>).

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>



Il sistema di valutazione ha considerato positivamente l'attenzione di A.Fa.M. 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.



A.Fa.M. contribuisce all'SDG 12 grazie a due livelli di azione:

- la vendita, la promozione di prodotti naturali e la valorizzazione di filiere 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.



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 2023.

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 utilizzando gazebo esterni e usufruendo della collaborazione di personale infermieristico.

Il servizio è stato svolto presso le farmacie di Canova, Via Pratese e S.M. Novella alla Scala. Per coprire le esigenze dei cittadini, presso tutte le farmacie il servizio è stato attivo anche il sabato e/o nei giorni festivi. L'azienda, sulla base dell'accordo nazionale legato all'emergenza pandemica, ha scelto di mantenere un prezzo calmierato erga omnes.



DATI/KPI

- 3 farmacie
- tutte farmacie attive nel fine settimana
- 44.700+ tamponi effettuati

ATTIVITÀ

Vaccinazioni

Abbiamo erogato le vaccinazioni nelle farmacie comunali di Ponte a Greve e S.M. Novella alla Scala. I farmacisti si sono messi a disposizione della cittadinanza e svolgendo un ruolo determinante per la salute della collettività, che afferma così il ruolo della farmacia come centro di salute di prossimità.



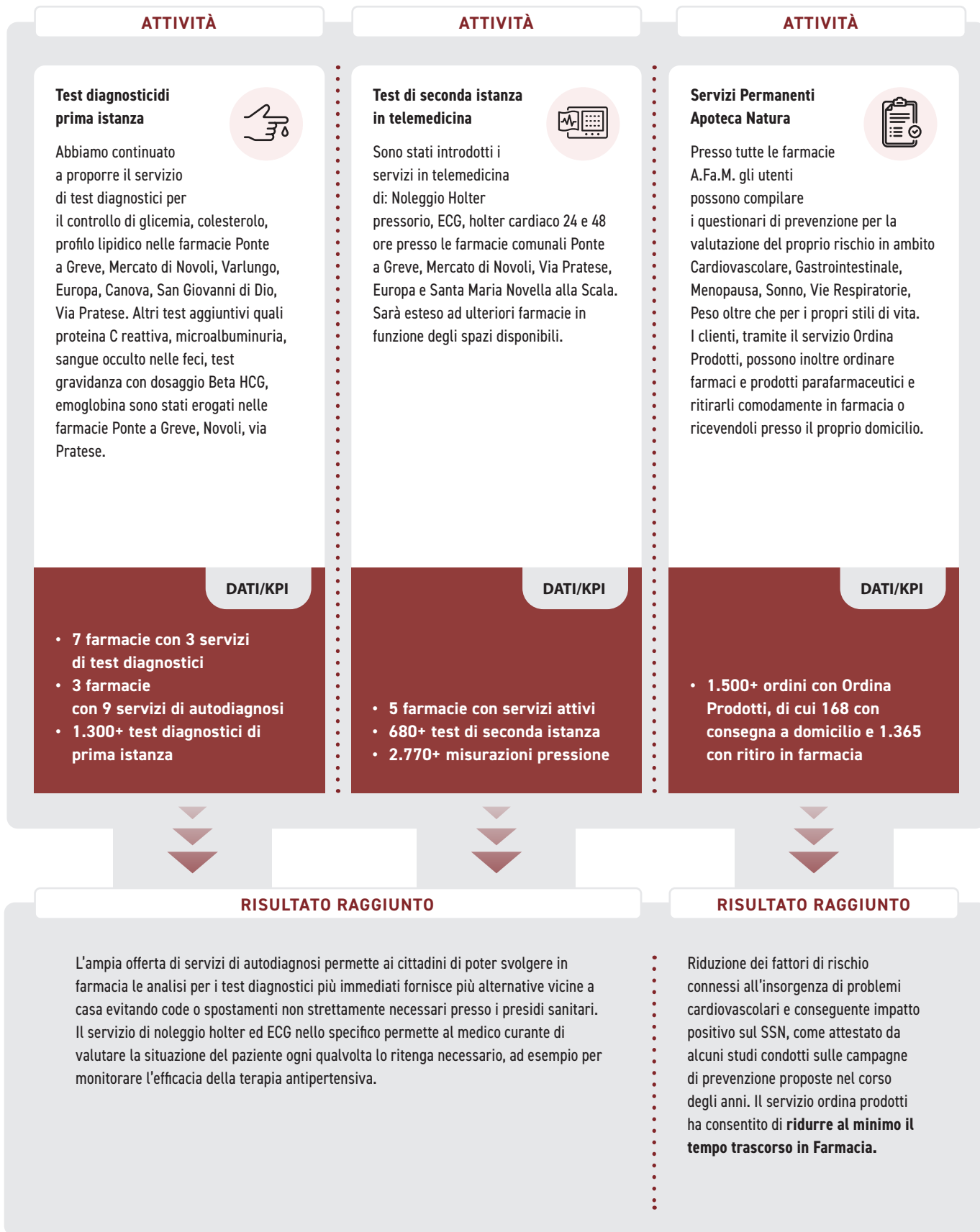
DATI/KPI

- 2 farmacie attive
- 18 farmacisti aderenti volontari

RISULTATO RAGGIUNTO

Le attività di A.Fa.M. si sono inserite nel più ampio quadro delle campagne di vaccinazione a livello nazionale e di tracciamento dei contagi legati all'emergenza pandemica.

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 anche per effettuare i vaccini antinfluenzali e non solo quelli specifici per il Coronavirus.





FOCUS

L'impegno per la tutela della salute: il punto di vista di tre delle nostre farmacie

La Farmacia Comunale diventa di frequente un punto di riferimento per interi quartieri. Uno spazio sicuro a cui rivolgersi per le più disparate esigenze di salute e non solo. Spesso, infatti, dubbi, domande, richieste di servizi di qualsiasi tipo trovano qui l'unico interlocutore della zona ritenuto autorevole.

