FARMACIE COMUNALI RIUNITE

Il Benessere che conviene.

Bilancio di sostenibilità 2023

Azienda Speciale Farmacie Comunali Riunite
Via Doberdò, 9 - 42122 Reggio Emilia
P.IVA 00761840354

Indice

Lettera agli stakeholder **5**
Dati di sintesi **8**
Nota metodologica **10**
Presentazione del Bilancio di sostenibilità e criteri di rendicontazione 10
Perimetro di rendicontazione 10
Il processo di redazione, approvazione e pubblicazione 11
1 FCR **13**
1.1 FCR in sintesi 13
1.2 I valori e il ruolo di FCR: per il bene pubblico 15
2 A favore dei cittadini, per il bene pubblico **18**
2.1 Quadro normativo 18
2.2 Settori di attività e mercati 21
2.3 I clienti 26
2.4 I dipendenti 27
2.5 Altri lavoratori 28
2.6 La supply chain 28
2.7 I processi di gestione della logistica: il magazzino centrale automatizzato 29
2.8 Innovazione nei servizi - Ricerca & sviluppo 31
3 Il governo dell'Azienda **35**
3.1 Organi societari e governance 35
3.2 Struttura organizzativa e deleghe 37
4 La condotta responsabile del business **40**
4.1 Il modello organizzativo e di controllo 40
4.2 Il sistema di gestione della qualità 43
4.3 La governance ICT: privacy e sicurezza dati 45
4.4 Il rispetto delle norme - Compliance 46
4.5 Membership 46
4.6 Stakeholder 48
5 I temi materiali **51**
5.1 Impatti e temi materiali 51
5.2 Il processo di identificazione - valutazione e prioritizzazione delle tematiche 51
5.3 I temi materiali 53
5.4 I temi materiali e l'impegno di FCR per lo sviluppo sostenibile 56
6 Qualità del servizio, salute dei cittadini e impegno per il territorio **61**
6.1 La cura della salute della comunità e dei cittadini 61
6.2 I fornitori nella catena del valore della salute 62
6.3 Integrità nella condotta del business 63
6.4 L'impegno verso il territorio e la comunità 64
7 I servizi socio-assistenziali e l'impatto sulla comunità **69**

7.1 Servizi sociali e assistenza - politiche di gestione 69
7.2 Partnership e collaborazioni per l'erogazione dei servizi 70
7.3 I risultati e l'impatto sul territorio 72
8 Lavoro e persone di FCR 76
8.1 La gestione delle risorse umane 76
8.2 Le persone di FCR 76
8.3 Formazione 79
8.4 Salute e sicurezza sul lavoro 80
9 Ambiente 84
9.1 Gli impatti ambientali 84
9.2 Energia 84
9.3 Emissioni e cambiamenti climatici 85
9.4 La gestione dei rifiuti 86
9.5 I materiali utilizzati 87
10 Performance economica ed equilibrio finanziario 89
10.1 Valore economico generato e distribuito 89
GRI Content Index 92
GRI Standards – Informativa generale 92
GRI Standards - Informativa Temi materiali / Indicatori specifici 94

Lettera agli stakeholder

Lettera agli stakeholder

GRI Standards	2-22

Cari Lettori,
L'Azienda Speciale Farmacie Comunali Riunite continua con entusiasmo il percorso di integrazione dei principi di sostenibilità nella propria strategia di sviluppo e di crescita, i fondamentali temi ESG (Environmental, Social and Governance – Ambiente, Sociale e Governance) dovranno accompagnare l'evoluzione delle nostre azioni legando a doppio filo gli obiettivi strategici e l'impegno verso uno sviluppo sostenibile, mettendo in evidenza i successi raggiunti e la creazione di valore condiviso. Riteniamo ormai un approdo naturale integrare i criteri ESG nella vita aziendale e quindi anche ai risultati del Bilancio di esercizio 2023.
Questo secondo Bilancio di sostenibilità ci ha reso ancora più consapevoli della forza delle nostre azioni e del potenziale che riusciamo e possiamo esprimere a sostegno di importanti benefici comuni: la cura dei pazienti, il benessere dei cittadini, lo sviluppo della comunità locale, l'attenzione ai dipendenti. Ci impegniamo quotidianamente a generare valore per i nostri clienti introducendo servizi innovativi e investendo risorse e tempo per lo sviluppo della professionalità e quindi del benessere condiviso.

Il 2023 è stato un traguardo importante per Farmacie Comunali Riunite in quanto abbiamo festeggiato il 120° anno di nascita. Un viaggio iniziato nel 1903 con l'inaugurazione della prima farmacia pubblica italiana, la Farmacia Comunale di Reggio Emilia, e che deve con lo stesso entusiasmo di allora proseguire nell'attuale contesto sociale ed economico, cogliendone le esigenze, sfruttando le opportunità rispettando al contempo elevati standard di performance sociali e ambientali, trasparenza e responsabilità verso i nostri stakeholder per sostenere e promuovere lo sviluppo e il benessere delle comunità locali.
Farmacie Comunali Riunite puntano a creare e a distribuire "valore" economico diretto e indiretto. Nel 2023 l'Azienda ha generato valore per 166,491 milioni di euro di cui 99,38% è stato distribuito agli stakeholder.

Insieme alla crescita e al sostegno degli obiettivi economici e finanziari dell'Azienda, continuiamo inoltre ad impegnarci in programmi di sensibilizzazione promuovendo approcci collaborativi in cinque aree di intervento: salute, formazione, inclusione sociale, cultura ed emergenze. Nel 2023 abbiamo dato prova di un fondamentale sostegno nei territori colpiti dal sisma in Turchia e Siria, nelle zone alluvionate in Romagna, nei progetti locali di sostegno alla formazione, alla cultura, al benessere in senso ampio. Il contributo a un impatto sociale positivo va oltre l'ambito della salute avendo destinato risorse economiche a donazioni e ad altri contributi a scopo sociale.

Il 2023 è stato un anno di continui cambiamenti sociali, economici, finanziari, geopolitici; un anno che ci ha posto di fronte a sfide in un momento dove importanti progetti si stavano concretizzando e realizzando. Abbiamo accolto con entusiasmo la volontà del comune proprietario di aprire tre nuove farmacie in tre importanti zone della città completamente nuove a questa tipologia di servizio consapevoli che le nostre azioni debbano continuare a mettere al centro il servizio di "farmacia territoriale" che prende a cuore gli interessi e la salute dei cittadini e dei nostri clienti anche nei loro contesti quotidiani lavorativi. Continuiamo con consapevolezza a supportare il processo di trasformazione verso la "Farmacia dei Servizi" certi che questa evoluzione amplierà i servizi territoriali espletati dalle farmacie potenziando il ruolo che i farmacisti devono assolvere all'interno del Servizio Sanitario Nazionale. L'obiettivo principale della Farmacia dei Servizi è quello di integrare la rete delle farmacie nell'ambito delle attività sul territorio del SSN, sulla base di nuove funzioni assistenziali erogate. Il progressivo invecchiamento della popolazione, e la conseguente sostenibilità dei costi del welfare e della sanità, rende necessario sempre di più affidare la cura dei pazienti – ivi compresi quelli affetti da patologie croniche ad alto impatto sociosanitario – alle farmacie sul territorio, anche per ciò che attiene la prevenzione e il monitoraggio. Crediamo che l'attività di dispensazione dei farmaci, di consiglio e educazione sanitaria tradizionalmente svolta dalle farmacie, affiancata da una serie di servizi correlati alla salute e alla prevenzione, rafforzerà il ruolo professionale del farmacista e rappresenterà una grande opportunità per i cittadini e per il servizio sanitario riconoscendo nuovamente alla farmacia l'originario ruolo centrale di primario servizio di prossimità. Siamo sempre più consapevoli che la Distribuzione Intermedia svolga un ruolo vitale nel garantire l''accesso ai farmaci e la sostenibilità del sistema sanitario. È un pilastro fondamentale che merita attenzione ed

investimento continuo. Anche all'interno della nostra divisione di Distribuzione intermedia riteniamo prioritario efficientare il percorso dei prodotti dall'industria alle farmacie, ai cittadini e alle strutture socio-sanitarie, distribuendo farmaci in modo capillare, sicuro e tempestivo e, come dimostrato in questi ultimi anni di incertezza sanitaria ed economica, senza interruzioni. Per preservare la nostra divisione di Distribuzione intermedia nella sua efficienza e sostenibilità abbiamo avviato un percorso di crescita dimensionale e di competenze per continuare a giocare un ruolo da protagonisti nel settore consapevoli che la collaborazione con le associazioni, con altre aziende di distribuzione, con le aziende produttrici e con i nostri clienti e fornitori sia fattore indispensabile per garantire la sostenibilità di tutta la filiera.

I nostri progetti di Welfare continuano a riflettere il nostro impegno nei confronti delle performance sociali. Continuiamo infatti ad impegnarci per creare valore condiviso e migliorare la vita di tutti in modo responsabile. Applichiamo modelli di intervento sociale che si basano sulle nostre esperienze progettuali promuovendo e sviluppando servizi di sostegno alle componenti più deboli presenti nel territorio. Siamo sempre stati convinti che lo scambio di risorse tra famiglie, comunità e professionisti del welfare – progettazione partecipata – rappresenti un approccio innovativo e collaborativo per affrontare le sfide sociali, creando benessere e favorendo fiducia reciproca e responsabilità condivisa. Anche nel 2023 è continuato il nostro percorso a sostegno del Welfare Culturale: siamo convinti che la partecipazione ad attività culturali e l'espressione creativa influiscano sul miglioramento della salute e del benessere delle persone in tutto l'arco della loro vita. Continueremo pertanto ad individuare le migliori modalità per sostenere sempre nuovi progetti di integrazione tra cultura e benessere.

L'anno 2023 è stato dedicato alla trattativa per il rinnovo del contratto integrativo aziendale di FCR. Riteniamo che l'obiettivo principale da cogliere con il nuovo contratto integrativo sia la valorizzazione delle figure professionali presenti in azienda. La strada intrapresa per il rinnovo del contratto integrativo aziendale è stata per noi l'occasione per valorizzare ulteriormente il ruolo delle risorse umane all'interno dell'azienda perseguendo molteplici obiettivi. Imprescindibile è il miglioramento complessivo delle condizioni di impiego, non solo a livello economico, ma anche riservando particolare attenzione all'equilibrio vita privata – lavoro ed alla genitorialità; aumento dell'attrattività per le nuove risorse di futuro impiego con investimento per migliorare la employer branding aziendale; valorizzazione del ruolo professionale di tutti gli attuali addetti di FCR siano essi farmacisti, impiegati o addetti alla logistica, con nuovi ed importanti investimenti formativi.

Ringraziamo, anche a nome del Consiglio di Amministrazione, tutti i nostri collaboratori per la competenza e l'impegno che quotidianamente mettono nel loro lavoro da cui derivano tutte le nostre azioni realizzate per accrescere la salute e il benessere nel territorio in cui operiamo, Grazie, oggi più che mai, per la dedizione e la responsabilità con cui abbiamo garantito e stiamo continuando a garantire servizi fondamentali per la nostra comunità, con la professionalità di sempre e anche con modalità innovative rispetto al passato.. Ringraziamo infine i nostri stakeholder per gli stimoli che ci forniscono e che continuano ad accrescere i valori della nostra missione.

Il Direttore di Farmacie Comunali Riunite

Carlo Bergamini

Il Presidente di Farmacie Comunali Riunite

Andrea Capelli

Dati di sintesi

Dati di sintesi

	2022	2023
Dati economici		
Fatturato (Mln €)	160,4	165,5
Valore aggiunto distribuito (Mln €)	21,2	22,3
Risorse umane		
Lavoratori	265	280
Di cui quota lavoratrici	77,4%	76,4%
Donne in ruoli apicali	70,7%	62,8%
Dati commerciali		
Transazioni in farmacia	1,7 Mln +	1,7 Mln
Ordini evasi B2B	966.957	1.029.105
Ordini evasi B2C	46,7 K +	37,0 K
Unità locali		
Magazzino di distribuzione	1	1
Farmacie di proprietà	26	29
Farmacie in concessione	2	2
Farmacie in Gestione	11	13
Servizi welfare		
Utenti servizi per la Disabilità	1776	1967
Utenti servizi Anziani	2476	2224
Utenti servizi Minorenni e famiglie	731	784
Accessi allo Sportello Sociale	7550*	6978
Onere netto Servizi Sociali (Mln €)	8,85	8,65
Dati ambientali		
Consumi di energia (GJ)	15.203	13.564
Intensità energetica (GJ/pezzi transitati in magazzino)	0,436	0,400
Incidenza rifiuti recuperati	97,3%	95,7%

*Il dato relativo agli *Accessi allo Sportello Sociale* pubblicato per l'anno 2022 differisce in maniera non significativa rispetto a quanto riportato nel Bilancio di Sostenibilità precedete a seguito della ricezione dei valori puntuali.

Nota Metodologica

Nota metodologica

GRI Standards	2-1 2-2 2-3 2-4 3-1

Presentazione del Bilancio di sostenibilità e criteri di rendicontazione

Il Bilancio di sostenibilità 2023 dell'**Azienda Speciale Farmacie Comunali Riunite** (di seguito anche **FCR Reggio Emilia, FCR**) è pubblicato con cadenza annuale e ha l'obiettivo di fornire agli stakeholder un quadro completo degli impatti più significativi di FCR sull'economia, sull'ambiente e sulle persone, inclusi quelli sui diritti umani, e su come FCR gestisca tali impatti.

Le informazioni relative ai temi ambientali, sociali, economici e sulla governance riportate nel Bilancio di Sostenibilità consentono di assicurare una migliore comprensione delle attività svolte da FCR, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto prodotto dalle stesse. Questo permette a chi ha accesso a tali dati di poter fare valutazioni e prendere decisioni informate in merito agli impatti di FCR e sul suo contributo allo sviluppo sostenibile.

Il Bilancio di sostenibilità 2023 è stato redatto secondo le metodologie ed i principi previsti dai GRI Sustainability Reporting Standards, definiti dal Global Reporting Initiative (*GRI Standards*). Il documento è stato redatto secondo l'opzione di rendicontazione *with reference to the GRI Standards (con riferimento ai GRI Standards),* rendicontando quei GRI Standards selezionati, o parti del loro contenuto, indicati nei diversi capitoli del Bilancio di sostenibilità e riepilogati nel GRI Content Index, parte integrante del presente documento.

Allo scopo di garantire un livello di qualità elevato della rendicontazione, il Bilancio di sostenibilità è redatto secondo i principi generali stabiliti dai GRI Standards (GRI 1 Foundation 2021 – Reporting principles): accuratezza, equilibrio, chiarezza, comparabilità, completezza, contesto di sostenibilità, tempestività e verificabilità.

I GRI Standards e i relativi indicatori di performance selezionati e rendicontati sono quelli rappresentativi delle tematiche di sostenibilità rilevanti (temi materiali) analizzate, coerenti con l'attività di FCR e relativi impatti. Il processo di analisi, identificazione, valutazione e prioritizzazione dei temi materiali, come descritto nel capitolo **5 I temi materiali / Il processo di identificazione – valutazione e prioritizzazione delle tematiche,** è stato condotto secondo quanto richiesto dai GRI Standards. Tale processo verrà aggiornato e progressivamente sviluppato nel tempo, quale parte del percorso di rendicontazione di sostenibilità (*accountability*) di FCR.

Perimetro di rendicontazione

Il perimetro di rendicontazione dei dati e delle informazioni qualitative e quantitative si riferisce alle performance di FCR per l'intero esercizio di riferimento (per il periodo dal 1° gennaio 2023 al 31 dicembre 2023).

Al fine di permettere il confronto dei dati nel tempo e la valutazione dell'andamento delle attività di FCR vengono presentati i dati comparativi relativi ai due esercizi precedenti. Le informazioni quantitative per le quali è stato fatto ricorso a stime sono direttamente richiamate nei diversi capitoli e paragrafi del Bilancio di sostenibilità.

Per assicurare la coerenza e la comparabilità delle informazioni, ove ritenuto necessario per la correzione di eventuali errori o per tener conto della modifica nella metodologia di misurazione degli indicatori o nella natura dell'attività, i dati quantitativi presentati e relativi ai precedenti periodi possono essere ricalcolati e riesposti (restatement) rispetto a quanto pubblicato nel Bilancio di sostenibilità del precedente esercizio. Le relative indicazioni, criteri di ricalcolo ed effetti vengono evidenziati nei corrispondenti capitoli e paragrafi.

Il processo di redazione, approvazione e pubblicazione

Il processo di redazione del Bilancio di sostenibilità ha coinvolto i responsabili e relativi staff delle diverse funzioni di FCR.

Il Bilancio di sostenibilità è pubblicato nel sito istituzionale di FCR all'indirizzo https://www.fcr.re.it/bilanci**.** Per richiedere maggiori informazioni in merito è possibile rivolgersi al seguente indirizzo mail: bilanciodisostenibilita@fcr.re.it.

FCR ha notificato a GRI (Global Reporting Initiative) l'utilizzo dei GRI Standards e la relativa dichiarazione d'uso (*Statement of use*).

FCR

1

1 FCR

1.1 FCR in sintesi

GRI Standards	2-1 2-6

Farmacie Comunali Riunite (FCR) è Azienda Speciale poliservizi del Comune di Reggio Emilia, dotata di personalità giuridica, di autonomia statutaria e di autonomia imprenditoriale. Ha sede a Reggio nell'Emilia, in Via Doberdò, 9, dove si trovano non soltanto gli uffici, ma anche il sito operativo dei magazzini di distribuzione intermedia.

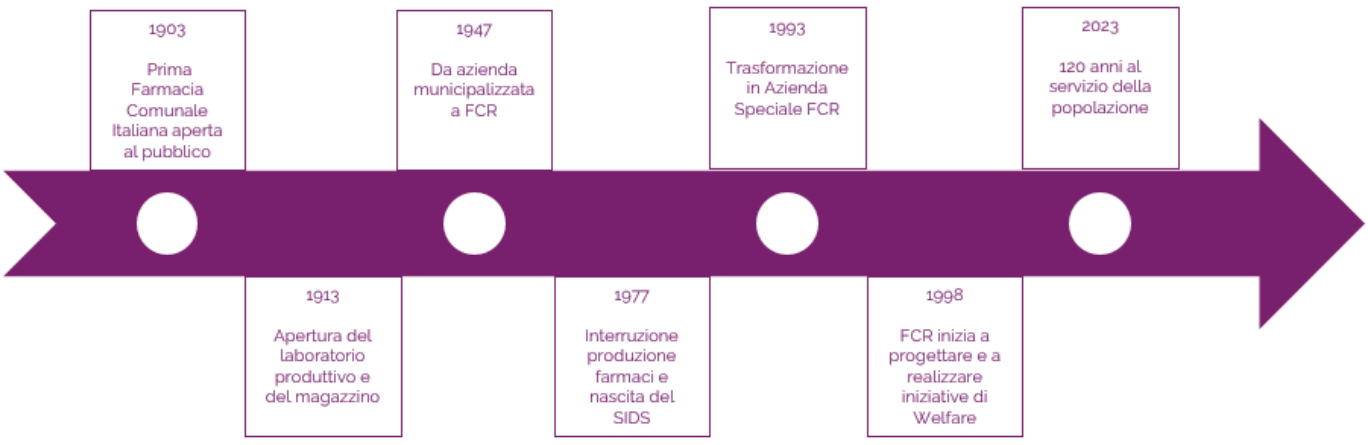
L'Azienda è interamente partecipata dal Comune di Reggio Emilia.

Aree di attività

Farmacie	Distribuzione farmaci ingrosso (distribuzione intermedia)	FCR Informa Divulgazione scientifica farmaceutica	Servizi socio-assistenziali
• Gestione e coordinamento delle farmacie di proprietà ed esterne	• Distribuzione all'ingrosso di specialità medicinali, prodotti farmaceutici, prodotti per la salute	• SIDS Servizio di Informazione e Documentazione Scientifica	• Servizi Sociali affidati dal Comune di Reggio Emilia

.

La storia di FCR - Un percorso di 120 anni



È il 13 ottobre 1903: nasce a Reggio Emilia la prima farmacia comunale d'Italia per decreto del sindaco Luigi Roversi. Questo atto senza precedenti pone al centro della sfera pubblica la salute e il benessere delle persone, comprese quelle meno abbienti o povere.
A tutti i cittadini viene esteso il servizio di vendita di medicinali, specialità farmaceutiche, acque minerali, sieri terapeutici e altri prodotti farmaceutici.
In quei tempi Reggio Emilia si espande, il centro storico e il suo territorio iniziano ad integrarsi fisicamente e culturalmente e con questa prospettiva dal 1908 si avvia un primo decentramento del servizio farmaceutico con la creazione di succursali in città e in ville "rurali".

Con la Prima guerra mondiale si è avuta la necessità di costituire un magazzino per la gestione delle scorte di medicinali e la tempestiva evasione degli ordini dei medici e della cittadinanza. Nello stesso periodo fu istituito anche un laboratorio galenico-farmaceutico per emancipare le farmacie comunali da produzioni commerciali, migliorare le preparazioni galeniche e supportare l'assistenza sanitaria.
Laboratorio e magazzino sono il segno del dinamismo dell'azienda che, nonostante i forti aumenti dei prezzi di alcuni medicinali nel periodo bellico, offre nuovi servizi e distribuisce gratuitamente i farmaci ai poveri.
Negli anni Cinquanta e Sessanta viene realizzato un nuovo laboratorio galenico per avviare la produzione di oltre 400 farmaci, le cosiddette "specialità", inferiori nel costo ma non nell'efficacia terapeutica ai preparati industriali. Attività interrotta successivamente in seguito ad una crisi della produzione dovuta al rapido evolversi delle tecnologie. Con questa prospettiva di servizio, per la comunità e gli enti ospedalieri, nel 1977 FCR istituisce il SIDS "Servizio di informazione e documentazione scientifica" per formare e informare professionisti interni e medici.

Tra fine anni Settanta e inizio Ottanta FCR si adopera per un rilancio del ruolo della farmacia e del farmacista, formando le diverse figure professionali e rinnovando la collaborazione con i medici di base.
Il farmacista deve assumere un ruolo attivo per sviluppare una conoscenza sanitaria e la farmacia deve essere una struttura sanitaria affidabile per rispondere alle esigenze dei cittadini.
Nel 1980 FCR diventa l'azienda al servizio delle unità Sanitarie Locali, specializzata nell'acquisto, stoccaggio e distribuzione dei farmaci. La collaborazione include l'attività di ricerca per ridurre il consumo dei farmaci.
Nel 1993 Il comune trasforma FCR in Azienda Speciale pluri-servizi, trasferendole funzioni complementari quali i servizi alle persone con disabilità adulte e agli anziani: il servizio farmaceutico è integrato con servizi socio-assistenziali complessi per la comunità.

Nel 2000 FCR attiva i siti di e-commerce Saninforma (rivolto ai consumatori) e Futurfarma (rivolto alle strutture Sanitarie).

Negli ultimi 25 anni FCR ha avviato un processo orientato all'innovazione, all'ottimizzazione ed ampliamento dei servizi offerti ai propri clienti, tramite un significativo intervento per automatizzare la gestione del magazzino. Parallelamente sono stati inaugurati i Locker (punti di consegna automatizzati dei farmaci), è stato automatizzato il magazzino della farmacia dell'ospedale e avviato la consegna dei farmaci a domicilio. Servizi che permettono al cittadino di acquisire i medicinali in qualsiasi momento e all'azienda di svolgere il servizio di distribuzione dei farmaci 24 ore su 24.

Dal 1998 FCR progetta, realizza e finanzia iniziative di welfare per conto del Comune di Reggio Emilia. Dal 2009 FCR è incubatore di nuovi servizi del Comune assumendo operatori sociali con funzioni di indirizzo e prima accoglienza dei cittadini che accedono ai servizi Sociali territoriali.

Dal 2014 le Farmacie Comunali Riunite elaborano conoscenze e accompagnano processi di dialogo sociale tra attori pubblici e del terzo settore. Un esempio è la progettazione e il coordinamento di REGGIO EMILIA CITTÀ SENZA BARRIERE (RECSB) pensato con il comune di Reggio Emilia per costruire una città sempre più inclusiva e superare ogni tipo di barriera, culturale, mentale e fisica.

