



Farmacie Fiorentine Afam S.p.A. SB

Relazione di Impatto
ANNO ZERO

.

Luglio 2018

*“Ogni impresa per essere riconosciuta come tale dovrebbe qualificarsi come impresa benefit. Nella nostra visione fare impresa non può infatti prescindere dallo svolgimento di una funzione economico sociale e dal perseguimento del bene comune; questi valori sono già nel nostro dna e oggi possiamo dimostrare che questo approccio è a sua volta un fattore di successo.
Creare valore per la società è la prima condizione che consente ad imprese come la nostra di affermarsi sul mercato”*

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

Indice

Indice	3
Capitolo 1 - Chi siamo	4
Capitolo 2 - Usare il business come forza positiva	6
Capitolo 3 - Il nuovo statuto di AFAM	8
Capitolo 4 - La prima finalità specifica di beneficio comune: TERRITORIO	9
Obiettivi 2018	9
Capitolo 5 - La seconda finalità specifica di beneficio comune: INTEGRAZIONE SANITARIA E SUPPORTO ALLA RICERCA	11
Obiettivi 2018	11
Capitolo 6 - La terza finalità specifica di beneficio comune: CATEGORIE SVANTAGGIATE	13
Obiettivi 2018	12
Capitolo 7 - La quarta finalità specifica di beneficio comune: STRANIERI E TURISTI	13
Obiettivi 2018	13
Capitolo 8 - La quinta finalità specifica di beneficio comune: EDUCAZIONE E PREVENZIONE	14
Obiettivi 2018	14
Capitolo 9 – Responsabilità, sostenibilità, trasparenza	15
Report sintetico di impatto complessivo	16
Report completo	17

Capitolo 1 - Chi siamo

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

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

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

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

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

Attualmente l'Azienda è costituita da:

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

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

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

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

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

Capitolo 2 - Usare il business come forza positiva

A marzo 2018 abbiamo cambiato forma societaria per confermare il nostro impegno socio-sanitario alla base del nostro lavoro, trasformandoci in Società Benefit e incorporando i fini sociali e ambientali nel nostro statuto.

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

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

Le Società Benefit rappresentano una evoluzione del concetto stesso di azienda e abbiamo scelto questo status giuridico per rendere ancora più esplicita la nostra missione socio-sanitaria.

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 sulla biosfera.

Le Società Benefit (SB) hanno due caratteristiche fondamentali:

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

Il protocollo di misurazione scelto da AFAM è il B Impact Assessment (<http://bimpactassessment.net/>). La misura dell'impatto si traduce in un numero su una scala di valori da 0-200 punti che viene validato dall'ente certificatore B Lab.

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

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

La gestione delle società benefit richiede 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.

Come Società Benefit siamo tenuti a redigere ogni anno una relazione d'impatto che delinei i progressi rispetto agli obiettivi specifici inclusi nello statuto e comunichi i target per il nuovo anno.

Questa è la nostra prima relazione d'impatto dell'anno ZERO di trasformazione a società benefit che definisce gli obiettivi per il primo anno di trasformazione a Società Benefit.

Capitolo 3 - Il nuovo statuto di AFAM

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

Art. 4 Statuto AFAM

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

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

1. rendere disponibile per la collettività un servizio di tutela della salute delle persone attraverso l'erogazione di farmaci e parafarmaci, servizi di diagnostica e di altro tipo, ivi compresa la messa a disposizione di locali e servizi adeguati per l'erogazione di prestazioni sanitarie, d'intesa con altri enti pubblici o accreditati sul territorio, garantendo continuità e qualità del servizio, anche in zone territoriali commercialmente meno vocate (**TERRITORIO**);
2. agevolare la strutturazione di percorsi di cura e prevenzione per la generalità della popolazione attraverso un impegno costante nell'integrazione con altri enti ed Istituzioni sanitarie, favorendo a tal fine le inerenti attività di ricerca in collaborazione con Università, Aziende Ospedaliere e altri enti (**Integrazione Sanitaria e SUPPORTO alla RICERCA**);
3. supportare alcune fasce di popolazione svantaggiate con servizi dedicati di supporto alle terapie, in particolare per anziani e disabili (**CATEGORIE SVANTAGGIATE**);
4. facilitazione dell'esperienza e della risoluzione di problemi per persone straniere e turisti con servizi dedicati per la gestione di problemi sanitari (**STRANIERI E TURISTI**);
5. informazione ed educazione sanitaria anche attraverso campagne di prevenzione, informazione, manifestazioni e laboratori anche in collaborazione con altre associazioni o enti educativi, nonché la formazione continua degli operatori (**EDUCAZIONE E PREVENZIONE**).