Sono soprattutto i quartieri più lontani dal centro a considerare la Farmacia Comunale come un'autentica istituzione. Fondamentale in questo senso diventa la capacità dei farmacisti di saper ascoltare, rispondere e a volte indirizzare verso i giusti interlocutori. E spesso la Farmacia finisce per svolgere anche un importante ruolo sociale. È il caso della F20 diretta dal dottor Francesco Ferrillo, nel quartiere Le Piagge di Firenze. "Il nostro è un quartiere popolare e nella nostra farmacia transitano anche molte persone che provengono dalla vicina Campi Bisenzio", spiega il dottor Ferrillo. "Le Piagge non è sempre stato un quartiere semplice. Penso che soprattutto in luoghi come questi è fondamentale far sentire che siamo una Farmacia Comunale. Positiva, in questo senso, è stata la scelta di Afam di investire sulla nostra struttura, rinnovando gli spazi e allargando anche l'offerta di prodotti. Importante è stata anche la decisione di ampliare il nostro orario di apertura, con l'ingresso di un'unità in più tra i farmacisti".

Anche nel quartiere Sorgane, periferia sud di Firenze, la Farmacia F17 diretta dal dottor Amerigo Biagi è un presidio vitale per la salute della popolazione. "Il nostro è un quartiere caratterizzato da molte case popolari, nate dopo l'alluvione. Qui, vivono soprattutto anziani per i quali la farmacia rappresenta il luogo più semplice a cui accedere per le proprie esigenze di salute. Ad esempio, tra i servizi più richiesti c'è quello del CUP per la prenotazione di visite specialistiche e prestazioni di diagnostica strumentale. Una possibilità importante per tutta una fascia di popolazione per la quale le strutture della ASL sono difficilmente raggiungibili", spiega il dottor Biagi.

E anche in quartieri di periferia come Sorgane, si può e si riesce a parlare di salute consapevole: "Dopo il periodo del Covid è cresciuta l'attenzione da parte delle persone al tema della prevenzione. Questo sta avendo delle ricadute anche nella scelta dei prodotti. C'è maggiore interesse, ad esempio, nei confronti delle proposte naturali. Mentre sul fronte dei servizi di prevenzione, ha riscosso grande richiesta la campagna sul rischio Cardiovascolare lanciata da Apoteca Natura".