Dal 2020 FCR assume e pratica un modo diverso di fare sociale in grado con il comune di Reggio Emilia di fare innovazione rivolgendo l'attenzione al welfare culturale. Partono processi metodologici originali, di connessione tra fragilità e arte collaborando con gli assessorati alla cultura e al Welfare, Fondazione Palazzo Magnani, fondazione I Teatri, Fondazione Nazionale della Danza e altri enti e realtà della proposta culturale locale. Risorse e impegno a sostegno del welfare culturale sono il più recente investimento di FCR a supporto del welfare locale e del benessere collettivo.

Così si è sviluppata FCR, un'azienda fatta di donne e uomini che ogni giorno si prendono cura delle persone.

In questo contesto Assofarm, associazione di categoria che rappresenta oltre 1.200 farmacie comunali in tutta la Penisola, oltre che per celebrare i 120 anni della nascita della prima farmacia comunale in Italia proprio nel nostro comune, ha deciso di tenere a Reggio Emilia la VII Edizione delle 'Giornate Nazionali delle Farmacie Comunali'. Il 12 e il 13 ottobre 2023 si è svolto un evento che ha toccato tutti i luoghi più iconici della città, dalla Sala Verdi del Teatro Ariosto alla Sala degli Specchi del Teatro Valli, passando per

il Palazzo dei Musei Civici, con la visita, fra l'altro, a quell'unicum che rappresenta la Collezione Lazzaro Spallanzani, sino alla storica Sala del Tricolore. Il tema del dibattito è stato uno dei più attuali non solo nel nostro mondo sanitario: Lavorare in farmacia: evoluzione dei ruoli nella farmacia dei servizi che si trasforma in un contesto di mercato del lavoro profondamente mutato". È stato presentato il volume dedicato alle Farmacie Comunali Riunite, libro con diverse testimonianze che celebra il ruolo delle farmacie comunali nell'assistenza sanitaria e nel benessere delle comunità locali. Le due Giornate Nazionali delle Farmacie Comunali sono state un'occasione unica per riflettere sulla storia, sull''impegno e l'importanza di queste istituzioni nel servizio alla collettività.

"La storia delle Farmacie Comunali Riunite è una vicenda collettiva che ha accompagnato generazioni di reggiani. Una storia in cui a fare la differenza è stata Reggio Emilia, la sua gente: a partire proprio dai dipendenti, dai dirigenti che nel corso dei decenni si sono succeduti. Al centro vi sono due ingredienti peculiari: l'attenzione per il cittadino e, al contempo, la capacità di fare azienda in modo innovativo, aprirsi al mondo e al resto del Paese con uno sguardo lungimirante e coraggioso. FCR rientra senza dubbio alcuno nel novero delle realtà che il resto d''Italia ci invidia" (Luca Vecchi, Sindaco di Reggio Emilia)

Nell'esercizio 2023, FCR ha realizzato ricavi per Euro 165,5 milioni, con un patrimonio netto di Euro 12,6 milioni ed un totale dell'attivo patrimoniale di Euro 72,9 milioni. I dipendenti, al 31 dicembre 2023, erano n. 280.

1.2 I valori e il ruolo di FCR: per il bene pubblico

GRI Standards	2-6

FCR svolge le proprie attività **a favore dei cittadini**, per il **bene pubblico**, ruolo dal quale deriva una particolare responsabilità, nell'offerta di un servizio farmaceutico adeguato alla popolazione.

Operando in un mercato concorrenziale, le attività gestite devono avere anche come obiettivo il mantenimento di adeguati livelli di efficienza, di prestigio e di equilibrio economico-finanziario e patrimoniale.

Lo Statuto di FCR prevede, tra gli scopi dell'Azienda, la funzione di **promuovere la salute e il benessere dei cittadini**, non solo tramite l'attività professionale di dispensazione di farmaci e parafarmaci, tramite il consiglio, il servizio scientifico e divulgativo sull'uso e le proprietà dei farmaci per medici e cittadini, ma anche tramite l'erogazione di servizi alla persona e al sostegno del welfare culturale.

I valori aziendali

Credibilità e reputazione rappresentano i due principi alla base del Codice etico (Codice Etico - FCR v1.1), che identifica i valori aziendali:

I valori di FCR

- Principi etici ed eccellenza dei servizi offerti
- Conformità alla legge
- Rapporti con la Pubblica Amministrazione e Autorità Giudiziaria: integrità e correttezza
- Correttezza nei rapporti esterni
- Attivazione e mantenimento relazione commerciali: professionalità – competenza – disponibilità – rispetto – correttezza
- Correttezza nell'amministrazione
- Tutela della persona e della personalità individuale
- Rapporti con gli utenti
- Tutela delle risorse umane, Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro e Ambiente
- Utilizzo e salvaguardia dei beni di proprietà dell'Azienda

È proprio attraverso il rispetto di questi valori che l'Azienda, nel compimento della propria missione, si impegna a contribuire, conformemente alle leggi ed ai principi di lealtà e correttezza, allo sviluppo socio-economico del territorio e dei cittadini attraverso l'organizzazione e l'erogazione delle attività aziendali.

Non sono per noi semplici dichiarazioni, ma principi che ci accompagnano in tutte le azioni quotidiane:
agire sempre in modo onesto ed etico,
essere aperti e chiari nelle relazioni,
valorizzare e rispettare le diverse prospettive,
sperimentare e abbracciare il cambiamento per guidare il progresso
assumendoci sempre le responsabilità delle nostre azioni.

A favore dei cittadini, per il bene pubblico

2

2 A favore dei cittadini, per il bene pubblico

2.1 Quadro normativo

GRI Standards	2-6

La figura giuridica di Azienda Speciale

FCR, come Azienda Speciale, è stata costituita nel 1993, con deliberazione consigliare del Comune di Reggio Emilia del 05 novembre 1993, P.G. nr. 31161/324 ai sensi degli artt. 22 e 23 della L. 142/1990, quale effetto della trasformazione da Municipalizzata FCR in Azienda Speciale pluriservizi.

In base alla qualifica di Azienda Speciale, FCR assume una duplice veste:
- **Operatore economico** dotato di personalità giuridica, autonomia statutaria ed autonomia imprenditoriale, disciplinato dal Testo Unico degli Enti Locali (Art 114)
- **Ente pubblico**, che deve attenersi agli obblighi di trasparenza previsti dal D.Lgs 33/2013.

L'Azienda Speciale viene definita come **ente strumentale dell'Ente Locale** che detiene l'Azienda stessa. Il Comune di Reggio Emilia definisce gli **indirizzi e le linee guida** da seguire per lo svolgimento delle attività dell'Azienda.

Il Comune di Reggio Emilia si avvale dell'Azienda Speciale FCR per lo svolgimento di servizi, e quindi, per soddisfare un'esigenza della collettività. L'attribuzione della personalità giuridica, ai sensi dell'articolo 114 del TUEL, rende l'Azienda un soggetto distinto dal Comune, con una propria autonomia decisionale. FCR è quindi un soggetto istituzionalmente dipendente dal Comune di Reggio Emilia ed è legato a questo da stretti vincoli per il conseguimento dei fini sociali dell'ente titolare.

La normativa di settore

FCR, che svolge un servizio pubblico per conto del Comune di Reggio Emilia alla comunità, opera all'interno di un mercato altamente regolamentato e concorrenziale.

In generale, il settore farmaceutico è regolato da un complesso ordinamento normativo nazionale, di cui l'Agenzia Italiana del Farmaco (AIFA) è titolare, che integra il quadro regolatorio europeo, che ha l'European Medicines Agency come punto di riferimento per il ruolo di proteggere e promuovere la salute dei cittadini e degli animali, valutando e monitorando i medicinali all'interno dell'Unione europea (UE) e dello Spazio economico europeo (SEE).

In Italia, la vendita di farmaci è regolata dalla Legge n. 94 del 1998, che ha introdotto il Sistema Informativo dei Farmaci (SIF) e affidato ad AIFA il compito di regolamentare il settore. La legge italiana prevede che la vendita dei farmaci avvenga esclusivamente in farmacia, parafarmacia o erboristeria autorizzate, dove è presente un farmacista abilitato che può fornire informazioni e consigli sui prodotti venduti.

I farmaci in Italia sono suddivisi in tre categorie:
- farmaci da banco (senza ricetta medica),
- farmaci di automedicazione (da richiedere in farmacia ma senza bisogno di ricetta),
- farmaci da prescrizione (solo su prescrizione medica).

La normativa prevede inoltre una serie di controlli sulla produzione, l'importazione e la distribuzione dei farmaci, per garantire la sicurezza e la qualità dei prodotti.

Con riferimento alla normativa relativa all'area dei servizi alla persona i riferimenti principali sono costituiti a livello nazionale dalla Legge 8 novembre 2000, n. 328, "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"; la norma che individua i livelli essenziali per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali per la persona/famiglia.

La sua attuazione in Emilia Romagna trova la sua norma fondamentale nella Legge regionale 12 marzo 2003, n. 2, "Norme per la promozione della cittadinanza sociale e per la realizzazione del Sistema integrato di interventi e servizi sociali", integrata dalla Legge regionale 19 febbraio 2008, n. 4 "Disciplina Degli Accertamenti Della Disabilità - Ulteriori Misure Di Semplificazione Ed Altre Disposizioni In Materia Sanitaria E Sociale", che ha avviato il processo di accreditamento socio-sanitario nella Regione e dalla Legge regionale 26 luglio 2013, n. 12, "Disposizioni ordinamentali e di riordino delle forme pubbliche di gestione nel sistema dei servizi sociali e socio-sanitari. misure di sviluppo e norme di interpretazione autentica in materia di aziende pubbliche di servizi alla persona".

Il nuovo Decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36 "Codice dei contratti pubblici" e il recente Decreto legislativo 3 luglio 2017 n.117 e ss.mm.ii "Codice del Terzo Settore" sono le norme a fondamento delle procedure di partenariato, affidamento, esternalizzazione dei servizi.

Agenzia Italiana del Farmaco (AIFA)

L'Agenzia Italiana del farmaco AIFA è un ente di diritto pubblico che contribuisce a garantire la tutela del diritto alla salute, previsto dall'articolo 32 della Costituzione, attraverso la regolazione e la vigilanza in materia di prodotti farmaceutici, l'ottimizzazione dell'utilizzo delle risorse pubbliche destinate alla rimborsabilità dei farmaci e la promozione dell'informazione e della ricerca scientifica indipendente nel settore farmaceutico.

L'AIFA opera in autonomia, trasparenza ed efficienza, sotto l'indirizzo e vigilanza del Ministero della Salute e del Ministero dell'Economia e Finanze, in raccordo con le Regioni – in particolare attraverso la Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le Regioni e le Province autonome – e l'Istituto Superiore di Sanità, gli Istituti di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico, le Associazioni dei pazienti, i Medici e le Società Scientifiche, il mondo produttivo e distributivo.

I principali compiti dell'agenzia sono:
- Governo della spesa farmaceutica
- Autorizzazione all'Immissione in Commercio dei farmaci
- Ricerca Clinica
- Promozione della ricerca applicata nel Servizio Sanitario Nazionale
- Farmacovigilanza e sorveglianza vaccini
- Informazione indipendente sull'uso ottimale dei farmaci
- Ispezioni
- Emergenze sanitarie

Strategia farmaceutica per l'Europa

La strategia farmaceutica per l'Europa, adottata a novembre 2020 dalla Commissione Europea, mira a creare un quadro normativo *adatto al futuro* e a sostenere l'industria nella promozione della ricerca e delle tecnologie, affinché raggiungano effettivamente i pazienti al fine di soddisfare le esigenze terapeutiche, affrontando allo stesso tempo le carenze del mercato. La strategia definita dalla Commissione Europea dovrà inoltre dare conto delle carenze evidenziate dalla pandemia di coronavirus e adotterà misure adeguate a rafforzare il sistema.

La strategia è basata su 4 pilastri:
- garantire ai pazienti l'accesso a medicinali a buon mercato e rispondere alle esigenze mediche non soddisfatte (per esempio per quanto riguarda la resistenza antimicrobica, il cancro e le malattie rare)
- favorire la competitività, la capacità di innovazione e la sostenibilità del comparto farmaceutico dell'UE e la produzione di medicinali di alta qualità, sicuri, efficaci e più ecologici

- migliorare i meccanismi di preparazione e risposta alle crisi, predisporre catene di approvvigionamento diversificate e sicure, affrontare le carenze di medicinali
- assicurare una posizione solida dell'UE sulla scena mondiale, promuovendo standard elevati in termini di qualità, efficacia e sicurezza.

Questo progetto è in linea con la nuova strategia industriale per l'Europa e con le priorità delineate nel Green Deal europeo, nel piano europeo di lotta contro il cancro e nella strategia digitale europea.

Serializzazione farmaceutica – Regolamento delegato (UE) 2016/161 del 2 ottobre 2015 che integra la direttiva 2001/83/CE del Parlamento europeo e del Consiglio stabilendo norme dettagliate sulle caratteristiche di sicurezza che figurano sull'imballaggio dei medicinali ad uso umano

Il Regolamento delegato (UE) 2016/161 rappresenta un passo avanti significativo nella lotta alla contraffazione dei medicinali e nella tutela della salute pubblica e sarà dal 2025 obbligatorio anche in Italia. Ogni confezione di farmaco sarà dotata di un codice univoco identificativo e di un sigillo antimanomissione. Questi elementi garantiranno la tracciabilità del prodotto lungo tutta la catena di distribuzione, dalla produzione al paziente finale.

Nel regolamento si definiscono:

- Le caratteristiche di sicurezza che devono essere apposte sulle confezioni dei medicinali (codice AIC, lotto e scadenza e dispositivo che garantisce l'integrità ed evidenzia tentativi di manomissione).
- Il sistema di verifica a due livelli per la serializzazione, la prima effettuata dall'AIC e dai produttori sull'apposizione corretta delle caratteristiche di sicurezza, la seconda effettuata dalle farmacie e dai distributori all'ingrosso per la verifica dell'autenticità e dell'integrità dei medicinali al momento della dispensazione del farmaco.
- Lo scopo sarà la creazione di un archivio europeo centralizzato che contiene le informazioni sulle caratteristiche di sicurezza di tutti i medicinali immessi sul mercato europeo.

Il Ruolo di FCR – La Legislazione per il farmacista

Il complesso quadro normativo del settore farmaceutico – riguardante anche e soprattutto la vendita e distribuzione di farmaci – richiede un fondamentale processo di aggiornamento sulle continue e frequenti novità del settore, quali nuovi prodotti o nuovi servizi.

FCR mette a disposizione sul proprio sito una sezione dedicata alla Legislazione per il Farmacista con lo scopo di pubblicare gli aggiornamenti inerenti all'esercizio della professione del farmacista. Tale sezione è utilizzata anche dagli studenti e dai tirocinanti del corso di laurea in Farmacia come contributo informativo aggiuntivo alla loro formazione professionale; spesso sono esposte problematiche derivanti dall'esperienza di chi opera quotidianamente nel settore. Inoltre, questa sezione può essere liberamente consultabile dai cittadini, diventando per loro fonte di divulgazione scientifica in ambito farmaceutico.

La Legge di Bilancio 2024 – Nuovo sistema di remunerazione delle farmacie

È stata pubblicata il 30 dicembre 2023, sulla Gazzetta Ufficiale nr. 303, la legge di Bilancio 2024 in vigore dal 1° gennaio 2024. La nuova legge prevede una serie di misure che ridefiniscono il finanziamento al Servizio Sanitario Nazionale e hanno un impatto diretto sulla farmacia, in particolare per quanto riguarda la ridefinizione della remunerazione.
Il Governo ha voluto dare un forte messaggio per quanto riguarda il futuro dell'attività della farmacia e il ruolo che essa detiene nel servizio sanitario del paese.
La normativa richiamata ha infatti introdotto in Italia, a partire dal primo marzo 2024, un innovativo sistema di remunerazione che aveva visto l'inizio del suo percorso già dal 2012.
Il nuovo modello di remunerazione valuta contemporaneamente il prezzo di vendita dei prodotti ed il numero delle confezioni vendute. Questa modifica intende offrire un approccio più equilibrato e sostenibile alla remunerazione delle farmacie, riconoscendo non solo il valore economico dei farmaci dispensati ma anche il volume di lavoro sostenuto.

Il nuovo approccio segna l'avvento di una nuova era per l'attività di Farmacia, in quanto il nuovo meccanismo ha come obiettivo primario, nell'intenzione del legislatore, di creare le condizioni per rendere possibile il trasferimento dei farmaci tra i diversi canali della distribuzione, in particolare dalla distribuzione per conto a quella di regime convenzionato.
Si renderà possibile in questo modo il trasferimento dei farmaci a medio ed alto costo direttamente distribuibili presso i punti vendita delle farmacie, riportando così i farmaci sul territorio per rispondere concretamente alle aspettative dei cittadini specialmente nelle aree rurali o interne.
Il vantaggio certamente non trascurabile sarà quello di avere in farmacia, in regime convenzionato, farmaci che già conosciamo dalla DpC (Distribuzione per Conto) ma con un servizio al cittadino più efficiente e più immediato grazie anche alla dispensazione capillare attraverso la rete delle farmacie di comunità. Dal punto di vista del farmacista, questo tipo di remunerazione è certamente più gratificante perché gli si riconosce l'atto professionale che viene valorizzato non tanto in base al prezzo ma rispetto a responsabilità, professionalità, consiglio e consulenza che si offre nella dispensazione del farmaco.
Il servizio Sanitario e Sociale della Farmacia viene così proiettato verso il futuro in un ruolo sempre più vicino alle esigenze e necessità del cittadino che diventano punto focale e obiettivo primario.

Una grande soddisfazione a completamento di un percorso partito diversi anni fa e ripreso nel 2021 quando si riconobbe la necessità di rafforzare le farmacie che in quel momento erano impegnate sul fronte della pandemia. Nacque la remunerazione aggiuntiva straordinaria dal terzo quadrimestre del 2021 e prorogata fino ai giorni nostri.

2.2 Settori di attività e mercati

GRI Standards	2-6

Farmacie	Distribuzione ingrosso farmaci (distribuzione intermedia)	FCR Informa Divulgazione scientifica farmaceutica	Servizi Welfare
• Gestione e coordinamento delle farmacie di proprietà ed esterne	• Distribuzione all'ingrosso di specialità medicinali, prodotti farmaceutici, prodotti per la salute	• SIDS Servizio di Informazione e Documentazione Scientifica	• Servizi Sociali affidati dal Comune di Reggio Emilia

Farmacie

Gestione farmacie

L'area è relativa alla gestione delle farmacie comunali del Comune di Reggio Emilia, attività per la quale l'Azienda Speciale FCR è stata originariamente costituita, oltre a farmacie di altri comuni. Al 31 dicembre 2023, FCR gestisce 31 farmacie, di cui 29 nel territorio del Comune di Reggio Emilia (su un totale di 49 farmacie aperte al pubblico), 2 aperte nel territorio di altri comuni della provincia di Reggio Emilia a seguito di assegnazione di contratto di concessione; amministra inoltre 13 farmacie per conto di altri comuni della provincia di Reggio Emilia e provincie limitrofe.

La collocazione geografica delle farmacie gestite è dettagliata al seguente link: Rete delle farmacie - Farmacie Comunali Riunite (fcr.re.it).

I servizi – L'evoluzione del modello di offerta

Il ruolo del farmacista è in continua evoluzione soprattutto negli ultimi anni. La "Farmacia" è stata costretta a trovare nuove leve oltre il farmaco, nuove categorie merceologiche, nuovi prodotti e questa nuova competenza ha ridefinito i termini di consapevolezza professionale dello stesso farmacista.
La farmacia rappresenta di fatto un presidio polifunzionale della sanità territoriale, in grado di erogare servizi altamente professionali. Il lavoro del farmacista, dunque, ha ritrovato una nuova centralità acquisendo rilevanza strategica nell'ambito delle politiche sanitarie e una rinnovata sinergia

interprofessionale con medico di base, pediatra di libera scelta, specialista, infermiere, ecc.; tutte figure con le quali concorre a garantire la continuità assistenziale sul territorio.

L'Azienda Speciale Farmacie Comunali Riunite offre quei servizi necessari a garantire un'assistenza completa e personalizzata ai propri clienti, per la salute e il benessere delle persone.

Vendita di farmaci e prodotti farmaceutici

- Tutte le farmacie del gruppo offrono un'ampia gamma di farmaci e prodotti farmaceutici, sia da banco che su prescrizione medica

Consulenza e informazioni

- Il personale delle farmacie è a disposizione dei clienti per fornire consulenza e informazioni sui prodotti disponibili, sui dosaggi e sulle modalità d'uso

Servizi diagnostici

- Alcune farmacie del gruppo offrono anche servizi diagnostici come la misurazione della pressione arteriosa, la misurazione della glicemia, la consulenza nutrizionale e altre prestazioni sanitarie

Servizi a domicilio

- Alcune farmacie del gruppo offrono servizi di consegna a domicilio per i farmaci e i prodotti farmaceutici, in modo da garantire assistenza anche a chi ha difficoltà a spostarsi

Prodotti di bellezza e benessere

- Le farmacie del gruppo offrono anche prodotti di bellezza e benessere come cosmetici, integratori alimentari e prodotti per l'igiene personale

Programmi di fidelizzazione

- L'Azienda Speciale Farmacie Comunali Riunite offre programmi di fidelizzazione per i propri clienti, con sconti e promozioni speciali riservati ai titolari della tessera fedeltà.

Continuano i processi di ristrutturazione e riorganizzazione dei punti vendita e di soluzioni logistiche ottimali con l'obiettivo di creare una vera e propria brand identity valorizzando il modo in cui l'Azienda si presenta ai consumatori attraverso elementi come logo, layout, mission, know-how, prodotti, prezzi, pubblicità e rapporto con gli stakeholder.

"C'è un aspetto etico della nostra professione che si differenzia dalle altre. I cittadini si fidano di noi, FCR deve essere capace di continuare a meritare questa fiducia"

FCR si impegna costantemente nell'adattare e nello specializzare ogni singola farmacia alle specifiche esigenze e servizi richiesti dalle diverse zone e comunità indirizzandosi anche nell'offerta di alcune linee particolari di prodotti.

L'Azienda Speciale FCR ha ampliato la gamma di servizi offerti alla popolazione. Tra questi rientrano:

- **Video Consulenza**: è lo strumento per consentire a tutte le farmacie aziendali di connettersi con i propri "pazienti-clienti" ed offrire una consulenza online con la finalità di mantenere attivo il contatto e continuare a dialogare di salute e benessere anche se fisicamente distanti. Per avvicinare un target di utenti smart e digitali è stata creata la possibilità di prenotarla non solo via telefono, ma anche inquadrando un QRcode che indirizza sul sito FCR.

- **Vaccinazione in farmacia:** Il servizio di vaccinazione in farmacia ha visto nel corso del 2022 e 2023 un'evoluzione e un consolidamento in quanto sono proseguite le somministrazioni delle dosi booster Covid e del vaccino antinfluenzale. Quest'ultimo, in particolare, è stato somministrato anche a favore dei cittadini aventi diritto alla vaccinazione gratuita, rinforzando quindi il ruolo della farmacia, e del farmacista, quale presidio di salute del SSN.

- **Servizio di tampone orofaringeo:** Il servizio è stato attivato presso tre farmacie della rete a supporto della **ricerca dello streptococco**. La possibilità di eseguire test per la ricerca dello streptococco, insieme all'opportunità di somministrare vaccini anti-COVID-19 e antinfluenzali e tamponi antigenici per la ricerca del SARS-CoV-2, è un ulteriore passo avanti nel processo di evoluzione della

professione del farmacista. In questo caso, infatti, la farmacia si conferma un presidio fondamentale del Sistema Sanitario Nazionale nella lotta all'antibiotico-resistenza.