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

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

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

Obiettivi 2018

AZIONI	KPI
Garantire e mantenere l'apertura 24H / 365 all'anno di almeno 3 farmacie distribuite nelle zone strategiche della città (nord / centro / sud), 7 farmacie a orario continuato e 1 farmacia a orario notturno per offrire una copertura capillare del territorio.	N° di farmacie con apertura 24H/365, orario continuato e notturno
Assicurare la presenza di un defibrillatore in ogni farmacia, purchè non già presenti nelle immediate vicinanze, per garantire una maggior sicurezza cardiovascolare all'interno di tutto il territorio comunale comprese le aree più periferiche (es. Cascine del Riccio)	% di farmacie con defibrillatore

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

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

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

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

Obiettivi 2018

AZIONI	KPI
Organizzazione di un evento di formazione tra i protagonisti dell'aderenza terapeutica con l'obiettivo di massimizzare i benefici per i pazienti.	N° partecipanti
Reclutamento in almeno una farmacia di pazienti diabetici per l'adesione al progetto Dimacop (Diabetes Management in Community Pharmacy) finalizzato a promuovere l'aderenza terapeutica e la presa di coscienza della propria patologia quale fattore critico di successo per migliorare la compliance terapeutica, utilizzando il Test Morisky – Green nonché il test di Batalla.	N° farmacie che partecipano al progetto di ricerca sul piede diabetico

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

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

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

Obiettivi 2018

AZIONI	KPI
Distribuzione a titolo gratuito di farmaci, parafarmaci e altri presidi sanitari non dispensati gratuitamente dal SSN ad enti e partner istituzioni in accordo con il comune di Firenze –	Attivazione del servizio
Distribuzione di voucher mamma: erogazione a titolo gratuito di un kit contenente beni di prima necessità per i nuovi nati nel Comune di Firenze -	Attivazione del servizio
Distribuzione di voucher fasce deboli per l'acquisto di medicinali in automedicazione e per la salute non dispensati gratuitamente dal SSN	Attivazione del servizio

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

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

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

Obiettivi 2018

AZIONI	KPI
Attivazione di un servizio di interpretariato multilingue attraverso call-center presso la Farmacia di Santa Maria Novella.	Attivazione servizio
Attivazione del servizio di realizzazione e stampa di opuscoli informativi insieme al Comune per informare i turisti sull'accesso alle strutture e ai servizi sanitari fiorentini da distribuire presso i centri di accoglienza turistica, farmacie e alberghi.	Attivazione servizio
Attivazione di un servizio di mediazione culturale su tematiche di salute rivolto ai principali gruppi etnici presenti nel bacino di utenza, in collaborazione con operatori specializzati.	Attivazione del servizio