Se in generale la Farmacia ha assunto un ruolo centrale nella vita delle persone, la Farmacia di quartiere è diventata ancora di più una sentinella di quello che sta accadendo nella società e di come la città sta cambiando. È così ad esempio nel quartiere di Novoli, con la Farmacia Comunale F8 diretta dalla dottoressa Eva Pozzi. Un punto di riferimento non solo di giorno, ma anche di notte. Si tratta infatti di una delle tre farmacie della città aperte 24 ore su 24.

"Il post Covid ha modificato le esigenze di salute delle persone. Ad esempio, se in passato la richiesta maggiore che ricevevamo era quella collegata agli antiacidi o ai protettori gastrici, ora osserviamo soprattutto una domanda legata alla tranquillità della persona. Un segno tangibile che qualche strascico negativo la pandemia lo ha lasciato", spiega la dottoressa Pozzi.

"Abbiamo registrato anche una grande richiesta di ECG (elettrocardiogramma) e dei servizi di telemedicina e test diagnostici. Molto spesso, anche attraverso il passaparola, le persone sono indirizzate verso le nostre farmacie perché sanno che qui il servizio può essere garantito in maniera semplice e rapida. Inoltre, il sorriso o la parola gentile del farmacista fa molto di più di tante altre cose. E anche per questo le persone decidono di rivolgersi a noi".

Obiettivi, risultati e target futuri



PRIMA FINALITÀ DI BENEFICIO COMUNE

Tutela della salute della collettività

Obiettivi 2022

Obiettivi 2023

Apriremo la nuova farmacia Comunale Santa Maria Novella alla Scala.

- ✓ La farmacia è stata aperta a gennaio 2022

Test di seconda istanza in telemedicina: sarà disponibile anche nella nuova Farmacia di S.M.N. alla Scala.

- ✓ In quanto Farmacia Centro Salute, S.M.N. alla Scala può erogare test di seconda istanza in telemedicina.

Assicureremo l'erogazione dei test di seconda istanza in telemedicina anche nella farmacia di Varlungo nel 2023.

Test Antigenici rapidi: tale servizio sarà mantenuto anche nel corso del 2022 e comunque in funzione dell'evoluzione delle esigenze sanitarie legate alla pandemia.

- ✓ Il servizio è stato mantenuto in 3 farmacie.

Test Antigenici rapidi mantenuti in due farmacie anche nel 2023.

Vaccinazioni AntiCovid: tale attività sarà implementata anche nella nuova S. M. Novella alla Scala e proseguirà fino a tutto il primo quadrimestre del 2022.

- ✓ Il servizio è stato erogato anche all'interno della nuova Farmacia di S.M.N. alla Scala ed è continuato per tutto il 2022.

Continueremo ad erogare il servizio per la vaccinazione antinfluenzale in almeno due farmacie anche nel 2023.

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.

- ✓ Il servizio è stato reso disponibile nel corso del 2022 in collaborazione con AudioNova.

Organizzeremo la possibilità di svolgere il test audiometrico in farmacia per tutta la cittadinanza anche nel 2023.

Legenda

✓ = Obiettivo raggiunto

⊞ = Obiettivo in corso

ⓘ = Obiettivo al 50%

✗ = Obiettivo non raggiunto

Obiettivi 2022

Nel 2022 installeremo un defibrillatore anche presso la farmacia di nuova istituzione S. M. Novella alla Scala.

Il defibrillatore è stato installato.

- ☰ Per motivi tecnico-strutturali non è ancora stato possibile installare il defibrillatore, l'attività verrà svolta nel 2023.

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.

- ☰ A causa di problemi nella programmazione l'attività è stata posticipata al 2023.

Obiettivi 2023

Nel 2023 installeremo un defibrillatore anche presso la farmacia di nuova istituzione S. M. Novella alla Scala.

Nel corso del 2023 in collaborazione con Fondazione ANT Italia Onlus, saranno organizzate 6 giornate di prevenzione con screening gratuito del melanoma presso i nostri studi medici.





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."



FOCUS

Un questionario per disegnare la farmacia di domani



Dottorssa Maria Vannuzzi

Il 2022 è stato per Afam un anno importante, nel quale ricorrevano i 70 anni di attività al servizio della città di Firenze.

Nell'occasione sono state organizzate numerose iniziative per premiare la fedeltà dei nostri clienti e per festeggiare insieme a loro questo importante traguardo.