- **Carta benessere:** prosegue il lavoro di fidelizzazione grazie al programma fedeltà "Carta Benessere": mettiamo il cliente al centro delle nostre attenzioni! Nel corso del 2023 sono state distribuite altre 5.000 "Carte Benessere", raggiungendo un volume di circa 65.000 carte emesse dall'avvio del progetto iniziato a fine 2017. La Carta è divenuta un importante veicolo di iniziative commerciali per i prodotti di extra-farmaco, con sconti erogati per oltre 300 mila euro. L'utilizzo della carta fedeltà, così come è stata strutturata, ha l'obiettivo principale di conoscere i nostri clienti e le loro abitudini di acquisto, costruendo opportunità di acquisto personalizzate e su misura.

- **Consegna a domicilio**: è il servizio di consegna a domicilio, già attivo dal 2019, ulteriormente sviluppato nel corso del 2023. Questo servizio ha permesso a FCR di creare un contatto diverso con tante persone, consentendo di parlare di salute e benessere, oltre che di rispondere all''esigenza pratica del farmaco a domicilio. La prenotazione del servizio può essere fatta di persona o al telefono contattando le 6 Farmacie Comunali in cui il servizio dislocate in diverse zone strategiche di Reggio Emilia così da poter coprire la totalità del territorio cittadino con un servizio che consente di far arrivare a casa dei clienti i prodotti richiesti.

- **Ambulatorio infermieristico:** nell'ambito della farmacia dei servizi è proseguito il servizio di ambulatorio infermieristico presso la farmacia OspedaleH24 e la farmacia Fratelli Cervi che assieme garantiscono la copertura in tutti i giorni della settimana. Nel corso dell'anno 2023 il servizio è stato perfezionato e implementato grazie a nuove collaborazioni e allo svolgimento di prestazioni complesse, quali ad esempio medicazioni di ulcere da pressione, oltre alle prestazioni semplici, quali iniezioni e medicazioni.

- **Laboratorio galenico**: attivo presso la farmacia Centrale ha un ruolo fondamentale nel fronteggiare le continue carenze di farmaci che si sono di recente verificate; con un importante investimento in macchine per la titolazione dei prodotti a base di Cannabis terapeutica e in formazione del personale, FCR ha attuato un atto di indirizzo emanato dal Consiglio Comunale.

- **Locker FCR**: l'Azienda Speciale FCR ha istituto tre armadietti del benessere presso il territorio di Reggio Emilia, dove i cittadini possono, contattando una delle tre Farmacie designate, ordinare i prodotti desiderati e andare a ritirarli in qualsiasi momento della giornata, scansionando il QR Code o inserendo il codice ottenuto tramite sms. Tramite questo servizio l'Azienda Speciale FCR mette a disposizione i propri servizi H24, andando incontro alle esigenze della popolazione.

- **Agenda dei servizi FCR**: è una nuova soluzione per risparmiare tempo prenotando on-line i servizi nella farmacia più vicino scegliendo giorno e orario preferiti.

- **FCR App:** rilasciata nel 2023, l'app di FCR è un'innovativa applicazione pensata per rendere ancora più smart la ricerca del proprio Benessere grazie alla presenza delle farmacie FCR. Disponibile per il download su App Store e Google Play, FCR App mira a semplificare la vita quotidiana, offrendo un facile accesso a una vasta gamma di servizi e vantaggi pensati appositamente per la propria clientela. Con FCR App, le farmacie FCR compiono un ulteriore passo verso l'obiettivo di assicurare un presente di Benessere alla propria clientela. Tra le caratteristiche principali di FCR App:

    1. ***Prenotazioni online e ritiro personalizzato per un acquisto comodo e accessibile a tutti***
    2. ***Prenotazione diretta dei Servizi FCR***
    3. ***Offerte speciali e promozioni riservate in anteprima***
    4. ***Esperienza app personalizzata con F-CARE SPAZIO SALUTE***
    5. ***Viaggia con Benessere! In stazione AV Mediopadana per ogni necessità***

Con FCR App, le farmacie FCR compiono un ulteriore passo verso l'obiettivo di assicurare un presente di Benessere alla propria clientela.

FOCUS: Aderenza Terapeutica e educazione al farmaco

Servizio che FCR ha messo a disposizione all'interno di FCR App: **F-CARE Spazio Salute/ la mia Terapia**. In questa sezione è possibile inserire farmaci o integratori che si assumono abitualmente e impostando un comodo promemoria aiuterà l'utente a ricordarne l'assunzione.
L'obiettivo è quello di migliorare la salute e il benessere delle persone, fornendo uno strumento di supporto innovativo aiutando i pazienti a aderire alle terapie mediche superando le barriere nell'assistenza.

Grazie al ruolo unico al fianco dei pazienti come professionisti della salute le nostre farmacie comunali si impegnano costantemente ad attività di informazione e sensibilizzazione per una corretta somministrazione del farmaco cercando di dare un prezioso contributo allo spreco farmaceutico.
Crediamo sia importante prevenire l'inutilizzo dei farmaci lungo la catena farmaceutica. Analogamente a quanto descritto sopra è stata creata un'area all'interno dell'app chiamata ***Armadietto della Salute*** uno spazio in cui poter inserire tutti i prodotti che si hanno in casa indicando la data di scadenza. Con questa funzione crediamo nel supporto e nel coinvolgimento dei cittadini nel monitorare la scadenza dei propri medicinali promuovendo programmi di recupero e il corretto smaltimento.

I servizi possono essere consultati presso l'apposita sezione sul sito web, al quale si rimanda per approfondimenti.

È continuato negli anni lo sviluppo del servizio di vendita diretta al consumatore finale di parafarmaci e farmaci senza obbligo di ricetta, attraverso la **piattaforma online Saninforma**. All'interno di questo mercato, la vendita on-line di prodotti farmaceutici gioca un ruolo ancora marginale ma in forte crescita. Il servizio ha registrato una rilevante espansione nel corso della crisi pandemica Covid-19.

Distribuzione ingrosso farmaci (distribuzione intermedia)

Distribuzione all'ingrosso di specialità medicinali, prodotti farmaceutici, prodotti per la salute

L'area distribuzione intermedia ricomprende l'attività di distribuzione all'ingrosso di specialità medicinali, prodotti parafarmaceutici e prodotti per la salute e si sviluppa secondo due segmenti di mercato / tipologia di clienti e servizi.

L'attività di distribuzione all'ingrosso di specialità medicinali, prodotti parafarmaceutici e prodotti per la salute è stata progressivamente sviluppata ed estesa, partendo dal servizio di approvvigionamento e consegna dei prodotti alle farmacie aziendali e alle farmacie clienti, accogliendo poi successivamente la nascita della divisione ospedaliera.

Il servizio, che rappresenta il segmento di mercato che genera **la quota più rilevante del totale dei ricavi** di FCR, è caratterizzato da una **costante innovazione tecnologica** applicata alle **procedure di gestione del magazzino e di tutta la catena logistica** (dal fornitore al cliente) per garantire un servizio accurato e tempestivo.

Il magazzino di distribuzione è dotato di apposite autorizzazioni e rispetta i requisiti di idoneità dei locali, corretta conservazione dei prodotti, presenza di responsabili con specifici requisiti professionali. È un servizio essenziale che garantisce consegne plurigiornaliere e che opera con grande competenza rispettando gli standard di efficienza e qualità grazie alla dotazione di sistemi di sicurezza e trasmissione dei dati.

L'integrazione di questo servizio all'interno di una azienda che gestisce farmacie e produce informazione sul farmaco per gli operatori e informazione sanitaria per il pubblico offre ai clienti un **significativo valore aggiunto** in termini di conoscenza del mercato, nel marketing, gestione e informazione.

FCR Informa - Divulgazione scientifica in materia farmaceutica (SIDS)

Il Servizio di Informazione e Documentazione Scientifica (SIDS) **è attivo dal 1977**, in quanto FCR ha sempre considerato **l'informazione parte della propria *mission* aziendale**. Da oltre 40 anni il fulcro dell'attività è quello di mettere a disposizione di tutti gli stakeholder informazioni per un uso corretto dei farmaci, anche grazie alla pubblicazione di una rivista che da sempre ha caratterizzato il panorama dell'informazione medica indipendente in Italia. Home Page - Area Farmacisti - Farmacie Comunali Riunite (fcr.re.it).

Nel 2023, tramite il proprio canale informativo, FCR ha lanciato diverse campagne di sensibilizzazione, per divulgare consigli utili sulla salute e sulla prevenzione di malattie, per sponsorizzare azioni di comunicazione e giornate di sensibilizzazione e per promuovere uno stile di vita sano. https://fcrinforma.fcr.re.it/campagne-informative

Questi alcuni esempi:

- **Ottobre rosa campagna di sensibilizzazione** a sostegno della tradizionale campagna di sensibilizzazione contro il tumore al seno
- **Antibiotici: usiamone meno, usiamoli meglio** per sensibilizzare e responsabilizzare l'opinione pubblica all'uso consapevole di questi farmaci, preziosi per la nostra salute
- **NO alla disinformazione sui vaccini** una informazione mirata e autorevole su temi importanti di salute pubblica quali appunto le vaccinazioni, uno degli ambiti di eccellenza del sistema sanitario italiano.
- **Estate farmaci e salute** alcuni semplici precauzioni "estive" che possono evitare spiacevoli conseguenze
- **Difendersi dal caldo** finalizzato a promuovere azioni e interventi per aiutare le persone anziane che durante l'estate possono trovarsi in maggiore difficoltà, non solo per il caldo
- **Abbasso il sale** invita a ridurre il consumo di sale entro i limiti fissati dall'organizzazione Mondiale della Sanità
- **Non bruciare la tua vita** illustra i pericoli del fumo e opzioni disponibili in farmacia per aiutare chi vuole cercare di smettere di fumare.
- **Aiuta l'ambiente!** campagna di sensibilizzazione per la "rottamazione dei termometri a mercurio" realizzata per favorire l'eliminazione di questa tipologia di termometri, non più commercializzabili a causa della tossicità del mercurio

Il servizio nel tempo ha rafforzato e ampliato le proprie attività, grazie alle nuove tecnologie disponibili dando vita a strumenti diversificati e diretti a due tipologie di utenti:

I servizi destinati ai farmacisti vedono la farmacia non soltanto come punto di dispensazione dei medicinali, ma un autentico presidio di servizio per la popolazione. I servizi rivolti al cittadino, diffusi attraverso la rete propria di farmacie, rispondono alla domanda di informazione qualificata ed indipendente dei cittadini, per aiutarli ad orientarsi nel mercato della salute.

Le informazioni contenute nel sito sono selezionate e validate da professionisti sanitari. Sono finalizzate a migliorare la conoscenza del lettore, ma viene sempre precisato che non devono sostituire il consiglio del proprio medico o del farmacista di fiducia.

Accanto alla caratteristica attività di formazione verso i farmacisti, nel 2023 il Servizio Informazione e Documentazione Scientifica (SIDS), rispondendo ad un bisogno della categoria, ha orientato le iniziative formative verso il personale "non farmacista". L'attuale momento storico, successivo alla pandemia di Covid-19, è caratterizzato dalla carenza di professionisti sanitari e in particolare di laureati in farmacia. Parallelamente, il ruolo della farmacia e la professione del farmacista stanno evolvendo verso una maggiore caratterizzazione sanitaria. In questo contesto, appare imprescindibile l'adozione di interventi formativi rivolti al personale "non farmacista" che opera all'interno della farmacia, che deve acquisire consapevolezza della propria attività di operatore nel settore sanitario.
In partnership con l'ente di formazione IFOA, è stato quindi ideato, organizzato e avviato un progetto formativo di circa 120 ore, rivolto ad una platea di 20 persone, per la formazione della figura di "Assistente Tecnico di Farmacia". L'obiettivo del corso è quello di fornire conoscenze teoriche affinché i partecipanti acquisiscano consapevolezza del proprio ruolo e del luogo in cui lo esercitano e, allo stesso tempo, di fornire nuove competenze, necessarie per supportare il farmacista nelle attività quotidiane e per contribuire al processo di evoluzione della farmacia quale presidio di salute all'interno del Servizio Sanitario Nazionale. Alla docenza hanno contribuito tutte le aree del Coordinamento Farmacie.

Servizi di Welfare

L'Azienda Speciale FCR gestisce dal 1998 parte dei servizi sociali del Comune di Reggio Emilia, conferiti all'Azienda attraverso contratto di servizio.

L'attività è realizzata da un'area aziendale che ha assunto le caratteristiche di una "agenzia tecnica" con funzioni amministrative, organizzative, gestionali e progettuali, oltre che di supporto al Comune nella programmazione dei servizi.

I servizi e le attività sono in misura ridotta gestiti con proprio personale e, in larga parte, realizzati da organizzazioni del Terzo settore (cooperative sociali, associazioni), o altre imprese, prevalentemente del territorio, contribuendo al posizionamento marcatamente territoriale dell'Azienda.

I principali servizi ed attività erogati nel 2023 sono:

2.3 I clienti

GRI Standards	2-6

La tipologia di clienti dell'Azienda Speciale FCR varia in base al servizio erogato.

Farmacie

I clienti della distribuzione **Farmacie** – retail sono principalmente i cittadini residenti nel Comune di Reggio Emilia. Nell'anno 2023 il numero totale di **prescrizioni SSN transitate nelle farmacie FCR è stato pari a** 820.723.

FCR raggiunge inoltre una quota rilevante di cittadini di Reggio Emilia e provincia tramite la distribuzione intermedia, fornendo 13 farmacie di 10 comuni limitrofi e le farmacie e parafarmacie private presenti in provincia oltre ai corner della GDO.

Distribuzione intermedia

I principali clienti della **distribuzione intermedia** sono le farmacie comunali e private ubicate sul territorio regionale o su regioni limitrofe, la **grande distribuzione organizzata**, i **magazzini della filiera** WEB/DPC, le **parafarmacie** e i **negozi** di articoli sanitari.

FCR fornisce, tramite un accordo in vigore dal 2006, tutte le parafarmacie di una delle principali Cooperative di Consumatori presente sul territorio Nazionale. I clienti della distribuzione intermedia sono legati all'Azienda Speciale FCR da rapporti commerciali.

Divisione ospedaliera

La **divisione ospedaliera** si rivolge ad un target di clienti costituito essenzialmente da strutture socio-sanitarie private convenzionate con il Servizio Sanitario Nazionale: case di cura, case di riposo, istituti di riabilitazione, ospedali privati accreditati, residenze per anziani e disabili, centri medici e poliambulatori.

Servizi Welfare

I clienti dei **servizi socio-assistenziali** sono principalmente **persone fragili e vulnerabili**, che si rivolgono ai servizi socio-assistenziali educativi e trasversali del Comune di Reggio Emilia. Anche per questi servizi, la maggioranza dei clienti proviene dalla regione Emilia-Romagna, e in particolare dalla provincia di Reggio Emilia, facendo emergere in modo netto lo stretto legame che l'Azienda Speciale FCR ha con il territorio in cui risiede.

L'attività del servizio, orientata alla ricerca di innovazione, co-progetta interventi adeguati ai bisogni crescenti del contesto sociale, supervisionando e accompagnando i partner gestori. L'attività conferita si svolge in stretto raccordo con la Direzione Aziendale e in costante relazione con un gruppo di regia, coordinato dal Dirigente del servizio Politiche di Welfare e Intercultura del Comune di Reggio, che governa e monitora i processi di riorganizzazione dei servizi e di generazione della spesa socio-assistenziale.

Nel processo di lavoro si sviluppa il dialogo con l'Ufficio di Piano distrettuale, l'organo che si occupa della programmazione socio-sanitaria distrettuale, con il Servizio Sociale territoriale e con gli altri settori interessati del Comune (Officina Educativa; Pari Opportunità; ...), con l'Azienda Sanitaria Locale e con i Servizi sociali delle Unioni territoriali presenti nel Distretto, dove richiesto dalla pianificazione distrettuale e dalla organizzazione dei servizi. È inoltre costante la relazione con le numerose organizzazioni del Terzo settore, del privato o Istituzioni pubbliche, che sono gestori o partner di servizi e attività progettuali.

2.4 I dipendenti

GRI Standards	2-7

Il numero totale dei dipendenti dell'Azienda Speciale FCR a fine 2023 è di 280. La tabella sottostante riporta i dati relativi al numero di dipendenti alla fine dei tre esercizi di rendicontazione.

La forza lavoro di FCR è composta **all'84% da lavoratori a tempo indeterminato e da quasi l'88% da dipendenti con contratti full-time**. **La presenza femminile rappresenta il 76% del personale**. La totalità dei dipendenti FCR appartiene all'area geografica locale, risiedendo prevalentemente all'interno della provincia di Reggio Emilia.

Rispetto a quanto previsto dall'informativa GRI 2-7, al 31 dicembre 2023, si precisa che FCR non ha formalizzato, alla data di pubblicazione del presente documento, una procedura interna di comunicazione per i dipendenti che non dovessero riconoscersi all'interno delle categorie di genere maschile o femminile. Alla data non risultano peraltro pervenute comunicazioni da parte dei dipendenti che dichiarino di non riconoscersi in tali generi o che abbiano manifestato la volontà di non comunicare il genere nel quale si riconoscono, indipendentemente dai dati anagrafici e sesso biologico.

L'informativa riguardante le politiche, le misure di welfare, il rispetto dei principi di diversità, equità, inclusione, la salute e sicurezza, e la formazione dei dipendenti di FCR è contenuta all'interno del capitolo 8 Lavoro e persone di FCR di questo documento.

Dipendenti	2021			2022			2023		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Totale dipendenti alla fine del periodo / per genere	196	64	**260**	205	60	**265**	214	66	**280**

Totale dipendenti per genere / tipologia di contratto	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
a tempo indeterminato	170	58	228	171	55	226	180	55	235
a tempo determinato	26	6	32	34	5	39	34	11	45
Totale	**196**	**64**	**260**	**205**	**60**	**265**	**214**	**66**	**280**

Totale dipendenti per tipo di impiego / per genere	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Full-time	170	62	232	178	57	235	184	62	246
Part-time	26	2	28	27	3	30	30	4	34
Totale	**196**	**64**	**260**	**205**	**60**	**265**	**214**	**66**	**280**

2.5 Altri lavoratori

GRI Standards	2-8

Per lo svolgimento della propria attività FCR può contare anche su lavoratori non dipendenti, che svolgono, a vario titolo, l'attività a favore di FCR: tra questi i collaboratori a titolo di lavoro somministrato ed altre tipologie di collaborazione.

Altri lavoratori	2021			2022			2023		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Lavoratori somministrati	10	20	30	7	26	33	13	24	37
Operatori sanitari	9	4	13	8	3	11	10	2	12
Agenti	1	1	2	1	2	3	1	1	2
Altri collaboratori	1	1	2	1	1	2	1	1	2
Stagisti	1	1	2	1	1	2	-	-	-
Totale	**22**	**27**	**49**	**18**	**33**	**51**	**25**	**28**	**53**

2.6 La supply chain

GRI Standards	2-6 3-3 204-1

La collaborazione con i fornitori è fondamentale per garantire elevati standard di qualità dei servizi erogati da FCR. A tal fine, sia per l'attività farmaceutica che per i servizi socio-assistenziali l'azienda si avvale di fornitori qualificati, con i quali instaura rapporti di lungo termine.

Nell'esercizio 2023 FCR si è rivolta ad oltre **1.000 fornitori**, dei quali la massima parte (98,3%) ha sede nel territorio italiano. Il **35,6% di tali fornitori di FCR proviene dalla regione Emilia-Romagna**, segno ulteriore del forte **legame tra l'azienda e il territorio** di cui è parte. Il valore economico distribuito ai fornitori locali nel 2023 è pari a **33,4 milioni di Euro**.

Farmaci

Per l'approvvigionamento dei prodotti farmaceutici e parafarmaceutici l'Azienda Speciale FCR si rifornisce dalle principali case farmaceutiche nazionali e internazionali operanti sul territorio italiano, in prevalenza nel Nord Italia, per un totale di oltre 470 fornitori.

Per la distribuzione di tali prodotti l'Azienda Speciale FCR si avvale di aziende del settore della logistica, selezionate a seconda del luogo di destinazione della merce e delle specifiche condizioni di trasporto richieste dalla normativa per lo specifico farmaco. Sono partner consolidati nel tempo che permettono all'azienda di garantire elevati standard qualitativi.

Le procedure di qualifica e selezione dei fornitori per la distribuzione dei farmaci comprendono un'analisi che prevede la richiesta delle certificazioni di settore, produttivo e distributivo del farmaco, e dati economici per valutare la sostenibilità e solidità dell'azienda. Solo al termine positivo dell'iter di controllo si provvede alla stipula dell'accordo commerciale, che nella maggioranza dei casi, si consolida nel lungo periodo.

Servizi di Welfare

FCR ha erogato i propri servizi di welfare attraverso la collaborazione con **87** fornitori e partner.

In larga prevalenza si tratta di **Cooperative Sociali** e loro **Consorzi** (il 47% complessivo) ed **altre organizzazioni di terzo settore** (39%). Una parte significativa di queste organizzazioni (il 35%) è parte integrante del tessuto sociale della città. Tale modello di servizio, rafforzato dal significativo partenariato nella gestione di parte dei servizi con ASP Reggio Emilia Città delle persone, Azienda Pubblica di Servizi partecipata dal Comune di Reggio Emilia, consente di garantire servizi di pubblica utilità a favore della comunità locale valorizzando, nel contesto normativo applicabile, la costruzione di legami comunitari solidi.

L'impatto sociale ed economico generato sul territorio, attraverso il partenariato con enti del terzo settore è di particolare significato. Nel 2023 il 74% del valore economico esito degli affidamenti ha riguardato imprese (sociali, pubbliche, private) con sede nel territorio comunale; si evidenzia inoltre che il 50% del valore economico ha riguardato enti del terzo settore del territorio comunale.

FCR affida i servizi secondo la vigente normativa e con una particolare attenzione a quanto previsto dal Codice del Terzo settore in termini di co-progettazione dei servizi, prevedendo determinati criteri di accesso e verifiche per il monitoraggio del servizio offerto una volta assegnato.

2.7 I processi di gestione della logistica: il magazzino centrale automatizzato

GRI Standards	2-6

I principali processi industriali di FCR – fatta eccezione delle attività relative alle preparazioni galeniche, e in particolare di farmaci a base di cannabis, pratica di specializzazione dell'azienda – coinvolgono la gestione del magazzino di distribuzione intermedia, che fornisce tutte le farmacie gestite direttamente e per conto dall'Azienda Speciale FCR, le farmacie private e pubbliche, le parafarmacie, i corner della GDO e le strutture ospedaliere/case di cura che si approvvigionano dall'Azienda Speciale FCR.

Il magazzino di FCR risponde a **più di 1 milione di ordinativi l'anno**, per **circa 7,5 milioni di righe** ordine corrispondenti a quasi **34,5 milioni di confezioni movimentate**.

FCR ha avviato un piano di investimenti, a partire dal biennio 2014-2015, per la digitalizzazione e automazione del magazzino, dal processo di ricezione dell'ordine, alla sua preparazione e consegna.

Innovazione tecnologica, razionalizzazione degli spazi e dei costi, efficacia delle prestazioni e sicurezza per lavoratori e clienti. Sono queste le caratteristiche del nuovo magazzino automatizzato che si ispira a standard di massima efficienza e qualità con sofisticati sistemi di automazione, di rilevazione e di controllo che assicurano lo stoccaggio e la movimentazione dei prodotti in locali a temperatura controllata

L'impianto è costituito da un allestitore automatico "Fast Pick" ad alta capacità ed è in grado di gestire contemporaneamente sia scatole che contenitori in materiale plastico ed è controllato da un software che si interfaccia con i programmi gestionali dei clienti e regola il flusso di preparazione dei prodotti, garantendo efficienza, incrementando la capacità di allestimento e facendo del deposito farmaceutico reggiano una delle realtà più all'avanguardia in questo campo in ambito nazionale.

Nel 2021 l'Azienda ha dotato il reparto di magazzino di un nuovo Robot avvolgitore semovente, rientrante tra i beni agevolabili dal modello "Industria 4.0". Il Robot è fornito di display per interfaccia uomo-macchina che permette di efficientare le operazioni di logistica, attraverso specifici processi di interconnessione con caricamento da remoto di istruzioni e controllo per mezzo di CNC (Computer Numerical Control) e/o PLC (Programmable Logic Controller). Risponde inoltre ai più recenti parametri di sicurezza, salute e igiene del lavoro ed è dotato di sistemi di telemanutenzione e/o telediagnosi e/o controllo in remoto garantendo il monitoraggio continuo delle condizioni di lavoro e dei parametri di processo mediante opportuni set di sensori.