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

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

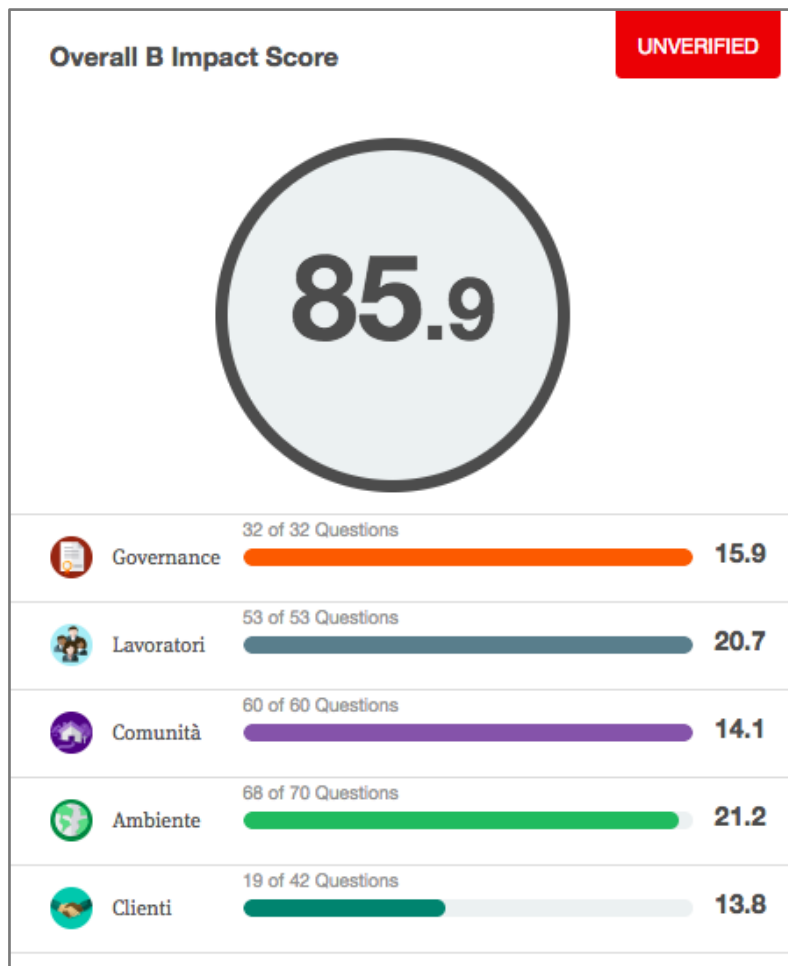
Conoscenza e consapevolezza sono il primo passo, irrinunciabile, per prendersi cura della propria salute. Per questo investiamo nella formazione continua dei nostri Farmacisti, attiviamo campagne di prevenzione, organizziamo manifestazioni e laboratori rivolti al pubblico.

Obiettivi 2018

AZIONI	KPI
Organizzazione di almeno 5 passeggiate della salute coordinate dai farmacisti sul territorio comunale con l'obiettivo di educare sul legame tra movimento e salute.	N° passeggiate della salute
Sviluppo di almeno 2 campagne di sensibilizzazione e prevenzione Apoteca Natura – in particolare partecipazione alla campagna nazionale di protezione cardiovascolare.	N° campagne
Sviluppo e distribuzione di opuscoli informativi sui diversi temi di prevenzione.	Attivazione del servizio
Realizzazione di almeno 3 attività educative rivolte ai bambini e ai ragazzi delle scuole di Firenze in collaborazione con il Comune.	N° attività
Organizzazione di almeno 11 incontri di educazione ambientale e sanitaria nelle scuole in collaborazione con ISDE(Medici per l'ambiente).	N° incontri

Capitolo 9 – Responsabilità, sostenibilità, trasparenza

Di seguito l'impatto complessivo di AFAM riferito all'anno 2017 - valutazione di sintesi ottenuta utilizzando lo standard internazionale B Impact Assessment della non profit B Lab.



Valutazione di dettaglio nelle diverse aree d'impatto:

AREA DI IMPATTO	Punteggio azienda*	Punteggio medio**
Ambiente	21,2	-
Territorio, ufficio, impianti	3,3	3
Energia, acqua, materiali	6,4	1,4
Emissioni, acqua, rifiuti	1	0,9
Distribuzione e trasporto	7,2	0,7
Altro	2,9	-
Dipendenti	20,6	-
Compensi	4,4	5,6
Benefit	11	6,8
Formazione	1	1,4
Comunicazione	0,7	1,7
Flessibilità e cultura	1,7	1,4
Ambiente di lavoro	0,6	1,1
Altro	0,7	-
Comunità	14,1	-
Creazione di posti di lavoro	3,1	3,1
Diversità, inclusione	0,8	2
Impegno civico e donazioni	2,6	2,5
Coinvolgimento locale	4,8	3
Fornitori e distributori	2,6	2
Governance	15,9	-
Mission e Impegno	1,3	0,5
Responsabilità aziendale	1,0	0,9
Etica	0,8	1,1
Trasparenza	2,7	2,4
Mission Bloccata	10	-
Clienti - Miglioramento della salute e del benessere	13,8	-
Punteggio totale	85,7	53,3

Punteggio minimo per la certificazione: 80/200

* punteggi da verificare

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



Farmacie Fiorentine Afam S.p.A. SB Relazione di Impatto
ANNO ZERO - Luglio 2018