Essere Società Benefit, per noi significa non solo operare per il Bene Comune ma anche conoscere in profondità le esigenze del territorio in cui si opera. Per questo, il filo conduttore di questo anniversario è stato il tema: 70 anni di storia e un futuro da scrivere insieme.

Proprio per scrivere insieme il futuro, abbiamo invitato i cittadini a "disegnare con noi la farmacia di domani" rispondendo ad alcune semplici domande. Il questionario aveva l'obiettivo di individuare quali servizi sviluppare o rafforzare nella farmacia di domani, dai servizi di prevenzione alle analisi strumentali e/o servizi con refertazione in telemedicina, fino ai test diagnostici e ai servizi aggiuntivi (es. servizio infermieristico, analisi delle acque). L'emergenza pandemica, infatti, ha contribuito ad ampliare la tipologia di servizi offerti, affermando il modello della Farmacia dei servizi introdotto già con la Legge n.69 del 2009.

Partendo da un'analisi dei recenti studi di settore e dalla consapevolezza del progressivo invecchiamento della popolazione, del conseguente incremento di richiesta di servizi sanitari con ripercussioni sui costi del sistema sanitario, abbiamo elaborato un questionario, adattandolo alla nostra realtà territoriale, per garantire l'efficacia dell'indagine.

Il nostro modello di business si basa sulla creazione di valore condiviso attraverso un nuovo esempio di partnership pubblico-privata basato sull'economia

civile. Per questo abbiamo condiviso lo strumento con il Comune di Firenze e con i Presidenti dei 5 Quartieri cittadini, per dare la massima visibilità e diffusione all'iniziativa nei luoghi di aggregazione e confronto cittadino (Centri anziani, biblioteche comunali, parchi), in modo da raggiungere e coinvolgere un campione eterogeneo di cittadini.

Abbiamo utilizzato tutti i nostri canali di comunicazione, web, social, comunicazioni cartacee nelle farmacie, consentendo la compilazione in forma anonima con link web, con questionario scaricabile su smartphone con QRcode e con interviste condotte sul territorio da personale Afam.

I cittadini hanno risposto a questo nostro invito ed abbiamo raccolto 1370 questionari.

In collaborazione con un'azienda esterna abbiamo analizzato il risultato del questionario, dal quale è emerso un rilevante interesse dei cittadini all'implementazione dei servizi in farmacia. A conclusione del progetto, lo scorso 12 novembre, è stato organizzato un evento aperto al pubblico presso la Fondazione Zeffrelli di Firenze per condividere i risultati dell'indagine con le istituzioni, i rappresentanti delle categorie di settore e con i cittadini.

Un momento particolarmente significativo, una dimostrazione concreto di quel "nuovo modo di fare farmacia" a cui ogni giorno lavoriamo. Il progetto, infatti, ci ha permesso di uscire dalle farmacie e parlare con i cittadini per pensare e progettare servizi che rispondano concretamente alle esigenze del territorio in cui operiamo.

70 anni di storia e un futuro da scrivere insieme.

Disegna con noi la Farmacia di domani.

**Le Farmacie
Comunali Fiorentine
compiono 70 anni.**

Scriviamo insieme
i prossimi 70.

**Rispondi al nostro
questionario.**

È rapido e anonimo.

Partecipa anche tu.

Dai il tuo contributo
per il bene della Città.



scannerizza il QR-code
e **compila il questionario
in forma anonima.**



**FARMACIE
APOTECA
NATURA**

Per una salute consapevole

Obiettivi, risultati e target futuri



SECONDA FINALITÀ DI BENEFICIO COMUNE

Integrazione sanitaria e supporto alla ricerca

Obiettivi 2022

Alla luce dell'utilità percepita dai cittadini, il servizio di Call Center per Prenotazioni (CUP) sarà confermato anche nel 2022.

✓ Il servizio è stato confermato anche nel 2022.

A.Fa.M., grazie alla disponibilità delle farmaciste e farmacisti, continuerà a fornire supporto ad eventi di comunicazione e divulgazione sul territorio.

✓ 6 dei nostri farmacisti hanno collaborato ad un evento della Società della Salute.

Continueremo a promuovere il servizio "Psicologo in farmacia" in virtù della grande richiesta che è andata aumentando negli ultimi due anni.

✓ Il servizio è stato riproposto anche nel 2022.