L'Azienda Speciale FCR rifornisce i clienti con consegne plurigiornaliere nella regione Emilia-Romagna e plurisettimanali nella restante parte del territorio nazionale, garantendo in questo modo un efficiente servizio logistico, alta rotazione degli stock ed elevato controllo delle scadenze.

Per lo svolgimento di questa attività FCR ha realizzato un **piano di investimenti rivolto alla digitalizzazione e automazione** del magazzino, attraverso la ristrutturazione dei locali del magazzino e l'implementazione di un magazzino automatizzato, a controllo CNC e PLC, interconnesso al sistema gestionale, per tracciare l'intero processo di ricezione, preparazione e consegna degli ordini, riducendo al minimo i possibili errori e monitorando in tempo reale le disponibilità di farmaci in magazzino, evitando problemi di scaduto in magazzino o di carenza di scorte..

Per anticipare le richieste della Direttiva 2011/62/UE - Direttiva Europea sui Medicinali Falsificati (FMD)-, che ha l'obiettivo di prevenire la contraffazione dei medicinali, FCR ha, nel corso del 2023, avviato un processo di riorganizzazione del proprio magazzino, introducendo il monitoraggio di alcuni farmaci (numero di lotto, data di scadenza e numero seriale). La FMD impone infatti che produttori e distributori debbano garantire la corretta individuazione del farmaco e il controllo della sua circolazione fino al consumatore finale. L'Azienda Speciale proseguirà con le operazioni aggiornamento e ridistribuzione del proprio magazzino anche nel 2024, per poter monitorare puntualmente tutti i prodotti in ingresso e in uscita presso il proprio stabilimento.

Gli ordini della distribuzione intermedia vengono in prevalenza acquisiti attraverso il canale telematico, permettendo in questo modo ai clienti di gestire con semplicità i fabbisogni quotidiani, verificandone la disponibilità e i prezzi in tempo reale, riducendo tempi ed errori nel processo di sviluppo dell'ordine di acquisto. Il magazzino della distribuzione intermedia si occupa anche dell'erogazione del servizio WEB-DPC (Distribuzione per conto) delle specialità medicinali e alto costo acquistate dall'ASL e distribuite tramite la rete farmaceutica nelle province di Reggio Emilia e Modena.

Inoltre, la collaborazione costante con il Servizio di Informazione e Documentazione Scientifica (SIDS), consente a FCR di mettere a disposizione della propria clientela una serie di informazioni e aggiornamenti di settore che accrescono la qualità del servizio erogato.

Infine, l'azienda mette a disposizione dei propri clienti di magazzino un servizio di customer care (dal lunedì al venerdì e nella mattina del sabato).

Tutto questo rafforza la nostra missione: supportare il ruolo e la funzione delle farmacie e di tutte le strutture sanitarie nostre clienti, assicurando idonee forniture e servizi e coadiuvandole nell'erogazione dei servizi di salute pubblica.

2.8 Innovazione nei servizi - Ricerca & sviluppo

GRI Standards	3-3 203-1

Nuovi modi di «fare sociale»

Anche nel corso del 2023 la direttrice che ha maggiormente orientato il lavoro dell'Area Welfare è stata la ricerca di innovazione, sperimentando metodologie e protocolli operativi nuovi, rivisitando gli approcci, assumendo nuove traiettorie di lavoro sociale e nuovi sguardi per orientare la lettura dei bisogni, così come nel tentativo di approcciare la collaborazione con il territorio attraverso modalità inedite.

Questi tentativi di intraprendere nuovi modi di «fare sociale» hanno perciò riguardato:

- l'esplorazione di **nuove lenti attraverso cui osservare e provare a comprendere le evoluzioni sociali,** assumendo l'ottica della **longevità**, perciò dell'integrazione e convivenza tra generazioni e fasce di età molto più diversificate e articolate rispetto al passato, in cui la fragilità e il benessere, la cura e la prevenzione, la casa come il lavoro, richiedono la costruzione di nuovi equilibri individuali, famigliari e di comunità, che necessitano di un patto sociale intergenerazionale e di nuove definizioni dei cicli di vita e degli obiettivi che li andranno a connotare;
- **nuovi approcci alle fragilità**, assumendo un'**ottica intersezionale** per meglio comprendere le interconnessioni che ci sono tra i divari sociali e i fenomeni sociali complessi a cui si riferiscono. Assumere un'ottica intersezionale consente di acquisire sguardi intrecciati tra identità di genere e orientamento sessuale, dis/abilità, esperienze migratorie, età e fasi della vita, composizione dei nuclei famigliari o di convivenza, … consente di collocare le questioni sociali e i bisogni in quell'intricato e complesso sistema di pregiudizi, opportunità, risorse e vincoli che accompagna la storia di ciascuna persona rispetto al contesto e al tempo in cui questa si realizza;
- l'apertura di **nuove traiettorie di ingaggio**, per tentare di intersecare il sociale con i sistemi economici, iniziando a osservare e approfondire nuove prospettive a superamento del capitalismo, verso sistemi di **economia sociale**, maggiormente rispettosi delle persone, anche delle più fragili, e della distribuzione delle risorse a vantaggio di fasce più ampie di popolazione;
- la costruzione di nuovi modelli di collaborazione tra pubblico e privato, dove il pubblico e la stessa Area Welfare dell'Azienda assumono un ruolo nuovo di mediazione e accompagnamento alla co-progettazione, piuttosto che di committenza;
- la sperimentazione di **nuovi protocolli e metodologie di lavoro**, attraverso la ricerca costante di ibridazione di saperi e competenze e il dialogo con realtà di altre città per mantenere viva l'attenzione alle esperienze allestite in altri contesti.

Parallelamente a queste macro-direttrici sono state realizzate azioni specifiche, di cui di seguito si illustrano le principali.

Innovare l'approccio: il welfare culturale per una nuova infrastrutturazione sociale

Il moltiplicarsi di iniziative culturali all'interno di contesti di cura, educazione, assistenza, inclusione, sembra riconducibile non solo a un'adesione "basata sulle evidenze" rispetto a modelli teorico-scientifici che ne certificano la rilevanza, ma anche - e forse soprattutto - alla necessità di sfuggire alle "gabbie" dei modelli tradizionali del welfare declinato esclusivamente come "protezione sociale" che sempre più evidentemente mostrano i loro limiti.
In questo quadro già ricco di opportunità ma contraddittorio in termini di strategia, l'azione realizzata nel contesto reggiano si è caratterizzata:

- nell'allestimento dei contesti di regia (programmazione e governance) e nelle modalità di azione al loro interno che connotano la progettazione e la gestione di vere e proprie politiche di welfare culturale, consentendo così a un insieme variegato di iniziative di realizzare un livello di strutturazione tale da sapersi efficacemente "annidare" in diversi contesti dello sviluppo urbano agendo come pratica di cambiamento,

- nell'esercizio di ruolo da parte di alcune figure come progettisti e operatori sociali ai quali viene assegnata una più marcata funzione di infrastrutturazione sociale, da esercitare grazie a un approccio autenticamente educativo nei confronti di molteplici interlocutori
- in un approccio educativo, appunto, in grado di restituire elementi di visione, opzioni di valore e capacità che emergono anche solo parzialmente e in forma contraddittoria, nella convinzione che l'infrastruttura del sociale sia un dato emergente e costantemente co-costruito a patto di saper riportare le questioni (attraverso domande chiare e ben declinate) nelle sedi in cui i problemi si generano, avendo certezza che lì stiano anche le risorse per trattarli.

In questo contesto, che ha visto FCR protagonista unitamente alle Istituzioni culturali cittadine e ai servizi sociali che sono stati coinvolti nei diversi percorsi, nel corso del 2023 si sono sviluppati tre significativi processi di lavoro:

1. a marzo, il convegno internazionale "B. Diritto alla bellezza – Modelli di welfare culturale tra evidenze scientifiche e necessità di nuove politiche" ha fatto il punto sulle esperienze reggiane a confronto con altre esperienze regionali ed europee;
2. a partire da Giugno, con la sottoscrizione di un apposito "patto di collaborazione" con l'Università di Chieti e Pescara in collaborazione con Social Lab Abruzzo, Pre-Texts at Cultural Agents Inc,, Centro Bach Università di Chieti e Pescara e Fondazione Palazzo Magnani, per la realizzazione e la promozione di iniziative sperimentali e comuni nell'ambito del protocollo "Pre-texts", sotto la direzione scientifica del prof. Pierluigi Sacco, ordinario del DISFIPEQ, volto a promuovere attività di welfare culturale ed educative inclusive sostenendo forme innovative di intervento culturale ad alto impatto sociale mediante un approccio concreto nei diversi contesti sociali; incoraggiando la lettura come strumento di inclusione sociale, ossia permettendo ai partecipanti di comprendere e far proprio un testo in modo profondo e motivante; incidendo in modo significativo sul benessere mentale dei partecipanti e promuovendo azioni di inclusione sociale; incoraggiando una formazione generativa: i partecipanti divengono formatori e facilitatori per poter replicare gli interventi in altri contesti sociali; allestendo contesti in cui sperimentare tale protocollo per rendere visibile come questa modalità di lettura faccia leva sulle risorse creative ed espressive dei partecipanti e favorisca gli apprendimenti; sostenendo un approccio che sviluppi nel singolo la consapevolezza dell'importanza del prendersi cura della propria comunità, accompagnando ciascuno nel proprio percorso evolutivo e la collettività nella di costruzione di un'identità accogliente.
   "Pre-texts" è protocollo pedagogico elaborato dalla professoressa Doris Sommer della Harvard University, una metodologia ad alto impatto culturale che investe sullo stimolo all'apprendimento e all'integrazione sociale attraverso la lettura condivisa di un testo e il gioco collettivo.
3. A partire da settembre si è poi avviato, in accordo con il Comune di Bassano del Grappa che ne ha sviluppato la metodologia, la pratica di "Dance Well – Movimento e ricerca per il Parkinson" che promuove la danza in spazi museali e si rivolge principalmente a persone che vivono con il Parkinson o altri disturbi del movimento, per sviluppare benessere, inclusione, e partecipazione attiva. A Reggio FCR ha avviato il primo percorso di Dance Well, in collaborazione con il Comune di Reggio Emilia, AUSL – IRCCS di Reggio Emilia, Fondazione Palazzo Magnani, MM Contemporary Dance Company e Aterballetto.

L'arte mi appartiene

Insieme alla Fondazione Palazzo Magnani è stata sviluppata una originale metodologia di lavoro volta ad utilizzare l'arte per riflettere sugli approcci socio-educativi e per declinare interventi educativi di supporto allo sviluppo di abilità e competenze di persone anche con fragilità. Le azioni introdotte sono improntate alla multidisciplinarietà, alla pratica del fare e all'integrazione, al fine di promuovere il benessere e la crescita individuale e professionale delle persone coinvolte, producendo innovazione culturale e sociale. Lo staff di lavoro che sviluppa gli interventi coinvolge progettisti sociali di Farmacie Comunali Riunite e operatori culturali di Palazzo Magnani. Gli interventi sono stati ad ora principalmente finalizzati alla formazione ed all'accompagnamento di operatori socio-educativi. Oltre 100 operatori di una decina di servizi sono stati formati nel solo 2023 nell'ambito di un programma che segue un ciclo annuale di lavoro.

Innovare la proposta di servizi

Una specifica attenzione è sempre rivolta a oggetti di lavoro che, per la loro complessità, ci pare necessitino di particolari innovazioni per mantenerli coerenti con i bisogni e sostenibili con le risorse disponibili. Segnaliamo, come azioni principali del 2023 (ancora in corso):

- L'avvio dei servizi di mobilità speciale a favore delle persone con disabilità, adulte e minorenni, del trasporto scolastico e dell'accompagnamento ai centri diurni per le persone anziane, coinvolgendo direttamente i gestori dei servizi di destinazione e il Terzo Settore per un accompagnamento sociale che possa essere parte del servizio di accoglienza;
- Azioni di formazioni specifiche sulle funzioni educative, attraverso l'offerta di percorsi aperti agli operatori di ambito sociale, generalmente inteso, che ha visto la partecipazione anche di professionisti ed equipe di lavoro afferenti a servizi che non sono a gestione di FCR, ma che restano in capo al Comune (quali il servizio nomadi e il Centro per le famiglie, o i servizi residenziali a favore di anziani), o all'ASL (servizi di salute mentale);
- Il consolidamento degli approcci sperimentati nella rivisitazione dell'ambito socio-occupazionale e del tempo libero per persone con disabilità – STRADE (avviato a partire dal 2021), mediante lo sviluppo di un'agenzia di comunicazione inclusiva in cui, accanto a professionisti, collaborano persone con disabilità che portano il proprio originale punto di vista, anche attraverso la gestione diretta di canali social.

Progetto Esistenziale di Vita

Il Progetto Esistenziale di Vita rappresenta un documento innovativo nel panorama nazionale dei diritti per la disabilità, perché formalizza pubblicamente l'importanza e il valore dell'autodeterminazione nella fragilità. Assicura il rispetto delle volontà dell'individuo, anche quando la famiglia e le persone più vicine non potranno più fare assistenza o non ci saranno più. Reggio Emilia è la prima città in Italia ad aver istituito nel 2021 il Registro pubblico dei Progetti Esistenziali di Vita grazie alla collaborazione tra Comune di Reggio Emilia, Farmacie Comunali Riunite, Azienda Ausl e Fondazione Durante e Dopo di Noi nell'ambito di "Reggio Emilia Città Senza Barriere". Nel 2023 sono stati depositati i primi progetti di vita: sono 12 i cittadini e le cittadine con disabilità che al termine di un percorso sostenuto da accompagnatori alla procedura hanno depositato il proprio progetto, con l'obiettivo di custodire presso gli Uffici dell'Anagrafe del Comune le informazioni essenziali sui loro bisogni, abitudini, desideri e aspirazioni.

Salute e alimentazione

La promozione del benessere e degli stili di vita sani sono un elemento trasversale che unisce le due anime dell'Azienda FCR. Grazie alla collaborazione con l'Asl di Reggio Emilia, in particolare il Dipartimento di Sanità Pubblica, Luoghi di Prevenzione (Centro Regionale di Didattica Multimediale per la Promozione della Salute) e LiLT è stato realizzato un percorso formativo ed esperienziale rivolto a persone adulte con disabilità che vivono in progetti di residenzialità emancipata, per accompagnarli ad acquisire maggiore consapevolezza della relazione "cibo-corpo" e nuove abilità dal punto di vista comportamentale: come scegliere gli alimenti e come realizzare pietanze gustose e sane.

Il governo dell'Azienda

3

3 Il governo dell'Azienda

3.1 Organi societari e governance

GRI Standards	2-9 2-10 2-11 2-15 2-16 3-3 405-1

Gli organi previsti all'interno dell'Azienda Speciale FCR, da Statuto, sono il Consiglio di Amministrazione, il Presidente del Consiglio di Amministrazione, il Direttore e il Collegio dei Revisori dei Conti.

Il Consiglio di Amministrazione

La gestione di FCR è attribuita al Consiglio di Amministrazione, formato dai rappresentanti del Comune di Reggio Emilia, eletti tramite apposita nomina da parte del Sindaco del Comune di Reggio Emilia (Art. 50, comma 8 del D. Lgs 27/2000). Il Sindaco, sulla base degli indirizzi stabiliti dal Consiglio Comunale, provvede alla nomina, designazione e revoca dei rappresentanti del Comune tramite Ordinanza.

Le modalità e i requisiti per la nomina, la durata della carica, nonché i casi e i modi di cessazione della carica di membro del Consiglio di Amministrazione e di Presidente, sono disciplinati dallo Statuto del Comune di Reggio Emilia e dalle leggi e dai regolamenti vigenti.

Le indennità spettanti al Presidente e ai membri del Consiglio di Amministrazione sono determinate dal Consiglio Comunale, in osservanza del disposto della legge 27 dicembre 1985 n. 816 e successive integrazioni e modificazioni.

Il Consiglio di Amministrazione, nell'ambito delle finalità e degli indirizzi determinati dal Consiglio Comunale, e dell'oggetto determinato dall'art. 4 del presente Statuto, deve svolgere azione di indirizzo economico politico e di controllo affinché l'Azienda sia gestita secondo criteri di efficacia, efficienza ed economicità. I membri del Consiglio di Amministrazione, a seguito della nomina, sono tenuti a sottoscrivere una dichiarazione che certifichi l'assenza di conflitti di interesse ai fini dell'esercizio della funzione. Di seguito l'attuale composizione:

Nominativo	Ruolo
Andrea Capelli	Presidente
Sandra Coriani	Consigliere effettivo
Riccardo Moratti	Consigliere effettivo
Elena Iotti	Consigliere supplente
Marco Scarpati	Consigliere supplente

Il Consiglio di Amministrazione ha la responsabilità dell'indirizzo economico, politico e di controllo. Gli atti fondamentali che il Consiglio di Amministrazione deve deliberare sono:

- Piano programma: contratto di servizio che disciplina i rapporti tra Ente locale ed Azienda Speciale.
- Bilanci economici di previsione pluriennale ed annuale.
- Conto consuntivo e il bilancio di esercizio.

Le deliberazioni (Art 23, sesto comma, L. 142/1990), sono soggetti all'approvazione dell'Amministrazione Comunale.
Il Consiglio di Amministrazione esercita inoltre tutte le funzioni e i poteri che gli sono attribuiti dalle leggi e dai regolamenti vigenti e:

a. delibera, su proposta del Direttore, i regolamenti previsti al fine di disciplinare l'ordinamento e il funzionamento dell'Azienda
b. delibera, su proposta del Presidente, modifiche al presente Statuto, da sottoporre all'approvazione del consiglio Comunale;
c. tutte le funzioni non espressamente demandate ad altri organi.

Di seguito viene rappresentata la diversità in materia di genere e fascia d'età dei consiglieri.

Fascia d'età	Uomini	Donne
<30 anni	-	-
30-50 anni	1	1
>50 anni	2	1

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione

Il Presidente svolge *funzione propulsiva* dell'attività del Consiglio di Amministrazione, regolandone i lavori. Il Presidente sviluppa ogni utile iniziativa di collegamento con le amministrazioni pubbliche, con gli operatori privati, con le espressioni organizzate dell'utenza e con ogni altra organizzazione interessata al campo di attività dell'Azienda, formula proposte sulle materie poste all'ordine del giorno delle sedute del Consiglio di Amministrazione, tra le quali, sulle materie attinenti all'operato del Direttore dell'Azienda, ha la rappresentanza nei rapporti con gli Enti Locali e le altre autorità, ed assume sotto la propria responsabilità i provvedimenti di competenza propria del Consiglio di Amministrazione.

A dicembre 2023 il Presidente Andrea Capelli è stato eletto dalla nuova Giunta Nazionale Assofarm, riunitasi a Roma in occasione del congresso nazionale, Presidente della Commissione di Assofarm per le relazioni industriali. Si tratta di un importante riconoscimento per il Comune di Reggio Emilia e per Farmacie Comunali Riunite.

Il Direttore

La rappresentanza legale dell'Azienda è attribuita al Direttore, il quale esercita tutte le funzioni e i poteri che gli sono attribuiti dalle leggi e dai regolamenti attualmente vigenti, e attua tutti gli atti necessari per dare esecuzione alle delibere del Consiglio di Amministrazione. Al Direttore è affidata la direzione e responsabilità gestionale dell'Azienda.

Il Direttore:

a. informa il Consiglio di Amministrazione sull'andamento dell'Azienda, avvalendosi, se del caso, della collaborazione dei dirigenti e dei responsabili dei servizi;
b. elabora e presenta proposte in ordine agli argomenti di propria competenza portati all'attenzione del Consiglio di Amministrazione;
c. verifica periodicamente l'andamento dei vari reparti dell'azienda, ponendo in essere gli opportuni controlli presso gli stessi ed esercita l'azione disciplinare;
d. dichiara conformi le copie degli atti aziendali, funzione che può essere delegata dal Direttore anche ad un dipendente;
e. assegna il personale ai vari reparti dell'azienda, sentito il parere dei dirigenti e dei responsabili dei reparti interessati, stabilendo gli orari e turni nel modo più rispondente alle necessità di servizio ed al massimo rendimento di lavoro.

Il Collegio dei Revisori dei Conti

Il Collegio dei Revisori dei Conti (tre membri effettivi e due supplenti) tutti iscritti all'Albo dei Revisori ufficiali dei conti, di cui almeno uno iscritto all'Albo dei dottori commercialisti e uno all'Albo dei Ragionieri commercialisti (oggi riuniti nell'Albo dei Dottori Commercialisti ed Esperti Contabili).

Il Collegio dei Revisori dei conti, nello svolgimento della sua attività, deve ispirarsi ai principi contabili e di comportamento statuiti dai consigli nazionali dei dottori commercialisti e dei ragionieri, in particolare ispirandosi a principi di efficienza, efficacia, economicità.

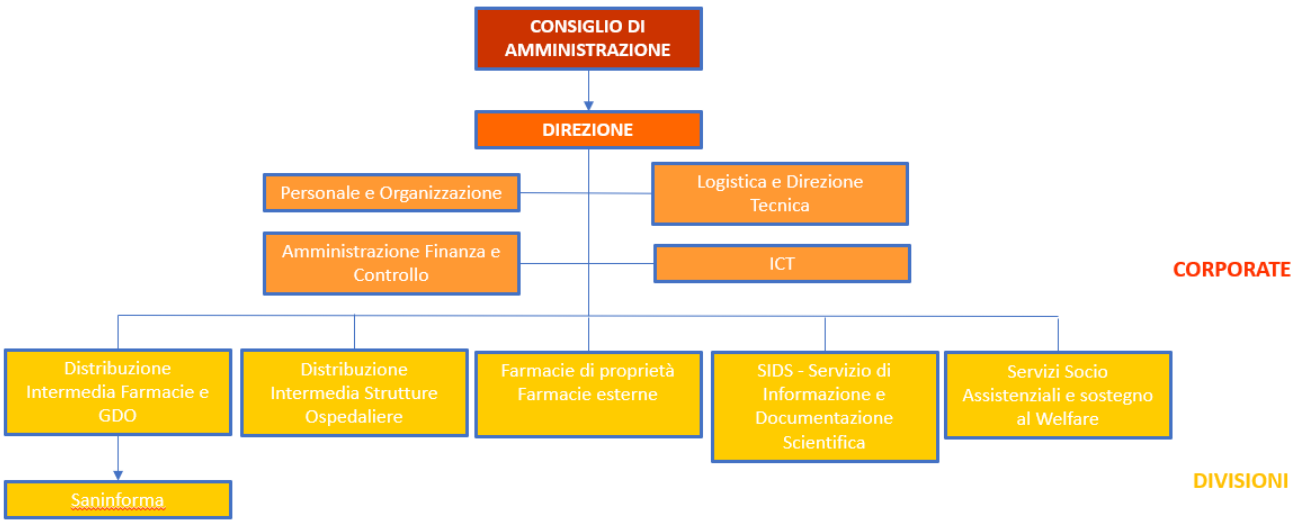
Nominativo	Ruolo
Stefano Montanari	Presidente del Collegio
Roberta Labanti	Sindaco Effettivo
Cristian Poldi Allai	Sindaco Effettivo
Luigi Leoni	Sindaco Supplente
Stefano d'Incà	Sindaco Supplente

3.2 Struttura organizzativa e deleghe

GRI Standards	2-12 2-13 2-14

Struttura Organizzativa

La struttura organizzativa dell'Azienda Speciale FCR prevede numerose funzioni, ognuna indirizzata al perseguimento degli obiettivi aziendali e all'adozione di buone pratiche anche sotto il profilo della sostenibilità. In particolare, il Consiglio di Amministrazione supervisiona, revisiona e approva i contenuti del bilancio di sostenibilità, comprese l'approvazione dei temi materiali e la definizione delle azioni per la sostenibilità.