Obiettivi 2023

Conferma del servizio Call Center per Prenotazioni (CUP) anche per il 2023.

A.Fa.M., grazie alla disponibilità delle farmaciste e farmacisti, continuerà a fornire supporto ad eventi di comunicazione e divulgazione sul territorio anche nel 2023.

Continueremo a promuovere il servizio "Psicologo in farmacia" anche nel 2023.

Legenda

✓ = Obiettivo raggiunto

☰ = Obiettivo in corso

⚠ = Obiettivo al 50%

✗ = Obiettivo non raggiunto



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."



Attraverso l'implementazione delle nostre attività, abbiamo dato la possibilità a persone appartenenti a categorie svantaggiate di accedere alle cure, sia



favorendo l'assistenza diretta, sia combattendo la povertà sanitaria tramite il sostegno di enti benefici, o, direttamente, di persone in stato di necessità.



FOCUS

Fornire supporto alle persone più fragili: la collaborazione tra A.Fa.M. e il Coordinamento Toscano Marginalità

Le persone che si ritrovano a vivere per strada finiscono per creare attorno sé una sorta di corazza fatta di paura, di depressione, di cicatrici sia fisiche che morali. “Con il nostro lavoro proviamo gradualmente a far sciogliere questa corazza e a far riemergere le persone in tutta la loro umanità”. Enrico Palmerini, presidente e anima del Coordinamento Toscano Marginalità, sintetizza in poche parole il senso di un impegno che per tante persone è diventata un'occasione per ripartire. “Tutto è iniziato con l'esperienza del Tavolo di inclusione sociale e marginalità nato per accendere un faro sul tema delle persone in forte stato di bisogno a Firenze. Con il tempo è nata l'esigenza di rendere più stabile e istituzionalizzare questo impegno. Da qui è nato il Coordinamento Toscano Marginalità. Si tratta di un ente di secondo livello, i cui soci sono enti operanti nel terzo settore della città”.

L'obiettivo è stato sin da subito quello di unire il lavoro svolto da ciascuno nel proprio campo, nella consapevolezza che affrontare un tema complesso come quello delle marginalità richiede uno sforzo da parte di tutta la comunità. D'altronde negli ultimi anni il fenomeno è andato allargandosi: “Nessuno è più al sicuro. Basta una perdita del lavoro, magari ad età avanzata, per creare una condizione di difficoltà economica che può degenerare molto velocemente”. Il Coordinamento gestisce dal 2013 il Centro Diurno “La Fenice”, in Via del Leone. “Si tratta di una struttura posta all'interno del plesso che comprende anche il servizio notturno svolto dall'Albergo Popolare.

Nel Centro Diurno, le persone senza fissa dimora possono trovare un punto di riferimento per alcune esigenze basilari, dai servizi igienici al supporto psicologico e tutto quello che può servire per aiutarli ad uscire dalla marginalità.

“Ad esempio, in collaborazione con il Comune, garantiamo il servizio di residenza virtuale.

Questo permette di avere un luogo dove ricevere la posta e le comunicazioni importanti”.

All'interno del centro La Fenice operano 12 dipendenti e 45 volontari. In un anno sono oltre 2.000 le persone che ruotano attorno a questa struttura. Persone che vivono per strada o in strutture occupate, ma anche famiglia in difficoltà economica magari a causa della perdita del lavoro.

“È importante sottolineare che nel nostro centro non ci occupiamo solo di prima accoglienza, rispondendo a dei bisogni immediati delle persone, ma anche di seconda accoglienza, con percorsi personalizzati che cercano di fare uscire dalla marginalità le persone”. Tra i servizi offerti, quelli legati alla salute sono centrali: “Da questo punto di vista è fondamentale la collaborazione con Afam che ci aiuta nel distribuire gratuitamente farmaci, ma anche latte e pannolini per i bambini. Un team di medici che collabora con la nostra struttura garantisce visite gratuite e verifica l'andamento di eventuali terapie. Le persone che usufruiscono di questo tipo di servizio non hanno molte altre occasioni di accedere all'assistenza sanitaria”.

Prendersi cura della propria salute è il primo passo per spogliarsi della corazza costruita dalla strada, dalla povertà e dalla marginalità e provare a ripartire.