Il processo di delega

Il Direttore nomina i responsabili delle diverse funzioni aziendali. La struttura organizzativa di FCR è definita e aggiornata dal Consiglio di Amministrazione, su proposta del Direttore, con apposite deliberazioni.

Il Direttore può delegare ai singoli Dirigenti dell'Azienda l'esercizio diretto di sue proprie funzioni. La delega è revocabile in qualsiasi momento. La delega può essere estesa anche alla conduzione delle trattative per la conclusione di contratti, nonché a ogni altro adempimento inerente la loro esecuzione. Le funzioni di farmacista e Direttore di farmacia hanno carattere di nomina e sono affidate, su proposta del Direttore dell'Azienda, dal Consiglio di Amministrazione, a scelta fra i farmacisti in servizio effettivo.

Strategia, politiche e gestione processi

4

4 La condotta responsabile del business

4.1 Il modello organizzativo e di controllo

GRI Standards	2-23 2-24 2-26

Etica e integrità - Il sistema di controllo per la condotta del business

FCR si è dotata di diverse misure e strumenti per contrastare la corruzione e promuovere la trasparenza e l'integrità delle proprie attività.

Il Modello di organizzazione, gestione e controllo (Mod 231)

FCR ha adottato, all'interno del proprio Modello 231, un Codice Etico che stabilisce le regole e le norme di comportamento etico per tutti i dipendenti, collaboratori e fornitori dell'azienda.

L'adozione di un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del Decreto legislativo n. 231/2001 (Mod 231) e la sua efficace e costante attuazione, rappresenta per FCR un motivo di esenzione dalla responsabilità dell'Azienda con riferimento alla commissione di alcune tipologie di reato, ma soprattutto un atto di responsabilità di FCR da cui scaturiscono benefici per tutti i soggetti, i cui interessi sono legati alle sorti dell'Azienda stessa.

L'introduzione di un sistema di controllo dell'agire imprenditoriale, unitamente alla fissazione e divulgazione di principi etici, migliorando i già elevati standard di comportamento adottati dalla Azienda, aumentano la fiducia e la reputazione di cui FCR gode nei confronti dei soggetti terzi e, soprattutto, assolvono una funzione normativa in quanto regolano comportamenti e decisioni di coloro che quotidianamente sono chiamati a operare in favore della Azienda in conformità ai suddetti principi etici.

FCR ha, quindi, inteso avviare una serie di attività volte a rendere il proprio Modello organizzativo conforme ai requisiti previsti dal Decreto Legislativo n.231/2001 e coerente con i principi già radicati nella propria cultura di governo della Azienda.

Nella redazione del Modello si è analizzata la situazione allo stato antecedente la definizione e applicazione dello stesso, valutando la presenza di *gap* nel modello precedentemente attuato e valutando le aree critiche di rischio dalle quali potrebbero originarsi azioni di responsabilità della Direzione aziendali per i reati previsti dal D. Lgs 231/2001.

È previsto un Organo di Vigilanza, il cui scopo è quello di monitorare la corretta applicazione del Modello e il rispetto da parte dei soggetti interessati dello stesso, ed un sistema disciplinare a cui attenersi in caso di violazione del Modello. Il Modello viene applicato in una realtà in continua evoluzione; pertanto, sono state previste modalità di aggiornamento e adeguamento del Modello.

La legge 190/2012 ha introdotto nell'ordinamento italiano una disciplina sistematica ed organica di prevenzione dei fenomeni corruttivi, introducendo a livello nazionale il concetto di "corruzione" in senso amministrativo intesa come "assunzione di decisioni devianti dalla cura dell'interesse generale a causa del condizionamento improprio da parte di interessi particolari (determinazione ANAC nr. 12/2015).

Il Codice Etico

L'Azienda Speciale FCR ha adottato il Codice Etico, quale parte integrante del Mod 231, che raccoglie e

presenta i valori, la mission e la vision aziendale, vengono definite una serie di principi di base e regole comportamentali alle quali devono necessariamente attenersi tutti gli esponenti aziendali. I diritti, i doveri e le responsabilità descritte nel codice etico rappresentano per FCR le coordinate dell'agire aziendale e, di conseguenza, le basi per la crescita futura.

FCR, adottando il proprio codice etico aziendale, riesce non solo a promuovere ed esigere modelli di comportamento etico nello svolgimento delle attività lavorative, dettando una serie di regole e norme comportamentali di base, ma anche a costruirsi una solida reputazione esterna, infatti, credibilità e reputazione rappresentano due dei principali fattori intangibili di FCR in quanto sono la base per generare altri valori tangibili quali il livello di fidelizzazione, la qualità percepita, la propria affidabilità e riconoscibilità.

Destinatari del Codice Etico sono i soggetti cui è affidata la governance dell'Azienda, i dipendenti, i collaboratori, i consulenti, i terzi e in generale tutti coloro che, direttamente o indirettamente, stabilmente o temporaneamente, instaurano rapporti o relazioni con l'Azienda stessa. I Destinatari non devono mai venire meno al rispetto dei principi fondamentali che ispirano il Codice Etico, quali l'onestà, l'integrità morale, la correttezza, la trasparenza e l'obiettività nel perseguimento degli obiettivi aziendali, inoltre durante lo svolgimento dei loro incarichi, devono rispettare le leggi e le normative vigenti orientando le proprie azioni e i propri comportamenti ai principi, agli obiettivi e agli impegni richiamati nel Codice. In nessun caso, condotte realizzate in violazione di leggi, normative vigenti e dello stesso Codice Etico possono essere considerati un vantaggio per FCR e, pertanto, nessuno può considerarsi autorizzato ad attuare tali comportamenti con il pretesto di voler favorire l'Azienda. Ognuno, nell'ambito delle responsabilità connesse al ruolo ricoperto, deve fornire il massimo livello di professionalità di cui dispone e svolgere con impegno le attività assegnate, contribuendo in maniera concreta al raggiungimento degli obiettivi aziendali. FCR non intende intraprendere o proseguire alcun rapporto con chiunque dimostri di non condividere il contenuto o lo spirito del Codice Etico, ovvero ne violi i principi o le regole di condotta.

L'attuazione del Codice è sottoposta al controllo dell'Organismo di Vigilanza nominato ai sensi del D. Lgs 231/2001 e la violazione delle norme in esso contenute è sanzionata ai sensi del menzionato Modello.

Whistleblowing

Il sistema di whistleblowing consente ai dipendenti, collaboratori e fornitori di segnalare eventuali comportamenti illeciti o sospetti di corruzione in modo anonimo e protetto.
Con il termine "*whistleblower*" si intende il dipendente pubblico che segnala illeciti di interesse generale e non di interesse individuale, di cui sia venuto a conoscenza in ragione del rapporto di lavoro, in base a quanto previsto dall'art. 54 bis del d.lgs. n. 165/2001 – Testo Unico del Pubblico Impiego - così come modificato dalla legge 30 novembre 2017, n. 179.
Cruciale per ottenere protezione come *whistleblower,* oltre ai requisiti riportati nella legge 179/2017, è la conoscenza dei canali a cui ci si può rivolgere per fare una segnalazione. Le norme stabiliscono che il dipendente che segnala al RPCT dell'Ente o all'ANAC o ancora all'autorità giudiziaria le condotte illecite o di abuso di cui sia venuto a conoscenza in ragione del suo rapporto di lavoro, non può essere - per motivi collegati alla segnalazione - soggetto a sanzioni, demansionato, licenziato, trasferito o sottoposto ad altre misure organizzative che abbiano un effetto negativo sulle condizioni di lavoro.
Ai fini della normativa in oggetto, per dipendente pubblico si intende il dipendente delle amministrazioni pubbliche di cui all'art. 1, comma 2, D.lgs. 165/2001, ma anche il dipendente di un ente pubblico economico ovvero il dipendente di un ente di diritto privato sottoposto a controllo pubblico ai sensi dell'art. 2359 del cod. civ.
Il 10 marzo 2023, il Consiglio dei Ministri ha approvato in via definitiva il decreto legislativo che recepisce la direttiva (UE) 2019/1937 del Parlamento europeo e del Consiglio, la cd. Direttiva Whistleblowing. Il decreto è entrato in vigore il 15 luglio 2023 e l'Azienda Speciale FCR ha adempiuto ai nuovi obblighi in materia di Whistleblowing secondo le tempistiche indicate dalla normativa.

Nell'ambito delle previsioni normative, FCR ha istituito un canale per permettere ai whistleblower di effettuare segnalazioni di condotte illecite rilevanti ai sensi del D. Lgs. 231/2001, illeciti che rientrano nell'ambito di applicazione degli atti dell'Unione Europea o nazionali relativi ai settori individuati dal D. Lgs. 24/2023 o violazioni delle procedure aziendali. FCR ha quindi predisposto una piattaforma dedicata, a disposizione degli stakeholder interni ed esterni, per l'invio di tali segnalazioni (Azienda Speciale Farmacie Comunali Riunite - Software segnalazioni irregolarità), idonea a garantire la riservatezza del segnalante.

Le segnalazioni sono gestiste da un soggetto esterno qualificato e indipendente, nel rispetto della normativa vigente.

FCR si impegna a promuovere e sviluppare adeguati programmi di formazione e sensibilizzazione relativa alla procedura per la segnalazione di violazioni, con l'obiettivo di rafforzare la propria cultura della compliance e aumentare la comprensione e la consapevolezza dell'importanza dei sistemi di Whistleblowing.

Alla data di pubblicazione del presente documento non sono state ricevute segnalazioni tramite tale canale.

Piano per la prevenzione della corruzione e trasparenza

Quale parte integrante del proprio Modello 231, FCR ha pubblicato un piano triennale per la prevenzione della corruzione e trasparenza. Il Piano rappresenta un documento di natura programmatica dell'amministrazione pubblica, il cui aspetto caratterizzante consiste nell'articolazione del processo di formulazione e attuazione delle strategie di prevenzione della corruzione, attraverso l'analisi e la valutazione dei rischi specifici di corruzione e la previsione degli interventi organizzativi volti a prevenirli.
All'interno del Piano, si esplicita la nomina di un Responsabile della Prevenzione della Corruzione e Trasparenza, che ha funzione di controllo e prevenzione della corruzione, deve verificare l'effettiva attuazione del piano, definire le procedure appropriate per selezionare e formare i dipendenti destinati a operare in settori particolarmente esposti alla corruzione e vigilare, in stretta collaborazione con l'OdV, sul rispetto delle indicazioni contenute nel Modello 231.

Il Piano identifica le tipologie di reato non ricomprese nel Catalogo Reati 231 e rilevanti per lo status di azienda pubblica di FCR. Nella fattispecie: Peculato e Peculato mediante profitto dell'errore altrui - Abuso d'ufficio - Utilizzazione d'invenzioni e scoperte conosciute per ragioni d'ufficio -Rivelazione ed utilizzazione di segreti di ufficio - Omissione di atti d'ufficio - Interruzione di servizio pubblico o di pubblica necessità - Sottrazione o danneggiamento di cose sottoposte a sequestro disposto nel corso di un procedimento penale o dall'autorità amministrativa.

Inoltre, sono identificate le principali aree di maggiormente soggette a potenziale rischio di corruzione:
a) acquisizione e progressione di personale;
b) affidamento di lavori, servizi e forniture;
c) provvedimenti ampliativi della sfera giuridica dei destinatari privi di effetto economico diretto e immediato per il destinatario;
d) provvedimenti ampliativi della sfera giuridica dei destinatari con effetto economico diretto e immediato per il destinatario (concessione di contributi, sponsorizzazioni ed erogazioni liberali a soggetti pubblici o privati).

Controlli interni

FCR effettua controlli interni regolari per verificare l'osservanza delle regole e delle procedure interne e prevenire eventuali attività illecite.

Patto per la trasparenza

FCR aderisce ai principi del "**Patto per la trasparenza**", un'iniziativa promossa dalla Commissione Nazionale per la lotta alla corruzione che mira a promuovere la trasparenza e l'integrità nella gestione pubblica e privata.

4.2 Il sistema di gestione della qualità

GRI Standards	2-23 2-24 2-25

Al fine di garantire la qualità dei propri servizi e la sostenibilità del proprio modello di business l'Azienda ha adottato il **Sistema di gestione della qualità UNI EN ISO 9001**.

Il Sistema di Gestione per la Qualità FCR, realizzato in conformità al modello UNI EN ISO 9001:2015, ha lo scopo di:

a) dimostrare la capacità di fornire con regolarità prodotti che ottemperino ai requisiti dei clienti e a quelli cogenti applicabili;
b) accrescere la soddisfazione dei clienti tramite l'applicazione efficace del Sistema, ivi inclusi i processi per il miglioramento continuo del Sistema e l'assicurazione della conformità ai requisiti del cliente e a quelli cogenti applicabili.

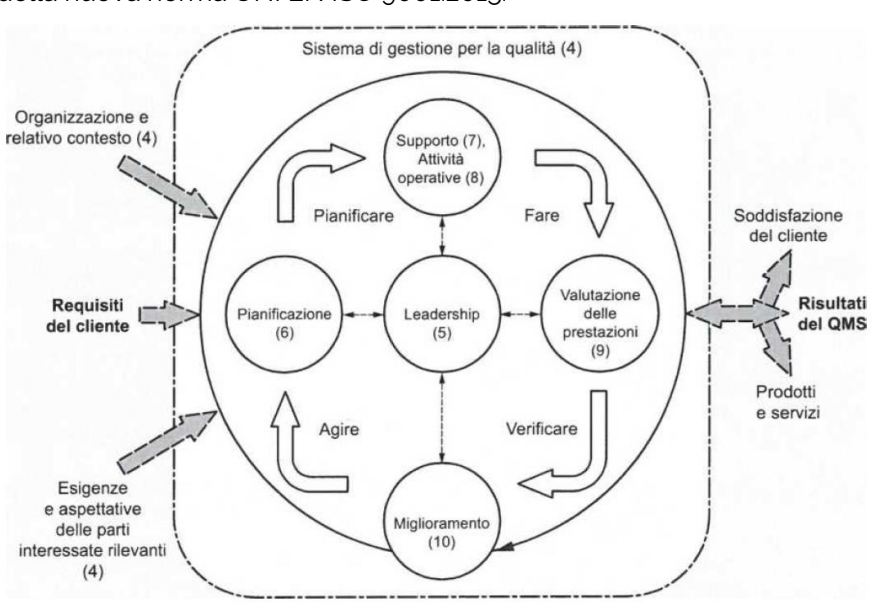
Con l'obiettivo di migliorare l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità e allo scopo di accrescere la soddisfazione dei propri clienti, FCR ha adottato un approccio per processi. Tutti i requisiti della norma trovano applicazione in ambito aziendale, ad esclusione delle fasi di progettazione e sviluppo e di validazione dei processi di produzione e di erogazione di servizi.

L'erogazione del servizio fornito da FCR è costituita da processi interamente svolti internamente e il cui risultato finale può essere verificato da attività di misurazione e monitoraggio. Tali processi sono effettuati senza interfacciarsi con il cliente a esclusione del momento della consegna della merce, la quale avviene solamente tramite un mero passaggio manuale di prodotti ed eventuale firma di documenti per ricevuta.

FCR affida all'esterno i seguenti processi e servizi su cui esercita un'attività di controllo e monitoraggio:

- Trasporti
- Taratura strumenti
- Pulizia

Il sistema è sintetizzato nella seguente infografica, nella quale i numeri in parentesi, fanno riferimento ai punti da 4 a 10 della nuova norma UNI EN ISO 9001:2015.



Il Sistema di Gestione per la Qualità, sviluppato con la partecipazione dei vari responsabili aziendali, è descritto nel Manuale per la Qualità e documentato in un insieme di procedure coerenti con i criteri indicati nel Manuale stesso. Nell'ottica dell'approccio aziendale per processi, FCR ha:

1. Definito i processi aziendali che compongono il Sistema di Gestione per la Qualità raggruppandoli nelle tre tipologie:
    a. Processi Direttivi: Direzione e Sistema Qualità
    b. Processi Principali: Commerciale, approvvigionamento merci, approvvigionamento servizi, allestimento ordini e consegna merci, gestione magazzino (compreso servizio di "recall")
    c. Processi di Supporto: Elaborazione Dati (ICT), gestione dispositivi di misura, gestione risorse, misurazioni analisi e miglioramento.
2. Identificato la sequenza dei processi principali di realizzazione del servizio,
3. Identificato le attività svolte nei processi e i relativi gestori di processo,
4. Definito una pianificazione del Sistema di Gestione per la Qualità,
5. Assegnato risorse e informazioni idonee per la loro conduzione,
6. Stabilito opportuni indicatori e metodi per mantenerli sotto controllo attraverso gestione informatica dei dati raccolti e mediante loro visualizzazione a mezzo tabelle/diagrammi,
7. Assimilato e resa propria la cultura di attuazione delle azioni necessarie per conseguire gli obiettivi stabiliti e il miglioramento continuo attraverso l'utilizzo dei dati raccolti e registrazioni delle conseguenti decisioni.

FCR ha predisposto attività per monitorare, misurare, analizzare e migliorare:

- il grado di soddisfazione dei propri clienti;
- il grado di conformità del servizio fornito, delle merci trattate e delle consegne effettuate;
- l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità;
- le prestazioni dei processi aziendali.

A tale scopo sono utilizzate tecniche di statistica con raccolta dati sia mediante sistema informatico che da registrazioni cartacee. Il monitoraggio e le misurazioni per la soddisfazione del cliente vengono effettuate almeno con cadenza annuale attraverso l'utilizzo di scale di valori che ne indicano il livello raggiunto o le eventuali criticità. I meccanismi utilizzati sono molteplici in base alla tipologia del soggetto in questione, andando dall'analisi dell'andamento delle vendite ad audit interni al monitoraggio e misurazione dei processi. Di seguito i principali processi monitorati:

- Commerciale e Marketing
- Approvvigionamento merci
- Gestione magazzino
- Allestimento e consegna merci
- Soddisfazione dei clienti

La ricerca della qualità si fa ancora più puntuale attraverso il rilevamento e la registrazione delle "non conformità" (NC) del servizio erogato o dei prodotti trattati.

Le NC che possono interessare tutta la filiera dell'attività aziendale vanno infatti considerate per ogni processo a patire dal processo di approvvigionamento, a quello di magazzino, fino ad arrivare a quello di vendita.

Le Non Conformità sono classificate in:

- NC MAGGIORI = NC che ha generato o potrebbe generare un disservizio con notevole insoddisfazione del cliente e costi notevoli
- NC MINORI = NC che ha generato o potrebbe generare un disservizio di scarsa importanza e costi minimi

Le procedure adottate mirano a ridurre o eliminare le non conformità riscontrate nel servizio suddividendole per il tipo di attività di cui fanno parte ed il processo interessato.

In base all'ambito in cui ricadono sono stati rilevati i soggetti che in funzione alle loro mansioni hanno la responsabilità della rilevazione, della registrazione e della risoluzione della NC.

Ai responsabili sono delegate le azioni correttive dovute, attraverso una preliminare serie di monitoraggi e audit che permettano le individuazioni delle cause; saranno quindi attuate le azioni necessarie alla riduzione o se possibile all'eliminazione delle stesse.

4.3 La governance ICT: privacy e sicurezza dati

GRI Standards	2-23 2-24

La governance ICT di FCR si basa su una serie di politiche, procedure e strumenti tecnologici per garantire l'efficace utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione all'interno dell'azienda.

L'infrastruttura della rete aziendale è composta da due datacenter e dalla rete geografica privata (MPLS) delle farmacie. I server nei datacenter centrali sfruttano soluzioni di Business Continuity, che garantiscono continuità operativa e la sicurezza dei dati. Ogni farmacia è dotata di un software dedicato alla gestione dei prodotti e dell'inventario. Il sistema gestionale Retail per le Farmacia è installato su tutte le farmacie FCR, comprese quelle in Gestione Per Conto. Il prodotto al momento risponde alle necessità dell'azienda ed è in costante evoluzione e aggiornamento. I backup sono eseguiti secondo una procedura definita e periodicamente verificati. Tale procedura rientra nella documentazione della certificazione ISO: 9001. In particolare, i server delle farmacie hanno backup locali che permettono un ripristino completo dei dati in un ragionevole lasso di tempo.

Relativamente alla Privacy, l'Azienda Speciale FCR rispetta i requisiti di compliance alla GDPR, affidando ad un consulente esterno i compiti di monitoraggio e aggiornamento.

La sicurezza a livello di infrastruttura di rete è garantita da:
- Firewall aziendale che suddivide la rete in vari segmenti funzionali
- Switch centrale ridondato
- Sistema WI-FI suddiviso in tre aree distinte e mediate dal firewall

I software di gestione aziendale e di magazzino, i relativi sistemi hardware e i sistemi operativi sono ridondati in configurazione attivo-passivo. Un software di mirroring mantiene i dati e le configurazioni allineate in tempo reale. È attivo un sistema organizzato di copie di sicurezza sia attivo che passivo. Ogni farmacia è dotata di un server fisico sul quale è installato il gestionale della farmacia. Ogni server è protetto da antivirus gestito in maniera centralizzata. È attivo un contratto con una società specializzata in Cybersecurity per un Vulnerability Assessment annuale dei server esposti ad internet. Periodicamente vengono svolti anche i seguenti servizi di sicurezza:
- Verifica della rete interna
- Test di Consapevolezza degli utenti per mail di Spam
- Verifica della debolezza delle password di accesso ai sistemi
- Verifica delle impostazioni di sicurezza nell'autenticazione del Dominio Microsoft.

Nel corso del 2023 FCR ha effettuato un'attività di ammodernamento della connettività e ha investito nell'ambito della sicurezza informatica.
Al fine di garantire la continuità di servizio dell'Azienda FCR, in un contesto di continue minacce verso la sicurezza informatica, sono state adottate le seguenti strategie di Cybersecurity:
- É stato sottoscritto un contratto di servizio di assistenza per il sistema di backup attivando inoltre un sistema per eseguire una seconda coppia dei dati dei principali sistemi consistenti ed utilizzabili in caso di incidente;

- È stato strutturato un servizio per un nuovo sistema antivirus e antispam;
- È stato attivato un servizio di protezione firewall, una sicurezza perimetrale della rete aziendale;
- Vengono esportati in modalità sicura e riservata i log dei principali sistemi in modo da avere comunque accesso agli stessi anche in caso di completa compromissione della struttura informatica interna;

È stato attivato un servizio SOC (Security Operation Center) proattivo H24 7/7 days, in grado di isolare eventuali macchine compromessa da attacchi cyber limitando in questo modo il proliferare dell'infezione malevola.

4.4 Il rispetto delle norme - Compliance

GRI Standards	2-27

Il rispetto delle norme è una prerogativa operativa fondamentale di FCR. In quanto società a controllo totalitario di una Pubblica Amministrazione, l'Azienda speciale FCR è tenuta al rispetto degli obblighi in materia di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni, il Decreto Legislativo 33/2013 e s.m.i. definisce tali obblighi e detta le regole di presentazione dei dati sui siti istituzionali. La trasparenza è intesa come accessibilità totale delle informazioni concernenti l'organizzazione e l'attività delle pubbliche amministrazioni, allo scopo di favorire forme diffuse di controllo sul perseguimento delle funzioni istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche.

Inoltre, l'Azienda Speciale FCR è tenuta, nello svolgimento delle proprie iniziative, al rispetto di tutte le norme derivanti dalla stessa attività svolta.

In generale, l'Azienda Speciale FCR opera in conformità con la normativa vigente relativa alla gestione del servizio farmaceutico compresa la distribuzione all'ingrosso di farmacie e parafarmaci e alla regolazione degli appalti pubblici per le attività più istituzionali.

Ambiente

Nel periodo oggetto di rendicontazione (2021-2023) non si registrano contenziosi di carattere ambientale. Alla data di redazione del presente documento, non sono peraltro in essere contenziosi di carattere ambientale che abbiano dato origine a sanzioni di rilievo per non conformità a leggi, normative, regolamenti in materia ambientale.

Area sociale ed economica

Nel periodo oggetto di rendicontazione (2021-2023) non sono insorti contenziosi o casi di violazioni di leggi e/o regolamenti rilevanti relativi a disposizioni di carattere sociale ed economico. Nessuna sanzione significativa avente tale natura è stata ricevuta nell'arco temporale 2021-2023 e non si segnalano procedimenti di rilievo al riguardo.