Obiettivi, risultati e target futuri



TERZA FINALITÀ DI BENEFICIO COMUNE

Supporto alle categorie svantaggiate

Obiettivi 2022

Lo sconto dell'iva sugli assorbenti femminili sarà mantenuto anche nel 2022.

- ✓ Lo sconto è stato mantenuto e ha portato ad un risparmio di oltre 5.000€ per le utenti delle farmacie.

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.

- ✓ Nel 2022 il numero verde è stato diffuso sia nella farmacia di Santa Maria Novella che Europa.

Forniremo il nostro supporto all'organizzazione UGO anche nel 2022 per consolidare le sue attività di assistenza a soggetti bisognosi sul territorio.

- ✓ Il supporto è stato confermato grazie anche a 68.300€ di budget dedicato.

Anche nel 2022 destineremo 15.000€, in accordo con il Comune di Firenze, nell'ambito dei progetti del Coordinamento Toscano Marginalità, per permettere l'acquisto di prodotti a fasce di popolazione in difficoltà.

- ✓ Il budget destinato all'attività è stato in linea con quello previsto.

Obiettivi 2023

Lo sconto dell'iva sugli assorbenti femminili sarà mantenuto anche nel 2023.

Forniremo il nostro supporto all'organizzazione UGO anche nel 2023 per consolidare le sue attività di assistenza a soggetti bisognosi sul territorio.

La collaborazione con il Coordinamento Toscano Marginalità sarà confermata anche per il 2023.

Legenda

✓ = Obiettivo raggiunto

⊞ = Obiettivo in corso

ⓘ = Obiettivo al 50%

✗ = Obiettivo non raggiunto



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.”*



FARMACIA COMUNALE

S.M.NOVELLA ALLA SCALA

CENTRO
SALUTE



FARMACIE
APOTECA
NATURA

CENTRO

SALUTE



FARMACIE
APOTECA
NATURA

Per una salute consapevole

FOCUS

Una nuova farmacia per tutti i cittadini e i visitatori di Firenze

Tra le novità più significative del 2022, c'è sicuramente da annoverare l'apertura di una nuova farmacia, la F22 di Santa Maria Novella alla Scala.

A dirigerla la dottoressa Valeria Pavini. Si tratta della terza farmacia comunale del Centro Storico di Firenze, che va ad aggiungersi a quella della Stazione di Santa Maria Novella e alla Farmacia San Niccolò. La nuova Farmacia è una "Centro Salute", il livello più alto di affiliazione alla rete Apoteca Natura, seguendo il modello già sperimentato con le Farmacie di Ponte a Greve, Viale Europa, Novoli e Via Pratese.

Il nuovo spazio è stato realizzato "su misura" per le esigenze dei cittadini, con aree riservate al consiglio e ai servizi di prevenzione, strutturati in modo da garantire i massimi standard di sicurezza, per gli utenti e per il personale. La farmacia è aperta al pubblico dal lunedì al sabato, con orario continuato 9-20 e tre farmacisti impiegati.

"L'apertura della nostra farmacia – spiega la dottoressa Pavini – ha permesso di recuperare uno spazio che già in passato ospitava una farmacia privata. Le persone che si rivolgono a noi sono sia residenti che turisti. Da segnalare un'importante presenza di comunità straniere provenienti soprattutto da Nord Africa e Bangladesh".

"Fare un bilancio di questo primo anno di attività non è semplice, sia perché venivamo dal periodo di restrizioni legate al Covid sia perché le persone dovevano ancora familiarizzare con la nostra presenza. In generale possiamo dire che ci stiamo assestando su una media di 110 ingressi al giorno".

Particolarmente variegata e trasversale le esigenze di salute a cui i farmacisti di Santa Maria Novella alla Scala hanno risposto: "Sono state numerose le richieste legate alla stagionalità invernale, con tosse, raffreddore e mal di gola tornati a farsi sentire, dopo la fine dell'obbligo di utilizzo delle mascherine in spazi pubblici. Tra i turisti invece molto diffuse sono le richieste legate allo stomaco e alla digestione. In crescita il tema delle infezioni delle vie urinarie e quello collegato a colesterolo e sindrome metabolica".

E per quasi tutte le tematiche di salute c'è sempre grande interesse nei confronti nella possibilità di scegliere una soluzione naturale: "Da questo punto di vista il nostro consiglio è sempre molto apprezzato", spiega la dottoressa Pavini.

Tra i servizi offerti dalla nuova farmacia comunale, resta ai primi posti la possibilità di effettuare il tampone rapido antigienico per il Covid19, ancora necessario per le ospedalizzazioni e per l'ingresso nelle RSA.

"Tante persone hanno potuto effettuare nella nostra farmacia sia il vaccino anti covid che quello per l'influenza. Altri servizi che riscuotono interesse sono quelli legati ai test diagnostici di primo e secondo livello. Tra questi, la misurazione della pressione, del colesterolo, della glicemia, dell'emoglobina glicata e del profilo lipidico, oltre a elettrocardiogramma, holter pressorio e holter cardiaco".

Obiettivi, risultati e target futuri



QUARTA FINALITÀ DI BENEFICIO COMUNE

Supporto a stranieri e turisti

Obiettivi 2022

Continueremo ad assicurare il servizio 24 ore su 24 in almeno 3 delle nostre farmacie collocate in posizioni strategiche.

- ✔ Il servizio 24 ore su 24 è stato mantenuto in tutte e tre le farmacie previste.

In funzione dell'andamento pandemico, manterremo il prezzo calmierato dei test antigenici riservato anche a stranieri e turisti.

- ✔ Abbiamo mantenuto la politica di prezzo calmierato anche per il 2022.

Con il riprendere degli spostamenti internazionali attiveremo di nuovo il servizio di interpretariato.

- ✔ Il servizio di interpretariato è stato riattivato nel 2022.

Obiettivi 2023

Continueremo ad assicurare il servizio 24 ore su 24 in almeno 3 delle nostre farmacie collocate in posizioni strategiche.

Nel 2023 con Firenze Digitale ci impegneremo per migliorare la comunicazione dei servizi utili ai turisti, con attenzione particolare alle informazioni di carattere sanitario.

Nel 2023 tradurremo l'informativa e le brochure dedicate al 1522, per permettere anche a stranieri e turisti di conoscere il servizio Anti Violenza e Stalking.

Legenda

✔ = Obiettivo raggiunto

🔄 = Obiettivo in corso

🟡 = Obiettivo al 50%

✘ = Obiettivo non raggiunto



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."







FOCUS

Rischio cardiometabolico e prevenzione: la Box Salute Prevenzione e Monitoraggio Cardiovascolare

Il rischio cardiometabolico rappresenta uno dei temi di salute che maggiormente viene posto al centro dell'attenzione oggi. Sono sempre più numerosi infatti i casi di ictus e infarto, collegati ad una maggiore diffusione di stili di vita sbagliati.

Fare prevenzione significa aiutare le persone a correggere il proprio stile di vita quando si è ancora sani o comunque non si hanno disturbi evidenti. Altrettanto importante è tenere sotto controllo i propri valori metabolici e la salute del cuore.

Su questi temi da tempo le Farmacie Comunali Fiorentine sono impegnate, grazie alla collaborazione con il Network Apoteca Natura. Il tema del rischio cardiometabolico è stato al centro di incontri tematici assieme ai Tutor della Formazione.

Durante questi corsi sono state affrontate le problematiche cardiovascolari e la sindrome metabolica per guidare le persone nel percorso di prevenzione più adatto. Un particolare focus è stato dedicato alle possibili "red flag", i fattori di rischio, da riferire al medico per una più approfondita valutazione. Inoltre, sono approfonditi i prodotti correlati a queste esigenze per favorire percorsi di salute nel pieno rispetto dell'organismo e dell'ambiente in cui vive.

A tutto questo si aggiunge la proposta della Box Salute Prevenzione e Monitoraggio Cardiovascolare, nata dalla specializzazione di consiglio e servizio della rete Apoteca Natura.

La Box Salute è un prodotto acquistabile dalle persone che consente di accedere ad alcuni servizi di prevenzione.