4.5 Membership

GRI Standards	2-28

A.S.SO.FARM

L'Azienda Speciale FCR partecipa alla Federazione A.S.SO.FARM. (Aziende e Servizi Socio Farmaceutici), della quale è punto di riferimento.

A.S.SO.FARM. rappresenta a livello istituzionale e sindacale le Aziende Speciali, i Consorzi e le Società che gestiscono le farmacie pubbliche. A.S.SO.FARM. è diretta interlocutrice nei confronti del Ministero della Salute, dell'Agenzia Italiana del Farmaco (AIFA) del Ministero dell'Industria, del Ministero dell'Economia e delle Finanze, del settore intermedio della distribuzione finale privata.

L'impegno della Federazione è indirizzato non soltanto alle farmacie, per un loro rilancio e sviluppo, ma anche al settore sociosanitario, settore dove aziende imprenditorialmente organizzate possono migliorare i servizi esistenti ed impostarne di nuovi a favore della collettività. Il Sistema A.S.SO.FARM. considera la Farmacia un presidio sanitario per operare sul territorio, all'interno del Servizio Sanitario Nazionale, capace di integrare e completare il ciclo di cura dei cittadini – pazienti.

Da diversi anni, in collaborazione con Aziende e Servizi qualificati che operano sul territorio nazionale, A.S.SO.FARM distribuisce opuscoli su tematiche socio-sanitarie contribuendo all'informazione dei cittadini – utenti e, per i farmacisti dipendenti, con la collaborazione della nostra Azienda, il Bollettino "Informazioni sui Farmaci" e i "Drug and Therapeutics Bullettin". A.S.SO.FARM. ha inoltre acquisito i diritti del progetto Formazione A Distanza "FAD" elaborato dal SIDS di FCR in collaborazione con l'Ospedale Policlinico di Perugia (provider riconosciuto dal Ministero della Salute) e lo mette a disposizione di tutti i farmacisti italiani.

Anche nel 2023 diverse sono state le occasioni in cui AS.SO.FARM è intervenuta a sostegno dello sviluppo del settore: la remunerazione aggiuntiva del 2023, un riconoscimento senza eguali che ha successivamente trasformato una misura emergenziale in riforma strutturale che garantirà un effettivo sviluppo stabile del settore; il sostegno per l'attuazione della farmacia dei servizi per concretizzare delle nuove regole di ingaggio e per un ruolo più proattivo nella sanità nazionale che dovrà necessariamente affrontare nuove sfide; la partecipazione al tavolo di confronto con il Ministero della Salute per contrastare il problema non solo sanitario ma anche sociale della carenza dei farmaci; l'evidenza di come le farmacie comunali possano apportare il proprio contributo svolgendo un ruolo i importante aiutando i cittadini ad attuare dei semplici cambiamenti comportamentali a supporto della sostenibilità.

ASSINDE

Attraverso la partecipazione ad A.S.SO.FARM., l'Azienda Speciale FCR rientra in ASSINDE, l'unica realtà in Europa a gestire operativamente l'Accordo per l'indennizzo e lo smaltimento dei resi medicinali etici siglato nello stesso anno.

L'Accordo prevede che le confezioni medicinali dispensabili con prescrizione medica di Aziende Farmaceutiche aderenti ad ASSINDE, se divenute invendibili presso la Farmacia o l'Azienda Distributrice, siano indennizzate per il tramite di ASSINDE.

Questa realtà, costituita tra le Associazioni di categoria elle industrie farmaceutiche, delle farmacie pubbliche e private e delle aziende distributrici, rappresenta un'esperienza unica nel panorama mondiale. Sulla base di valori quali trasparenza, innovazione ed efficienza, Assinde cura il ritiro, lo stoccaggio, la certificazione, lo smaltimento e l'indennizzo dei medicinali scaduti o invenduti e degli altri prodotti ad uso umano o veterinario non vendibili.

Assinde garantisce **vantaggi per l'intera collettività**: lo smaltimento dei farmaci scaduti o inutilizzati e degli altri rifiuti presenti in farmacia è effettuato nel modo più sicuro e nel massimo rispetto dell'ambiente e di tutte le altre norme di riferimento.

La raccolta dei farmaci scaduti
Grazie al loro stretto contatto con i pazienti, i farmacisti si trovano in una posizione privilegiata per raccogliere i farmaci inutilizzati e/o scaduti e smaltirli in maniera selettiva. Lo smaltimento selettivo ha come obiettivo limitare l'impatto sull'ambiente attuando la raccolta e l'eliminazione corretta di questi scarti farmaceutici. I farmacisti possono svolgere un ruolo fondamentale per sensibilizzare la collettività locale e incoraggiare i pazienti a portare in farmacia i farmaci inutilizzati e/o scaduti per poter procedere ad uno smaltimento selettivo. Ottenere in tal modo un cambiamento positivo nelle abitudini dei cittadini.

FONDAZIONI CULTURALI

Con deliberazione nr. 57 del 9 novembre 2023 il Consiglio di Amministrazione ha approvato le proposte del Presidente per importanti attività di partnership con le principali fondazioni culturali cittadine, azioni preventivamente condivisa con l''amministrazione comunale. Ripensare il proprio modello di sostenibilità puntando a costruire consolidate relazioni significative e durevoli: un progetto per condividere il valore culturale sociale ed economico generato dalle proprie attività sulla comunità di riferimento, una volontà di valorizzare il modello di sostenibilità attraverso una pratica collaborativa che sostiene persone e risorse e rende realizzabili iniziative e progetti anche innovativi o di nicchia. Si riconosce il valore condiviso di queste azioni generatrici di welfare sociale, di valorizzazione di beni comuni nel territorio per la realizzazione di progetti di comunità (rif. cap 6.4).

4.6 Stakeholder

Il ruolo degli stakeholder

GRI Standards	2-29

Gli stakeholder rappresentano gli individui o gruppi che hanno interessi, aspettative nei confronti di un'impresa o che potrebbero essere influenzati positivamente o negativamente dalle attività della stessa. Un interesse (che può essere inteso anche come partecipazione) è qualcosa di valore per un individuo o un gruppo. Non tutti gli interessi hanno la stessa importanza e non devono tutti essere trattati allo stesso modo. I diritti umani necessitano di un'attenzione particolare in quanto rappresentano i diritti di tutte le persone in base alle leggi internazionali. Gli impatti più gravi che un'azienda può produrre sulle persone sono quelli che incidono negativamente sui diritti umani.

L'identificazione e la gestione degli stakeholder sono importanti perché consentono di comprendere al meglio le esigenze, le aspettative e le preoccupazioni delle parti interessate, e di sviluppare relazioni basate sulla fiducia e sulla reciproca comprensione. Questo può aiutare ad accrescere l'apprezzamento, a ridurre i rischi reputazionali e a creare valore condiviso per tutti gli stakeholder coinvolti.

Le imprese creano, sviluppano e mantengono nel tempo relazioni con i propri stakeholder, con strumenti e sistemi che hanno l'obiettivo di rafforzare le relazioni e, di conseguenza, migliorare la posizione competitiva e la capacità di generare e distribuire valore, nel tempo. Il coinvolgimento ed il confronto con gli stakeholder (stakeholder engagement) è un'attività strutturale e finalizzata a comprendere i loro interessi, aspettative e bisogni e, in tal modo, favorire un processo decisionale più efficace e consapevole, che possa consentire una adeguata pianificazione strategica ed il raggiungimento degli obiettivi di business.

Gli stakeholder sono stati individuati tenendo conto del settore di appartenenza e lo status di Azienda Pubblica di FCR. Nel processo di individuazione delle tematiche materiali, sono stati presi in considerazione gli interessi degli stakeholder che sono o potrebbero essere influenzati dalle attività di FCR.

Relazione ed engagement degli stakeholder

Il primo stakeholder sono i cittadini del Comune di Reggio Emilia. L'attività per la quale è stata costituita FCR è la gestione del servizio farmaceutico comunale, ovvero un servizio pubblico prestato a favore dell'intera popolazione reggiana, che rappresenta uno dei principali stakeholder della società insieme all'Amministrazione Comunale, che ne è anche shareholder.

Proprio per rafforzare questa forte relazione lunga da 120 anni, nel corso del 2023 FCR ha aperto 3 nuove farmacie e trasferito una farmacia di quartiere.

Ad inizio 2022 il Comune di Reggio Emilia ha prelazionato l'apertura di una farmacia aggiuntiva istituita presso la stazione dei treni ad Alta Velocità assegnando a FCR la progettazione della sua edificazione e il completamento della farmacia Mediopadana che è stata inaugurata a gennaio 2023.

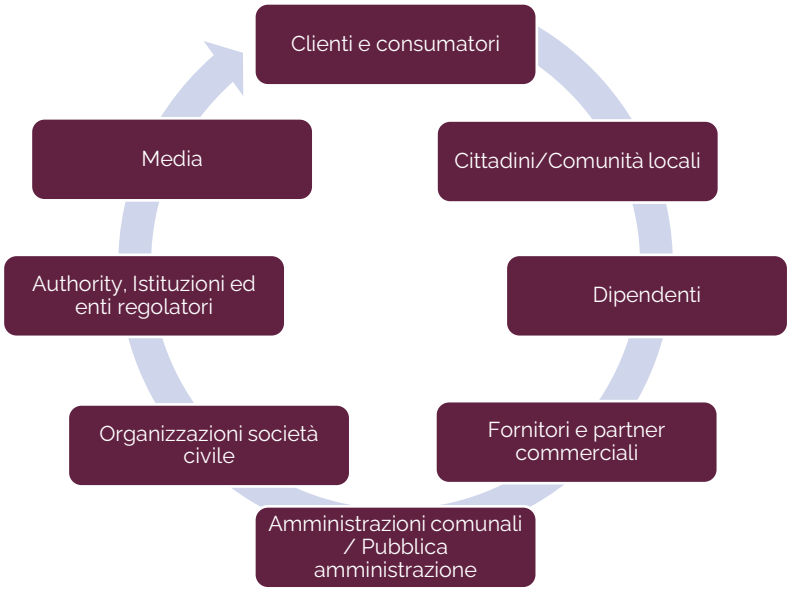
Sempre nel 2022 le sedi farmaceutiche rimaste vacanti, a seguito del concorso straordinario a valenza decennale riservato ai farmacisti privati, sono tornate in disponibilità dei Comuni per il diritto di prelazione secondo il principio dell'alternanza. Nella revisione biennale della pianta organica del Comune di Reggio Emilia del 2022 sono state prelazionate dal Comune stesso due delle quattro sedi vacanti e nel 2023 FCR ha avviato i progetti necessari all'insediamento Nel mese di dicembre 2023, sono state quindi aperte altre 2 farmacie comunali in due zone della città completamente nuove a questa tipologia di servizio. Sono le zone industriali di Mancasale e Corte Tegge.

Ad inizio dicembre 2023 ha aperto l'attività la nuovissima Farmacia Comunale "Viale Luxemburg" a fianco del Superstore di Conad "le Colline" in Viale Rosa Luxemburg. Si tratta di un investimento importante che rappresenta l'attuazione del trasferimento della ex farmacia "del Centenario" dalla sede di via Franzini 2, al Buco del Signore. La nuova farmacia si colloca in una zona immediatamente adiacente dove si è progettato un locale maggiormente fruibile, con ampio parcheggio, fermata minibus e prossimo ad altri punti di interesse.

Questa decisione avviene nonostante il momento di forte carenza di personale sanitario a livello nazionale: dopo la pandemia non mancano, infatti, solo medici e infermieri, ma anche farmacisti. Una chiara difficoltà organizzativa dove prevale comunque l'obiettivo di riuscire a rispondere alla sempre crescente domanda non solo di prodotti ma anche di servizi in farmacia. un nuovo modo di venire incontro alle esigenze dei viaggiatori e dei lavoratori, un servizio sempre di prossimità anche nella quotidianità.

Per tutta la parte di Welfare e Sociale si rimanda alla lettura del capitolo 7.2 "Partnership e collaborazioni per l'erogazione dei servizi".

Di seguito vengono rappresentati i principali stakeholder di FCR.



I temi materiali

5

5 I temi materiali

5.1 Impatti e temi materiali

GRI Standards	3-1

Gli impatti e i temi materiali secondo i GRI Standards

Secondo i GRI Standard, gli **impatti** si riferiscono agli effetti che un'impresa ha o potrebbe avere a livello **economico, ambientale e sociale**, inclusi quelli sui diritti umani, quale conseguenza delle proprie attività o delle relazioni di business e commerciali. Gli impatti possono essere effettivi o potenziali, negativi o positivi, di breve o di lungo termine, intenzionali o non intenzionali, reversibili o irreversibili, e rappresentano il contributo positivo o negativo dell'organizzazione allo sviluppo sostenibile. Gli impatti, secondo la loro diversa natura (economici, ambientali e sociali) sono correlati tra loro e indicano il **contributo dell'impresa, negativo o positivo, allo sviluppo sostenibile**.

Gli impatti più significativi, come identificati dall'impresa adottando l'approccio descritto nei successivi paragrafi, rappresentano i temi materiali (**Material Topic**).

Il processo di analisi di materialità tiene sempre conto di un contesto di riferimento dinamico, proprio di una gestione d'impresa, chiamata a confrontarsi con tematiche ed impatti associati che si modificano nel tempo, sia come natura che come rilevanza dell'impatto, che influenzano la strategia, il modello di business, il sistema di relazioni e le decisioni.

Gli impatti delle attività e dei rapporti di business di un'impresa sull'economia, sull'ambiente e sulle persone possono avere conseguenze positive e negative anche sull'operatività o la reputazione dell'impresa e pertanto, in molti casi, tali conseguenze sono anche **finanziarie** o potrebbero diventarle nel medio e lungo termine. Comprendere tali impatti è pertanto necessario per un'impresa al fine di identificare eventuali rischi e opportunità rilevanti connessi a tali impatti e che possono influenzare il **valore dell'impresa**.

Unione Europea - La Direttiva EU 2022/2464 e la doppia materialità

La Direttiva EU 2022 / 2464 (CSRD Corporate Sustainability Reporting Directive) approvata dal Parlamento Europeo nel mese di novembre 2022 e che entrerà in vigore a partire dalla rendicontazione relativa all'esercizio 2024, ha integrato la definizione di temi materiali, introducendo il concetto di doppia materialità. Secondo tale approccio, i temi materiali sono a) ambiti e tematiche di governance, ambientale e sociale sui quali l'impresa, attraverso la propria attività, ha un impatto rilevante (Impact Materiality); b) aspetti che possono avere impatti significativi sullo sviluppo, le prestazioni e, di conseguenza, sul valore finanziario di un'impresa (financial Materiality).

Si evidenzia che il presente documento, non essendo ancora entrata in vigore la Direttiva EU 2022/2464, è redatto secondo quanto previsto dai GRI Standards, adottando la definizione di temi materiali come da GRI Standards. Come già evidenziato, le due *direzioni* della materialità, sono ovviamente strettamente interconnesse.

5.2 Il processo di identificazione - valutazione e prioritizzazione delle tematiche

GRI Standards	3-1

Il processo di analisi identificazione, valutazione e successiva prioritizzazione dei temi materiali ai fini del presente bilancio è stato condotto secondo quanto richiesto dai GRI Standards.

Comprensione del contesto dell'organizzazione

Lo scenario e quadro di riferimento di FCR, il modello di business, le attività e relazioni commerciali, così come il contesto di sostenibilità e l'analisi degli stakeholder, sono riportati nei precedenti capitoli 1, 2, 3 e 4 del presente documento.

Individuazione di impatti effettivi e potenziali

Il processo di individuazione degli impatti effettivi e potenziali di FCR sull'economia, sull'ambiente e sulle persone, compresi quelli sui diritti umani, è stato condotto mediante l'analisi di fonti esterne, fonti interne, tenuto conto del confronto e ascolto degli stakeholder.

Fonti esterne
World Economic Forum - Global Risk Report 2024
World Economic Forum - Global Cybersecurity Outlook 2024
World Economic Forum - Diversity, Equity and Inclusion Lighthouses 2024
OECD - Due Diligence Guidance for Responsible Business Conduct / OECD sectoral guidance on due diligence
BCEU - Best Practice Paper on Green and Sustainable Pharmacy in Europe
Quadro normativo di riferimento - Regolamento UE 2022/123
GBI - Integrating human rights into company climate action: Insights from business practitionersv
AIFA - Andamento spesa farmaceutica nazionale regionale 2019-2022
SASB – Sustainability Accounting Standards - Materiality Finder
ESRS – European Sustainability Reporting Standards (Draft)
IFRS – International Financial Reporting Standards
Benchmarking principali peer e partners strategici di FCR: a) Temi materiali; b) Politiche; c) Gestione rischi
Fonti interne
Modello organizzativo e di Gestione Mod.231
Sistemi di gestione / analisi contesto - documenti di riesame per la Direzione
Codice Etico FCR

Valutazione della rilevanza e prioritizzazione degli impatti

La fase di valutazione della significatività degli impatti identificati ha l'obiettivo di stabilire la loro priorità. La definizione di quest'ultima consente all'impresa di determinare i temi materiali da rendicontare, ma, soprattutto, di definire in modo più efficace e secondo una logica di rilevanza gli impegni e le azioni necessarie per *affrontare* gli impatti. La rilevanza di un impatto dipende dalle condizioni specifiche di un'impresa, dal settore nel quale opera e dal suo modello di business.

La rilevanza di un **impatto negativo effettivo** dipende dalla *gravità* dell'impatto stesso, mentre quella di un **impatto negativo potenziale** dipende dalla gravità e dalla probabilità dell'impatto. La gravità è definita dai GRI Standards sulla base di tre dimensioni: a) scala: quanto grave è l'impatto; b) Ambito: quanto diffuso è l'impatto; c) caratteristiche di irrimediabilità.

La rilevanza di un **impatto positivo effettivo** dipende dalla scala e dall'ambito dell'impatto stesso, mentre la portata di un **potenziale impatto positivo** dipende sia dalla scala e dall'ambito sia dalla probabilità dell'impatto stesso. Nel caso di impatti positivi, la scala di un impatto si riferisce ai benefici reali e/o potenziali dell'impatto stesso, mentre l'ambito si riferisce alla sua effettiva o possibile ampiezza.

La conclusione del processo ha riguardato l'assegnazione della priorità (prioritizzazione) agli impatti individuati e valutati, in relazione alla loro importanza e sulla base di una soglia (treshold) definita.

Gli impatti che sono stati identificati come maggiormente rilevanti sono oggetto di rendicontazione all'interno del presente documento.

5.3 I temi materiali

GRI Standards	3-2

I risultati delle attività svolte sono sintetizzati nella successiva tabella, che evidenzia i temi materiali, le aree di impatto sottostanti (descrizioni e le ragioni della rilevanza dei temi selezionati), le caratteristiche del tema materiale, gli indicatori specifici (GRI Standards) utilizzati per la rendicontazione, riportati in dettaglio nel GRI Content Index, parte integrante del presente documento.

I temi materiali vengono raggruppati secondo la classificazione ESG (Environmental, Social, Governance), peraltro coerente con quanto previsto dalla Direttiva EU 2022/2464 (CSRD).

	Tema materiale	Impatti		GRI Topic Standards	Cap
		Sintesi	Caratteristiche		
E	**Ambientali**				
1	Efficienza energetica, contenimento delle emissioni e lotta al cambiamento climatico	Impatti negativi da emissioni originate dalle proprie attività. [negativo]	Effettivo: emissioni e consumo energetico FCR Diretto e da relazioni commerciali Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business) Previsto in quanto connesso a processi attuali	GRI 302 Energia GRI 305 Emissioni	Cap 9
2	Gestione rifiuti & Economia circolare	Utilizzo responsabile delle risorse / adozione di buone pratiche / principi di economia circolare e processi più efficienti per la riduzione degli impatti negativi sull'ambiente: Riduzione degli sprechi (medicinali scaduti in primo luogo). Imballaggi / packaging. [negativo]	Effettivo: rifiuti generati da FCR Diretto e da relazioni commerciali Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business) Previsto in quanto connesso a processi produttivi attuali	GRI 301 Materiali GRI 306 Rifiuti	Cap 9
S	**Sociali**				
3	Supporto e sviluppo sociale per territorio e comunità locali	Servizi - infrastrutture / Ruolo a sostegno e supporto del territorio e della comunità: progetti ed iniziative di supporto e sviluppo ed integrazione economici, sociali e culturali. Partnership con istituzioni pubbliche e private del territorio (Corporate citizenship). Iniziative di sostegno a favore delle categorie più deboli al fine di garantire assistenza sociosanitaria. [positivo]	Effettivo: impatto sul territorio e sulla comunità Diretto: legato alle sole attività dirette Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business) Previsto in quanto connesso a processi attuali	GRI 204 Pratiche di approvvigionamento GRI 413 Comunità locali	Cap 2 Cap 6 Cap 7
4	Privacy & sicurezza dati	Episodi di data breach e scarsa gestione della sicurezza aziendale con impatti negativi sulla protezione della privacy dei clienti e dei dipendenti. [negativo]	Potenziale: eventi di data breach/violazione dati aziendali e dei clienti Diretto e da relazioni commerciali Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business) Non intenzionale: possibilità di attacchi esterni alle infrastrutture IT	GRI 418 Privacy dei clienti	Cap 6

5	Qualità e sicurezza del servizio	Capacità di realizzare ed offrire servizi e soluzioni di elevata qualità, adeguati sistemi per il controllo degli standard di distribuzione, coerenti con le aspettative e bisogni dei consumatori / comunità e la salvaguardia della loro salute, nel rispetto della normativa di riferimento. [negativo]	Effettivo: conformità dei prodotti e servizi offerti da FCR e sicurezza dei consumatori finali Diretto e da relazioni commerciali Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business) Previsto in quanto connesso a processi attuali	GRI 416 Salute e sicurezza dei clienti	Cap 6
6	Marketing responsabile	Politiche di marketing / commerciali responsabili e trasparenti e rispetto della normativa e quadro regolatorio di riferimento in materia di etichettatura dei prodotti e servizi, allo scopo di garantire la compliance - immagine - reputazione aziendale. [negativo]	Effettivo: comunicazioni relative ai prodotti e servizi offerti Diretto e da relazioni commerciali Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business) Previsto in quanto connesso a processi attuali	417 Marketing ed etichettatura	Cap 6
7	Sostenibilità della catena di fornitura	Impatti negativi collegati all'approvvigionamento di beni e servizi da fornitori, in particolare agli impatti di carattere sociale e ambientale generati da essi (diritti umani, salute e sicurezza dei lavoratori e impatti ambientali legati a consumi energetici ed emissioni). [negativo]	Effettivo: gestione e monitoraggio della catena di fornitura secondo criteri ESG Diretto e tramite le relazioni commerciali (strutturale rispetto al modello di business) Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business) Previsto in quanto connesso a processi produttivi attuali	GRI 308 Valutazione ambientale dei fornitori GRI 414 Valutazione sociale dei fornitori	Cap 6
8	Diversità Equità Inclusione	Fornire un ambiente di lavoro inclusivo, che non tolleri alcuna forma di discriminazione e che garantisca rispetto, pari opportunità, diversità e inclusione per tutti i lavoratori. [positivo]	Effettivo: tutela attraverso il Codice Etico aziendale Diretto: legato alle sole attività dirette Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business) Previsto in quanto connesso al business	GRI 405 Diversità e pari opportunità GRI 406 Non discriminazione	Cap 3 Cap 8
9	Salute e sicurezza sul lavoro	Azioni intraprese per tutelare la salute e la sicurezza sul lavoro dei lavoratori di FCR e mitigare gli impatti negativi [negativo]	Potenziale: monitoraggio degli infortuni e politiche di tutela della salute e sicurezza sul lavoro Diretto e da relazioni commerciali Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business) Previsto in quanto connesso al business	GRI 403 Salute e sicurezza sul lavoro	Cap 8
10	Tutela e sostegno occupazione	Capacità di attrarre e trattenere talenti, grazie allo sviluppo e all'implementazione di piani formativi mirati allo sviluppo delle competenze dei lavoratori e alla creazione di percorsi di carriera. [positivo]	Effettivo: formazione mirata allo sviluppo delle competenze Diretto: legato alle sole attività dirette Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business) Previsto in quanto connesso al business	GRI 401 Occupazione GRI 404 Formazione e istruzione	Cap 8
G	**Governance / Economici**				
11	Etica e integrità condotta del business	Potenziali impatti negativi derivanti da una condotta non responsabile del business attraverso non compliance normativa, mancata trasparenza	Potenziale: mancato rispetto criteri di etica e integrità nella condotta del business Diretto e tramite le relazioni commerciali	GRI 205 Anticorruzione	Cap 6

		fiscale e integrità nella gestione dei rapporti di business. [negativo]	Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business) Previsto in quanto connesso al business	GRI 206 Comportamento anticoncorrenziale	
12	Generazione e distribuzione di valore economico - finanziario	Sostenibilità economica dell'impresa: generazione di risultati economici positivi e capacità di generazione di cassa per consentire la distribuzione di valore finanziario a tutti gli stakeholder. Gli impatti riguardano l'equilibrio e la solidità patrimoniale e finanziaria dell'impresa (la continuazione del business). [positivo]	Effettivo: creazione di valore economico generato e distribuito Diretto e tramite le relazioni commerciali (strutturale rispetto al modello di business) Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business) Previsto in quanto connesso al business	GRI 201 Performance economiche	Cap 10
13	Investimenti in servizi e tecnologie	Investimenti in ricerca, sviluppo e innovazione dei prodotti e dei servizi - rappresentano un driver per lo sviluppo economico dell'impresa e sono in grado di generare impatti positivi sul piano ambientale e sociale. [positivo]	Effettivo: continua evoluzione e innovazione tecnologica Diretto e da relazioni commerciali Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business) Previsto in quanto connesso a processi attuali Diretto Di breve-medio-lungo termine (strutturale rispetto al modello di business) Previsto in quanto connesso a processi attuali	GRI 203 Impatti economici indiretti	Cap 2

Si riporta di seguito la rappresentazione degli impatti di FCR ritenuti prioritari in relazione ai parametri previsti dai GRI Standards: scala, ambito, irrimediabilità ed impatto sui diritti umani.