Al suo interno contiene:

• **Coupon per test diagnostici e coupon sconto:**

1 coupon valido per una misurazione della pressione arteriosa, 1 coupon valido per 3 misurazioni a scelta (Colesterolo totale, Trigliceridi, Glicemia) oppure per 1 misurazione del Profilo lipidico (Colesterolo totale, HDL, LDL, Trigliceridi), 1 Coupon sconto 20% su un qualsiasi prodotto Apoteca Natura;

• **Strumenti per presa in carico della persona:**

test benessere cardiovascolare da precompilare con consulto del Farmacista e Mini Memo, pratico promemoria per annotare i valori di salute e i consigli del Farmacista;

• **Strumenti informativi per la prevenzione:**

opuscolo "Al cuore della prevenzione" con informazioni e consigli utili per la salute cardiovascolare e una pratica guida ai servizi digitali per accompagnare la persona nel suo percorso di salute cardiovascolare.

Obiettivi, risultati e target futuri



QUINTA FINALITÀ DI BENEFICIO COMUNE

Promozione dell'informazione e dell'educazione sanitaria

Obiettivi 2022

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 Passeggiate della Salute sono state svolte durante il Festival degli Stili di Vita.

A.Fa.M. aderirà alle campagne nazionali di prevenzione Apoteca Natura "Bilancia la tua Salute", "Ci sta a cuore il tuo cuore", "Fai luce sul tuo sonno".

- ✔ Le farmacie hanno aderito a tutte e tre le campagne in accordo con il piano nazionale di Apoteca Natura.

L'iniziativa comunicativa "Aria Nova" con ISDE sarà mantenuta anche per il primo trimestre del 2022.

- ✔ I materiali di comunicazione di "Aria Nova" sono stati mantenuti all'interno delle farmacie.

L'iniziativa "Un seme per cambiare il mondo" sarà ripetuta anche nel 2022.

- ✔ Anche nel 2022 abbiamo promosso l'attività, distribuendo semi di facelia e coriandolo alla cittadinanza sia in occasione del "Festival degli Stili di Vita" che all'interno delle singole farmacie.

Obiettivi 2023

Nel 2023 sarà organizzata una Passeggiata della Salute presso la Riserva Naturale di Vallombrosa insieme a farmacisti e cittadini.

Nel 2023, in quanto parte della Rete Apoteca Natura, aderiremo alle campagne nazionali di prevenzione.

Continueremo anche nel 2023 a fare informazione riguardo ai contenuti di "Aria Nova".

Nel 2023 proporremo l'iniziativa "La Salute ha il colore della Natura" con distribuzione di cartoline con suggerimenti su corretti stili di vita soprattutto per la protezione dell'ambiente per essere più sostenibili nel nostro quotidiano. Le cartoline conterranno al proprio interno semi di melissa e potranno essere piantate.

Legenda

✔ = Obiettivo raggiunto

⊞ = Obiettivo in corso

ⓘ = Obiettivo al 50%

✘ = Obiettivo non raggiunto



Valore alle persone

Abbiamo volontariamente scelto di riservare questa sezione della Relazione al racconto delle attività che A.Fa.M. promuove nei confronti delle proprie persone: al momento l'azienda non ha nel proprio statuto di Società Benefit una finalità "Valore alle persone", per coerenza con lo statuto e la conseguente Relazione di Impatto della controllante Apoteca Natura S.p.A. abbiamo deciso di pubblicare anche queste informazioni.

La modalità di presentazione rispecchia quella delle precedenti finalità di beneficio comune, non appena sarà possibile procederemo all'integrazione statutaria di una finalità dedicata alla Persone che lavorano con noi.



Obiettivi, risultati e target futuri



Valore alle persone

Obiettivi 2023

Nel corso del 2023 avverrà la rinegoziazione del contratto integrativo tra l'azienda e tutte le rappresentanze sindacali per assicurare le migliori condizioni lavorative alla nostra popolazione aziendale.

Promozione di attività di formazione continua estesa a tutti i livelli per mantenere un tasso di copertura pari almeno all'80% della popolazione aziendale.

Legenda

✓ = Obiettivo raggiunto

⊞ = Obiettivo in corso

ⓘ = Obiettivo al 50%

✗ = Obiettivo non raggiunto



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 stakeholder⁵. 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).

⁵ Tutti i soggetti, individui o organizzazioni, attivamente coinvolti nel progetto di Salute Consapevole promosso da A.Fa.M., il cui interesse è influenzato dai risultati delle attività promosse.

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.





FARMACIE
APOTECA
NATURA
Per una salute consapevole

RELAZIONE DI IMPATTO

2022

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

Certificazione



Corporation