Grande importanza viene attribuita, in continuità con il modello di azienda pubblica a servizio del territorio e della comunità di FCR, ai temi relativi alla sfera sociale e all'erogazione di servizi con caratteristiche di efficienza e pubblica utilità.

5.4 I temi materiali e l'impegno di FCR per lo sviluppo sostenibile

GRI Standards	3-3

L'Azienda Speciale FCR ritiene che la sostenibilità rappresenti da sempre un elemento fondamentale del proprio modello d'impresa, che permette di creare un valore duraturo per i propri clienti, i dipendenti e la comunità di cui è parte. Per perseguire la sostenibilità, FCR è impegnata, oltre che a tutela della salute delle persone, a ridurre l'impatto ambientale delle proprie attività, e ad adottare pratiche commerciali responsabili.

Quale punto di riferimento ai fini della redazione del bilancio di sostenibilità, sono stati analizzati gli SDGs Sustainable Development Goals (Obiettivi per lo sviluppo sostenibile), parte integrante dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite e la loro correlazione con gli impatti / temi materiali identificati nei precedenti paragrafi,

La sintesi dell'analisi effettuata è riportata nella successiva tabella, che rappresenta non solo il punto di partenza, di un percorso ma soprattutto il tema degli sviluppi nei prossimi periodi e che prevede la identificazione di obiettivi ed azioni legati a propri impatti ed all'impegno di FCR per uno sviluppo sostenibile.

SDGs	Impegni e obiettivi FCR	Temi materiali correlati
	SDG 3: Salute e benessere - Il principale obiettivo di FCR è quello di promuovere la salute e il benessere della popolazione, offrendo servizi sanitari e farmaceutici di alta qualità legati alla prevenzione, allo stile di vita, alle terapie, ponendosi come interlocutore professionalmente preparato e qualificato per chi cerca informazioni e soluzioni, un "consulente della salute" aperto all'ascolto e al consiglio.	• Impatto positivo e supporto al territorio e alla comunità • Qualità e sicurezza del servizio • Partnership per territorio e comunità • Etica e integrità condotta del business
	SDG 8: Lavoro dignitoso e crescita economica - FCR rappresenta un'importante realtà economica locale, che fornisce lavoro e sostiene la crescita economica del territorio integrandosi con diversi fornitori partner e accrescendo in questo modo la catena del valore. Si evidenzia l'importante ruolo di FCR nello sviluppo di progetti di inclusione anche delle persone più fragili, sia all'interno di contesti lavorativi che culturali.	• Tutela e sostegno occupazione • Diversità Equità Inclusione • Salute e sicurezza sul lavoro • Sostenibilità della catena di fornitura • Etica e integrità condotta del business • Generazione e distribuzione del valore economico-finanziario
	SDG 9: Innovazione e infrastrutture – Il settore della distribuzione dei farmaci è in continua evoluzione tecnologica e FCR è costantemente impegnata nello sviluppo di infrastrutture innovative ed efficienti per offrire servizi di qualità rispondenti ad esigenze sempre diverse della popolazione, in comune accordo con le Amministrazioni sanitarie territoriali.	• Investimenti in servizi e tecnologie • Partnership per territorio e comunità

	SDG 4: Istruzione di qualità – FCR riconosce l'importanza di una formazione di qualità per migliorare la vita professionale e personale, per accrescere la consapevolezza dei propri obiettivi all''interno della missione aziendale, per ridurre il turnover accrescendo la soddisfazione nelle azioni quotidiane, per incrementare la fiducia nel proprio lavoro e nel lavoro di team, per affrontare le sfide e aumentare la sicurezza. Diffonde informazioni di salute attraverso il SIDS e collabora con università UNIMORE	• Impatto positivo e supporto al territorio e alla comunità • Qualità e sicurezza del servizio • Partnership per territorio e comunità • Tutela e sostegno occupazione • Diversità Equità Inclusione • Salute e sicurezza sul lavoro
	SDG 10: Ridurre le disuguaglianze - FCR, in continuità con il proprio modello di azienda a servizio della comunità, opera nel costante perseguimento dell'eliminazione di qualsiasi disuguaglianza, fornendo trasversalmente servizi con elevati standard di qualità e garantendo universalmente l'accesso ai propri servizi.	• Impatto positivo e supporto al territorio e alla comunità • Generazione e distribuzione del valore economico-finanziario • Etica e integrità condotta del business
	SDG 12: Produzione e consumo responsabili – FCR assicura rigorosi standard di sicurezza e qualità dei servizi per garantire l'accesso ai servizi base, la sicurezza dei pazienti clienti e dei dipendenti, per proteggere l'ambiente. Il consumo e la produzione sostenibile sono sviluppati per sostenere una migliore qualità della vita per tutti, per la realizzazione di piani di sviluppo complessivi, per la riduzione di futuri costi economici, ambientali e sociali tendendo anche al miglioramento della competitività economica.	• Etica e integrità condotta del business • Marketing responsabile • Efficienza energetica, contenimento delle emissioni e lotta al cambiamento climatico • Gestione rifiuti & economia circolare • Privacy & sicurezza dati
	SDG 17: Partnership per gli obiettivi – L'Azienda Speciale FCR collabora con altre organizzazioni locali e nazionali per raggiungere obiettivi comuni, come la promozione della salute pubblica, la diffusione di informazioni sanitarie, il benessere a 360 gradi, il sostegno alle diverse tipologie di "fragilità".	• Partnership per territorio e comunità • Etica e integrità condotta del business
	SDG 1: Sconfiggere la povertà – Obiettivo di FCR sin dalla sua fondazione è l'inclusione sociale, perseguito attraverso la garanzia di accesso gratuito e universale alle cure, e all'erogazione di attività di natura socio-assistenziale, nonché attraverso le diverse opere benefiche per supportare persone e comunità.	• Impatto positivo e supporto al territorio e alla comunità • Generazione e distribuzione del valore economico-finanziario • Etica e integrità condotta del business

	SDG 5: Parità di genere – FCR è impegnata nella promozione della parità di genere attraverso una condotta responsabile e inclusiva delle proprie attività, che si traduce nell'implementazione di pratiche che garantiscano una corretta rappresentanza di genere all'interno dell'azienda, nonché le condizioni per scoraggiare qualsiasi pratica discriminatoria.	• Diversità Equità e Inclusione • Tutela e sostegno occupazione

Gli impegni assunti a rispetto dei temi materiali identificati sono rappresentati nella grafica successiva, che richiama anche la correlazione e coerenza degli stessi con l'Agenda 2030 delle Nazioni Unite e gli SDGs - Sustainable Development Goals (Obiettivi per lo sviluppo sostenibile – 17 Obiettivi e 164 target identificati dall'Agenda).

Gli obiettivi, le azioni e per la gestione dei temi e gli impatti correlati, così come i processi e le procedure adottati per il monitoraggio della performance e dell'efficacia delle azioni, sono approfonditi nei rispettivi capitoli del presente documento, dove gli stessi temi sono trattati e rendicontati.

	Tema Materiale	Obiettivi piano di sostenibilità		
		Descrizione	Azioni	Arco temporale
E	Ambientali			
	Efficienza energetica, contenimento delle emissioni e lotta al cambiamento climatico	Riduzione emissioni CO_2	Utilizzo mezzi di trasporto elettrici per consegne alle farmacie di proprietà e clienti	80% utilizzo mezzi elettrici entro il 2028
			Installazione di uno o più impianti fotovoltaici nell'area della sede di via Doberdò	Entro il 2026 a parziale copertura dei consumi interni
S	Sociali			
	Qualità e sicurezza del servizio	Incrementare al capacità di fornire prodotti e servizi coerenti con le aspettative e i bisogni dei clienti	Ampliuamento dell'area del magazzino di distribuzione e della relativa tecnologia di allestimento e di stoccaggio	Entro il 2026
	Salute e sicurezza sul lavoro	Efficientamento degli spazi del magazzino e ammodernamento della strumentazjione e degli impianti	Nuovi strumenti in magazzino per migliorare la fruibilità degli spazio oltre che investimento in nuovo impianto antincendio	Entro il 2026
	Tutele e sostegno occupazione	Creare e promuove un'immagine positiva di FCR per attrarre e mantenere risorse nel proprio organizo	Avviare progetto di Employer Branding	Entro il 2025
	Supporto e sviluppo sociale per territorio e comunità locali	Avvio di un progetto pilota di sviluppo della "Farmacia dei servizi"	Studio della fattubilità di un importante progetto sanitario in accordo con ASL, medici di base e medici specialisti per guidare e aiutare i pazienti nel miglioramento della compliance teraeutica e nell'adeguamento dello stile di vita	Entro la fine del 2025
G	Governance			
	Investimenti e servizi in tecnologie	Sviluppo del nuovo ERP aziendale a supporto del business - fattore di traino sulla sostenibilità	Nuovo progetto ERP - investire in un software gestionale flessibile e basato su tecnologia di ultima generazione	Go live entro la fine del 2026

La salute e la qualità del servizio

Qualità e sicurezza del servizio
Marketing responsabile
Sostenibilità della catena di fornitura
Etica e integrità condotta del business
Privacy & sicurezza dati
Supporto e sviluppo sociale per territorio e comunità locali

6

6 Qualità del servizio, salute dei cittadini e impegno per il territorio

6.1 La cura della salute della comunità e dei cittadini

GRI Standards	3-3 416-1 416-2 417-1 417-2 417-3

In continuità con il proprio modello aziendale, e in linea con quanto previsto dal Sistema di Gestione della qualità (UNI EN ISO 9001), FCR opera con l'obiettivo di **garantire la completa soddisfazione dei propri clienti, in particolare i cittadini e le comunità all'interno delle quali opera, attraverso un elevato livello qualitativo dei servizi forniti.**

In tale ambito, la Direzione ha assegnato alle varie funzioni aziendali responsabilità per assicurare che il Sistema di Gestione per la Qualità sia conforme ai requisiti della norma. Sono inoltre previste procedure per riferire alla direzione riguardo le performance ottenute e sulle opportunità di miglioramento.

FCR applica rigidi controlli degli standard per i processi legati alla distribuzione intermedia dei prodotti al fine di:

- garantire la sicurezza dei prodotti e dei servizi e anticipare la valutazione di tutti i possibili rischi in ottica di prevenzione;
- dimostrare la capacità di fornire con regolarità prodotti che ottemperino ai requisiti dei clienti e a quelli cogenti applicabili;
- accrescere la soddisfazione dei clienti tramite l'applicazione efficace del Sistema, ivi inclusi i processi per il miglioramento continuo del Sistema e l'assicurazione della conformità ai requisiti del cliente e a quelli cogenti applicabili.

Per i servizi erogati, FCR applica controlli strutturati e focalizzati sulle seguenti attività:

- immagazzinamento;
- controllo magazzino;
- rilascio ordini
- allestimento;
- controllo allestimento;
- modifica ordini e variazione Documenti di Trasporto;
- trasporto e consegna.

Per ciascuna delle attività, sono definite e dettagliatamente documentate le modalità di esecuzione a disposizione del personale che esegue le attività stesse.

Il processo di gestione del magazzino utilizza spazi scaffalati, specificatamente identificati per lo stoccaggio e individuazione dei prodotti, e armadi frigoriferi e celle frigorifere per i prodotti con obbligo di mantenimento a temperatura controllata, mentre il processo di allestimento è in parte automatizzato con attrezzature sottoposte a programmi di manutenzione.

I controlli sulla sicurezza di prodotti e servizi vengono svolti attraverso l'utilizzo di tecniche statistiche che consentono di verificarne l'andamento qualitativo.

Il monitoraggio sul livello di compliance e qualità dei servizi erogati da FCR viene effettuato periodicamente dalle autorità competenti, che svolgono controlli approfonditi sulle attività più soggette a rischi tra quelle gestite dall'azienda.

Di seguito si riportano i controlli eseguiti nel 2022 e 2023, il cui esito è stato per tutti positivo.

Autorità	Magazzino	Modalità	Controlli 2022	Controlli 2023
AUSL	Controlli servizio veterinario		2	2
AUSL	Controlli servizi igiene degli alimenti	Richiami di prodotti alimentari (verifiche sull'iter di comunicazione alle farmacie e ai clienti, quantità dei prodotti accantonati, e processo resi)	-	2
NAS	Controlli lotti di medicinali con problemi		1	1
NAS	Controllo requisiti	Verifica requisiti costodia sostanze stupefacnti	-	1
BIOAGRICERT	Controlli completi	Visita ispettiva completa prodotti biologici	1	1
	Farmacia			
AUSL	Controlli servizi igiene degli alimenti	Prelevate quote di alimenti destinate ai bambini per analisi (es. farine di cereali e carni omogenizzate)	1	
AUSL	Ispezioni ordinarie		1	14
AUSL	Controlli preventivi	Farmacia di nuova istituzione	-	1
NAS	Controlli ordinari		-	2
NAS	Controlli di illeciti riscontrati sul territorio		3	
NAS	Acquisizione documenti	Acquisizione documenti di farmacia in formato cartaceo	-	1

Per garanzia di qualità e sicurezza di prodotti e servizi erogati, FCR intende la **capacità di rispondere alle richieste del cliente e di assicurarne la soddisfazione**, ma anche il valore delle relazioni commerciali e politiche di marketing responsabile, in grado di rappresentare in modo veritiero le caratteristiche dei prodotti – requisito fondamentale per le attività di illustrazione dei farmaci e delle loro caratteristiche ai clienti.

Nel periodo di rendicontazione 2023, così come nei precedenti anni 2021 e 2022, non si sono verificati casi significativi di:

a) non conformità a norme, regolamenti o codici volontari riguardanti gli impatti sulla salute e sicurezza dei prodotti e servizi;
b) casi di non conformità con le normative e/o i codici di autoregolamentazione in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi;
c) casi di non conformità con le normative e/o i codici di autoregolamentazione in materia di comunicazioni di marketing, tra cui pubblicità, promozione e sponsorizzazioni.

6.2 I fornitori nella catena del valore della salute

GRI Standards	3-3 308-1 414-1

Il Sistema di Gestione della Qualità prevede la formalizzazione di un processo di qualifica, valutazione e monitoraggio dei fornitori dell'azienda. Il Quality Manager è responsabile del mantenimento delle registrazioni inerenti alla qualifica e al monitoraggio dei fornitori.

Qualifica fornitori

FCR applica un processo di qualifica e valutazione dei fornitori basato su **Questionario di pre-valutazione per nuovi fornitori** quale fase preliminare per accertare il possesso da parte del fornitore dei requisiti previsti dalla legge per il commercio all'ingrosso di prodotti farmaceutici (farmaci, integratori e dispositivi medici e, per i fornitori di servizi, dei requisiti cogenti o stabiliti da FCR. A seguito di esito positivo della valutazione, il nuovo fornitore viene inserito nel processo gestionale.

Valutazione e monitoraggio fornitori

Tutti i fornitori approvati sono valutati periodicamente nel tempo (almeno una volta all'anno) mediante parametri relativi al numero di non conformità addebitate a ciascun fornitore in sede di controllo. In base al numero e alla frequenza/gravità delle non conformità a carico di un fornitore, FCR si avvale della possibilità di richiedere l'attuazione di azioni di correzione al fornitore, da attuare mediante interventi correttivi di cui dovrà dar conto all'azienda. Nel caso in cui il fornitore non ottemperi alla richiesta, possono ricorrere i termini per sospendere il Fornitore dalla lista dei fornitori che non potrà più essere utilizzato se non dopo il superamento di un nuovo iter di qualificazione.
Il Quality Manager è responsabile del mantenimento delle registrazioni inerenti alla qualifica e alla valutazione dei fornitori.

Il sistema adottato non prevede al momento un sistema formalizzato di ranking e risk assessment che consideri in modo esplicito una valutazione dei fornitori secondo parametri ambientali e sociali (ESG).

6.3 Integrità nella condotta del business

GRI Standards	3-3 205-1 205-3 206-1 418-1

Le misure di prevenzione della corruzione

Dato il suo status di Azienda pubblica, FCR applica rigorose procedure per la valutazione dei rischi legati alla corruzione per tutte le operazioni in cui è coinvolta. Tutti i dipendenti vengono puntualmente informati circa le politiche e le procedure di anticorruzione attraverso pacchetti formativi su etica e legalità.

Nel corso dei periodi oggetto di rendicontazione non sono stati accertati episodi di corruzione attiva o passiva che hanno coinvolto amministratori o dipendenti di FCR. Per le modalità di gestione applicate in tema di anticorruzione, si rimanda alla sezione **4.1 Il modello organizzativo e di controllo**.

Formazione e sensibilizzazione

L'Organismo di Vigilanza relaziona una volta all'anno al Consiglio di Amministrazione le attività realizzate nel corso dell'anno anche in coordinazione con le funzioni aziendali di riferimento e con l'organo di revisione attivando uno scambio di informazioni finalizzato ad ottenere un costante aggiornamento delle aree a rischio reato, in linea con le istanze di idoneità richieste dalla normativa e con attenzione ai profili etici promanati dalla proprietà, rappresentata dal Comune di Reggio Emilia.
Nel corso del 2023 è stata organizzata una formazione sui principi e aggiornamenti del Decreto Legislativo 231 del 2001, rivolta agli apicali, ai responsabili e ai commerciali. La formazione, della durata di 60 minuti, ha coinvolto 24 lavoratori (9% dei dipendenti).
L'Azienda organizza regolarmente programmi di formazione e sensibilizzazione per i propri dipendenti, collaboratori e fornitori, al fine di promuovere una cultura dell'integrità e prevenire eventuali comportamenti illeciti.

Il rispetto della concorrenza

FCR adotta procedure di gara trasparenti e conformi alle normative vigenti, che assicurano l'accesso libero e leale ai fornitori e la selezione del migliore rapporto qualità-prezzo. Nel corso del periodo oggetto di rendicontazione non si è verificato alcun episodio e/o apertura di procedimento o azione legale nei confronti di FCR relativamente a violazione della libera concorrenza, pratiche monopolistiche, antitrust.

La salvaguardia della privacy

La normativa GDPR, che regola in materia di "violazione dei dati personali", determina che i casi di data breach hanno luogo (a) accidentalmente o in modo illecito (a seguito di violazione del sistema di sicurezza della Società), (b) a seguito dell'accesso e/o la distruzione e/o la perdita e/o la modifica e/o la divulgazione non autorizzata, (c) a seguito di conservazione o trasmissione di dati personali su reti elettroniche dalla Società.

La gestione della sicurezza informatica aziendale è un tema essenziale per FCR al fine di tutelare i dati della clientela oltre che quelli della società stessa. In virtù del suo sistema di governance ICT, FCR tutela la privacy dei clienti in tutte le operazioni che prevedono la gestione di dati sensibili.

Nel 2023 e nei precedenti periodi rendicontati (2021 e 2022) non hanno avuto luogo episodi di data breach e conseguenti denunce comprovate riguardanti la violazione della privacy dei clienti e la perdita di dati di clienti.

6.4 L'impegno verso il territorio e la comunità

GRI Standards	3-3 413-1

FCR, in linea con il proprio modello di Azienda che offre un servizio pubblico, agisce con grande impegno nei confronti del territorio e della comunità in cui opera. Questo impegno si manifesta attraverso numerose iniziative e progetti volti a promuovere la salute e il benessere della popolazione, nonché in ottica di un sostegno a 360 gradi della comunità, che include anche la sfera sociale e culturale.

Alluvione Emilia Romagna

Nel mese di maggio 2023 la Romagna è stata colpita gravemente da due eventi alluvionali. Le forti piogge hanno fatto straripare 23 corsi d'acqua provocando danni, incidenti e drammi. Ci sono state 17 vittime e 20.000 sfollati. Tanti nostri colleghi, amici, collaboratori, hanno perso tutto quello che avevano costruito con anni di duro sacrificio.

A partire dal 23 maggio e per i 4 giorni successivi FCR ha formato equipaggi di 4/5 persone (ogni giorno diverse) mettendo a disposizione le auto aziendali per recarsi in loco e garantendo la retribuzione standard per 152 ore totali di mancata attività in azienda.
I dipendenti, che hanno aderito all'iniziativa su base volontaria, si sono recati a Faenza, affidandosi alla efficientissima organizzazione dei soccorsi. Sono stati indirizzati in luoghi in cui era necessario rimuovere il fango, sgomberare locali, pulire oggetti e ogni altra attività utile ad alleviare il disagio di chi era stato colpito dall'alluvione.

In aggiunta sono stati donati dispositivi medici alla Croce Rossa Italiana della sede di Faenza: 36 prodotti per un totale di 1553 pezzi.

Eventi sismici in Turchia

Per far fronte all'emergenza sanitaria a seguito del violento sisma che ha colpito il 6 febbraio 2023 il sud est della Turchia e il nord della Siria, in data 16 marzo 2023 il Consiglio di Amministrazione di FCR ha approvato la proposta del Presidente di destinare una donazione in natura del valore di circa 5000 Euro (67 prodotti per un totale di 966 pezzi) a favore di AMAR Costruire Solidarietà Onlus (per voce del suo presidente Jean Bassmaji, noto medico reggiano di origini siriane) ed una ulteriore donazione in denaro di 2500 Euro in favore di Farmacisti in aiuto Onlus (a seguito di comunicato trasmesso da Assofarm).

Servizi di consulenza

FCR offre servizi di consulenza personalizzata sui farmaci, sulla salute e sul benessere, rivolti ai clienti e alla comunità. In questo modo, l'azienda si propone di promuovere con professionalità la cultura della salute e di fornire un supporto concreto ai bisogni dei cittadini. Si organizzano inoltre incontri sul territorio e si utilizza materiale divulgativo in forma digitale o distribuito nelle farmacie del gruppo.

Campagne di prevenzione

L'Azienda promuove regolarmente campagne di prevenzione e informazione sulla salute, in collaborazione con le autorità sanitarie locali e le associazioni del territorio. Queste campagne possono riguardare temi come la prevenzione dell'influenza, la sensibilizzazione sulle malattie croniche, l'importanza della vaccinazione, le malattie a trasmissione sessuale, etc.

Notti Sicure

Iniziativa promossa dal Comune di Reggio Emilia di cui FCR è partner, insieme ad altre associazioni locali, finalizzata a garantire un ambiente sicuro e controllato per i giovani che frequentano i locali notturni della città. Il progetto prevede la presenza di personale qualificato all'interno dei locali notturni, con il compito di monitorare il consumo di alcol e droghe da parte dei giovani, intervenire in caso di situazioni di pericolo o di emergenza, e fornire informazioni sulle regole di comportamento e sui rischi legati all'abuso di alcol e droghe. FCR ha contribuito fornendo materiali informativi e supportando le attività di sensibilizzazione e prevenzione legate alla salute dei giovani.

Sani&Informa

La pubblicazione trimestrale della rivista "Sani&Informa", distribuita attraverso le farmacie del gruppo, disponibile sul sito istituzionale e divulgata anche tramite i canali social aziendali.

Progetti di solidarietà

FCR sostiene regolarmente progetti di solidarietà a favore di categorie sociali svantaggiate o in difficoltà, o a favore di territori colpiti da crisi umanitarie e conflitti.

Emporio Dora

Emporio Dora è un progetto di solidarietà cittadina, un emporio solidale che vede la partecipazione di Istituzioni locali, Associazioni, volontari, imprese pubbliche e private che operano nel territorio di Reggio Emilia a sostegno di persone che si trovano in situazioni di difficoltà temporanea al fine di supportarli nel recupero della loro autonomia. L'emporio non offre solo cibo e prodotti gratuiti, ma anche servizi, corsi di formazione e la possibilità di instaurare nuovi rapporti umani.

FCR è main partner dell'Emporio Dora, e dona periodicamente prodotti sanitari, per l'igiene e la cura e medicinali ai destinatari del progetto.

Eventi culturali e sociali

L'azienda promuove e sostiene regolarmente eventi culturali e sociali di interesse pubblico, come mostre, convegni, spettacoli teatrali, concerti, diritto allo studio. In questo modo, l'azienda contribuisce alla valorizzazione del territorio e alla promozione di attività culturali e ricreative, valorizzando la promozione e la diffusione dei diversi linguaggi ed espressioni culturali, affini e complementari.

Centro coreografico nazionale ATERBALLETTO

È proseguita la collaborazione tra FCR e il Centro Coreografico Nazionale per lo sviluppo del progetto **Danza&Fragilità** avviato nel 2019, che ha aperto la strada a nuovi orizzonti verso cui il CCN/Aterballetto continua a tendere, sia producendo creazioni con artisti con disabilità, sia organizzando eventi, laboratori e corsi di alta formazione legati al mondo della disabilità, come OVER LIMITED. Nel 2022, l'attenzione del CCN/Aterballetto si è orientata anche all'esplorazione della longevità: il progetto OVER DANCE è nato

dalla concreta necessità di mettere a fuoco le dinamiche in grado di portare un'elaborazione artistica legata al corpo a diventare un efficace strumento di welfare culturale. Il cuore artistico di Over Dance comprende uno spettacolo con danzatori over 65, mentre il piano socio-scientifico include seminari, azioni di comunità e ricerca scientifica. Il corso di alta formazione DANCING AGE, invece, ha come obiettivo quello di offrire strumenti tecnici e di progettazione artistica per utilizzare il linguaggio della danza con persone anziane.

Fondazione I Teatri

FCR e la Fondazione hanno consolidato il loro rapporto collaborando anche nel 2023 per la realizzazione di una partnership che promuove la diffusione della cultura specialmente orientata verso le nuove generazioni. Sono stati realizzati tra il 19 giugno e il 14 luglio 2023, presso gli spazi teatrali e il Parco del Popolo adiacente al Teatro Municipale Valli, un campo estivo per ragazzi tra i 6 e i 12 anni dal titolo "Estate in Scena" in adesione al progetto di sostegno alle famiglie "Conciliazione Vita-Lavoro" promosso dalla regione Emilia-Romagna. È stato inoltre realizzato lo spettacolo "Dieci modi di morire felici" di E. Aldrovandi, in scena presso i Chiostri di San Pietro dal 29 giugno al 1° luglio 2023: uno spettacolo-gioco in cui dieci spettatori hanno avuto modo di sperimentare una nuova vita compiendo scelte e influenzando lo svolgersi degli eventi.

Fondazione Palazzo Magnani

La collaborazione tra l'Azienda e Palazzo Magnani ha supportato le attività progettuali, organizzative e l'allestimento delle mostre "Fotografia Europea 2023", "Felicitazioni! CCCP – Fedeli alla linea. 1984 – 2024" e "MARIONETTE E AVANGUARDIA. PICASSO • DEPERO • KLEE • SARZI", che hanno avuto luogo nei principali luoghi culturali di Reggio Emilia.
La costante collaborazione con la Fondazione ha consentito anche di sviluppare congiuntamente il convegno "B. Diritto alla bellezza – Modelli di welfare culturale tra evidenze scientifiche e necessità di nuove politiche", tenutosi a marzo 2023 in collaborazione anche con il Comune di Reggio Emilia e il Servizio Innovazione della Regione Emilia-Romagna.

Collaborazione con università – UNIMORE

FCR ha attivato una collaborazione con il Dipartimento di Educazione e Scienze Umane per la costruzione di azioni e attività formative di raccordo tra il mondo accademico e le istituzioni pubbliche e private che si occupano educazione, servizi alla persona e progettazione sociale.
FCR ha contribuito alla realizzazione di un corso di Dottorato di ricerca in collaborazione ad UNIMORE e la Fondazione Reggio Children – Centro Loris Malaguzzi, denominato Reggio Childhood Studies, il cui obiettivo è quello di formare figure apicali nell'ambito della progettazione, dell'organizzazione e del coordinamento pedagogico dei servizi per l'infanzia.

Collaborazione con liceo scientifico "Aldo Moro"

FCR ha sviluppato in collaborazione con il Liceo Aldo Moro progetti di inclusione sociale rivolti a giovani cittadini, su diverse tematiche sociali legate alla promozione del benessere fisico e mentale. Inoltre, partecipa attivamente alla realizzazione dell'evento artistico-culturale "la Città del Lettore" promosso ogni anno dall'Istituto.

Fondazione Francesca Rava – In farmacia per i bambini

Le farmacie FCR aderiscono da anni all'iniziativa organizzata dalla Fondazione Francesca Rava. Anni di raccolta farmaci e prodotti baby care, di attività di sensibilizzazione per i diritti dei bambini nelle farmacie. Un grande impegno rivolto alla sostenibilità sociale e ambientale, per salvaguardare la salute delle nuove generazioni.

Art Bonus

Per la prima volta nel 2023 FCR concorre e diventa mecenate all'***ART BONUS***. Un investimento che va oltre il valore civico. Sostenere la cultura significa fare qualcosa per la propria città. Le cose belle influenzano positivamente chi ci lavora, chi ci vive e chi le visita.
FCR ha sostenuto la Fondazione I teatri di Reggio Emilia e la Fondazione Palazzo Magnani perseguendo l'obiettivo comune di contribuire allo sviluppo culturale civile ed economico della comunità locale. Sono quindi state condivise le finalità di promozione, produzione e diffusione della cultura dell'arte, dello spettacolo e di tutte le espressioni teatrali (di parola, di musica, di danza) e supportate le arti visive

attraverso attività espositive e culturali trovando stimolante l'approccio al dialogo interdisciplinare, il confronto interculturale e le contaminazioni con i diversi saperi.

PHARMAKON Opere di Beppe Villa

Allestita allo Spazio Gerra, la mostra Pharmakon, a cura di Giovanni Nicolini, ha esplorato le relazioni tra arte, scienza e psichiatria attraverso le installazioni e le sculture di Beppe Villa e una serie di incontri, workshop e performance. Il progetto è stato realizzato a cura di Flag No Flags Contemporary Art, congiuntamente a Spazio Gerra e Ics- Innovazione Cultura Società Ets con il contributo di Farmacie Comunali Riunite, del Comune di Reggio Emilia e con il patrocinio dell'Università degli Studi di Modena e Reggio Emilia.

Il progetto Pharmakon, ideato a sostegno di esperienze svolte tra il campo artistico e quello interdisciplinare della medicina e della cura, si è svolto n concomitanza con la Settimana della Salute Mentale con l'obiettivo di favorire iniziative di sensibilizzazione al contrasto ai pregiudizi e alla discriminazione che in determinate situazioni condizionano, in modo anche severo, la vita delle persone. È la dimostrazione di come l'arte possa aiutare quante più persone, anche quelle più restie, ad avvicinarsi senza pregiudizi e senza paure al tema del disagio psichico e della salute mentale.

I servizi socio-assistenziali e l'impatto sulla comunità e il territorio

Supporto e sviluppo sociale per territorio e comunità locali

7

7 I servizi socio-assistenziali e l'impatto sulla comunità

7.1 Servizi sociali e assistenza - politiche di gestione

GRI Standards	3-3 413-1

Contratto di servizio

Il Contratto di servizio per il conferimento di servizi socio-assistenziali, socio-educativi e socio-sanitari è l'atto che regola le funzioni che l'Amministrazione Comunale conferisce periodicamente a FCR per la gestione di servizi di welfare. L'attuale Contratto di Servizio è stato rinnovato a maggio 2022 con scadenza il 31 dicembre 2024 e regolamenta il conferimento di servizi negli ambiti anziani, persone con disabilità, minorenni soli o con famiglie fragili, adulti in condizioni di fragilità, trasversali, secondo criteri di efficienza ed efficacia.

All'Azienda FCR, nella sua qualità di agenzia tecnica strumentale al Comune, viene prevalentemente attribuita, oltre quella di gestione, una funzione di committenza, per la realizzazione della quale l'Azienda si impegna a:

- definire volumi di attività e standard qualitativi dei servizi oggetto del conferimento, in stretta collaborazione e sinergia con l'amministrazione comunale ed entro le linee della programmazione comunale e distrettuale;
- individuare modalità di affidamento dei servizi che consentano la maggiore vicinanza possibile ai processi di costruzione e riprogettazione dei servizi, ivi compresa la valorizzazione del partenariato con le ASP e con i soggetti del terzo settore;
- stipulare contratti di servizio;
- monitorare, in stretta collaborazione e sinergia con l'amministrazione comunale, l'andamento dei servizi, verificarne la regolarità, la qualità e l'impatto,
- assumere l'onere economico corrispondente, salvo diverse e specifiche scelte, come evidenziate con riferimento ai singoli servizi conferiti, limitatamente con quanto previsto dal Piano Programma aziendale e comunque compatibilmente con le risorse complessive disponibili;
- delineare ipotesi innovative di riprogettazione dei servizi e di produzione degli stessi, in stretta collaborazione con i Servizi di Politiche di Welfare e Intercultura, sulla base degli indirizzi della Giunta comunale e secondo criteri di sostenibilità economica in relazione alle risorse disponibili, coerenti con le normative vigenti e con gli orientamenti e le politiche locali e distrettuali del welfare generativo e di comunità.

I servizi conferiti afferiscono alla programmazione comunale e in qualche caso a quella distrettuale, dove la programmazione è congiunta tra enti Locali e AUSL per quanto riguarda i servizi socio-sanitari.
Per la programmazione comunale assumono rilievo gli atti di indirizzo degli organi di governo e i documenti di programmazione; per la programmazione zonale assumono particolare rilievo il Piano di zona e gli Accordi di Programma distrettuali tra AUSL e Comuni del Distretto con gli organismi partecipativi in essi descritti e la funzione di regia svolta dall'Ufficio di Piano nel processo diffuso di partecipazione a diversi livelli.

La gestione di queste funzioni in capo a FCR costituisce un unicum originale e peculiare dell'esperienza reggiana, che consente di miscelare programmazione e progettazione sociale e operatività imprenditoriale ed ha generato un'Area specifica dotata di un sistema di competenze ed un orientamento all'innovazione caratteristico, che costituisce un reale valore aggiunto nel territorio.

Nello scenario attuale l'obiettivo prioritario dell'attività è di ridisegnare il sistema dei servizi - ampliando l'efficacia dell'azione congiunta tra Comune e la sua Azienda partecipata e migliorando le risposte alle istanze sociali sempre più complesse che la comunità pone - attraverso il perseguimento di obiettivi di efficacia e appropriatezza dei servizi e di efficientamento del sistema di welfare, dei suoi sistemi organizzativi e delle relazioni fra gli attori che lo compongono, valorizzando in particolare le molteplici e diffuse esperienze di partenariato con il Terzo settore presente nel contesto territoriale.

Il perseguimento di questo obiettivo è ricercato sostenendo attivamente la ricerca di nuovi modi di fare sociale che si esplica attraverso il coinvolgimento in partenariato delle organizzazioni e delle persone, l'abilitazione dei contesti, l'accompagnamento continuo da parte dello staff di progettisti ed operatori sociali di FCR alle organizzazioni partner nella progettazione e gestione dei servizi come nei confronti del partner pubblico di committenza.

La struttura organizzativa dell'Area Welfare conta al 31 Dicembre 2023 dieci persone, delle quali cinque impegnate nelle attività di programmazione, coordinamento e pianificazione degli interventi, progettazione, procedure di affidamento e di monitoraggio congiunto, gestionale ed economico, supervisione ed accompagnamento dei processi affidati, valutazione degli impatti, dei risultati e dei processi, operatività diretta del servizio e 5 impegnate esclusivamente nella gestione operativa dei servizi gestiti direttamente.

7.2 Partnership e collaborazioni per l'erogazione dei servizi

GRI Standards	3-3 413-1

Nell'ambito del suo mandato, FCR, in accordo con il Servizio Politiche di Welfare e Intercultura, il Servizio Sociale e altre referenze del Comune di Reggio Emilia (Città Senza Barriere, Officina Educativa), si occupa della definizione tecnica degli obiettivi, delle modalità di azione, dei risultati attesi, degli esiti degli interventi progettuali pianificati.

L'approccio collaborativo e co-progettuale (solo in parte sostenuto anche da atti formali come quelli del Codice Terzo Settore) per promuovere percorsi di Welfare, Salute e Benessere è una costante della progettazione.

Nel corso del 2023 FCR nella progettazione e gestione di servizi di welfare ha stretto rapporti (contratti; convenzioni; affidamenti; atti di partenariato) con **87** organizzazioni:

1. Tavolo interistituzionale Reggio Emilia Città Senza Barriere (69 enti firmatari);
2. Coprogettazione di Reggio Narra (9 enti firmatari) (scadenza settembre 24)
3. Comune di Bassano del Grappa (scadenza settembre 24 rinnovabile 12 mesi): sviluppo nel territorio di progetti con metodologia "Dance Well"
4. Università di Chieti-Pescara – Dipartimento di scienze filosofiche (scadenza maggio 25): collaborazione per la realizzazione e sperimentazione di iniziative nell'ambito del protocollo "pretext"
5. Liceo Moro e Comune di Reggio Emilia (scadenza marzo 24): collaborazioni nell'ambito del progetto "Città del lettore"
6. Comune di Reggio Emilia (Musei Civici): realizzazione nei locali dei Musei di iniziative nell'ambito del progetto Dance Well
7. Comune di Reggio Emilia (Musei Civici) e Consorzio Oscar Romero: realizzazione del progetto "Incontri! Arte e persone (nell'ambito di Città senza barriere)
8. AUSL e LILT; (per iniziative comuni nell'ambito di Luoghi di prevenzione e dello spazio Parco San Lazzaro):
    - Da questa collaborazione, negli ultimi 24 mesi, si sono sviluppati questi interventi:
        - Progettazione e attivazione da parte di ASL della App Be.Ba (Benessere Bambini)
        - Collaborazione con ASL Centro Screening (progetto Screening e Disabilità)

- FalloXTempo in collaborazione con AUSL–Centro Screening Reggio Emilia;
- Pillole di movimento in collaborazione con UISP-AUSL;
- Partecipazione al "Festival della Salute" nel Parco San Lazzaro, in occasione della settimana della salute mentale

9. con UniMoRe per contribuire alla miglior progettazione di corsi di laurea (Scienze dell'educazione, Trp) (e supervisione tirocini);
10. con Università di Parma (per incontri di orientamento e per ospitare tirocini Servizio sociale);
11. Progettazione insieme a Fondazione Palazzo Magnani di modelli/approcci di intervento nel campo del welfare culturale
    - Sviluppo di iniziative con il metodo "L'arte mi appartiene" condotta da staff misti
    - Iniziative nel campo del welfare culturale
    - Partnership eventuale per lo sviluppo di iniziative di welfare aziendale (progettazione e conduzione di alcune attività in staff misto se pertinenti)
12. Progettazione insieme a Centro Coreografico Nazionale Aterballetto di interventi nel campo del welfare culturale
13. Collaborazione con Fondazione durante e Dopo di Noi Reggio Emilia per lo sviluppo dei progetti esistenziali di vita
14. Collaborazione con CSV Emilia per la realizzazione di Notte di Luce 2023 e di azioni di sport e cittadinanza responsabili
15. Convenzione con Arci Tunnel per la realizzazione del progetto Disco Aperta
16. Convenzione con Ens – Ente Nazionale Sordi, per la realizzazione di un servizio di segretariato sociale dedicato e annesso servizio di interpretariato LIS
17. Convenzione con Uici – Unione Intaliana Ciechi e Ipovedenti, per la realizzazione di un servizio di segretariato sociale dedicato
18. Convenzione con Università 21 per il sostegno allo sviluppo di percorsi di accompagnamento universitario per persone con disabilità

Partecipazione a progetti locali ed europei promossi dal Comune

19. start up iniziative progettuali nella zona del Parco Innovazione
20. partecipazione alla coprogettazione della casa della comunità "Reggio est"
21. partecipazione a percorsi di formazione per i dipendenti comunali (nell'ottica intersezionale)
22. partecipazione al Tavolo Istituzionale per il Progetto esistenziale di vita (collegato a Recsb)
23. SocialNet (progetto europeo nell'ambito del Programma Cosme), e «Beyond Crisis», progetti europei che promuovono lo sviluppo di economia sociale
24. Age Friendly Cities (progetto europeo di partenariato con Francia e Svezia per sviluppo iniziative per la popolazione anziana)

Attività co-progettate con Enti del Terzo settore

25. Co-progettazione insieme a Consorzio Oscar Romero di attività di ambito sociooccupazionale in relazione alla relazione con le famiglie degli utenti; alla sperimentazione di strumenti per il lavoro; alla innovazione tecnologica; alla valutazione del servizio
26. Co-progettazione insieme a AIMA di attività territoriali (distrettuali) per persone con Alzheimer
27. Co-progettazione insieme a Emmaus di attività territoriali per il sostegno alla domiciliarità delle persone anziane
28. Co-progettazione insieme a Ceis e Winner Mestieri delle attività dello Sportello Assistenti familiari per persone anziane, con disabilità e per famiglie con minorenni;
29. Co-progettazione di laboratori tecnologici per servizi diurni per persone con disabilità con 6 Enti gestori dei servizi diurni per persone con disabilità
30. Co-progettazione della sperimentazione di interventi per la residenzialità emancipata di persone con disabilità con disturbi dello spettro autistico con 5 E.T.S. del territorio

7.3 I risultati e l'impatto sul territorio

GRI Standards	3-3 204-1

Di seguito si riportano alcuni dati di sintesi, utili a individuare degli indicatori dell'impatto sul territorio e le comunità dei servizi di welfare erogati da FCR, per il solo anno 2023.

Numero delle persone fragili coinvolte nei diversi servizi e attività di welfare	11699
Di cui utenti e cittadini dei servizi ed attività per persone anziane	2399
Di cui utenti e cittadini dei servizi ed attività per persone con disabilità	1.967
Di cui utenti dei servizi per minorenni e famiglie	784
Di cui utenti e cittadini dello sportello sociale	6978

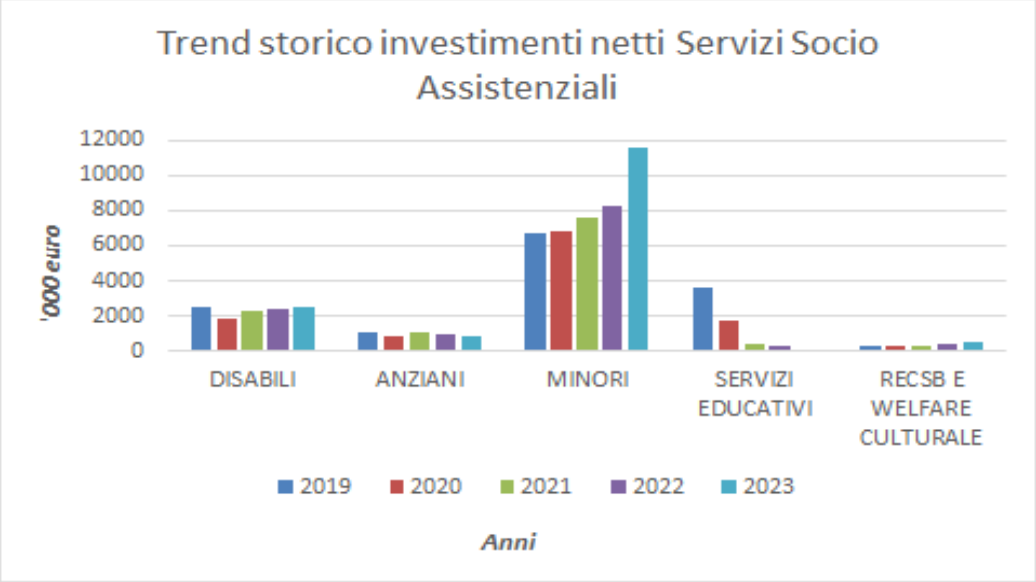
Cittadine/i coinvolti nei progetti di Reggio Emilia Città senza barriere (stima ponderata)	10.000+

Numero accessi agli Sportelli Sociali	2.268
Numero realtà con cui si hanno contratti di servizi attivi	143

Investimenti in servizi di welfare (al lordo dei corrispettivi e compartecipazioni)	18,5 milioni di Euro
Spesa per gestori e partner locali per servizi di welfare	12,4 milioni di Euro
Onere netto FCR servizi di welfare	8,65 milioni di Euro

Le attività e servizi con il maggior numero di utenti sono:
1. accoglienza presso gli sportelli Sociali
2. Servizi e attività area anziani
3. Servizi e attività per persone con disabilità

Le attività con il maggiore impatto sulla spesa sociale complessiva sono:
1. i servizi rivolti all'accoglienza di Minori Stranieri Non Accompagnati
2. i servizi residenziali a favore di madri con minorenni
3. i servizi residenziali a favore dell'accoglienza di minorenni soli o in condizione di allontanamento dal nucleo famigliare per decreto del Tribunale



Lo Sportello Sociale

L'attività di Sportello Sociale è direttamente gestita da FCR con proprio personale.
L'attuale organizzazione si compone di:

- Un **punto unico di accesso telefonico** attivo per supportare le necessità dei cittadini e indirizzarli correttamente ai servizi sociali mediante un primo colloquio con sportello sociale, un orientamento ai servizi del territorio, oppure per facilitare l'aggancio con i case manager di riferimento;
- Regolare apertura degli sportelli sociali presso i **4 poli sociali** del territorio, che accolgono cittadini per ascolto, informazioni, prime risposte ai propri bisogni di supporto e accompagnamento e che favoriscono il lavoro di rete.
- Collaborazione nella sperimentazione di uno **sportello-lavoro** per la gestione dei percorsi previsti dalla normativa sul Reddito di Cittadinanza, orientato a facilitare percorsi di inclusione delle fragilità lavorative in senso lato.

Il **Punto Unico di Accesso nel 2023** ha totalizzato **4.710** contatti complessivi.

Motivo del contatto al numero unico	Nr accessi 2023
Appuntamento c/o Sportello Sociale	1.285
Chiamata per Case Manager	1.574
Informazioni	1.253
Recall	298
Segnalazione dei cittadini	54
Verifica progettualità in carico al Servizi Sociale	246
Totale	**4.710**

Gli **Sportelli Sociali** hanno sostenuto un totale di **2.014 utenti** per complessivi **2.268 accessi**.

Accessi agli sportelli Sociali per area di intervento	Nr accessi 2023
Anziani	1.311
Dipendenze	7
Disabili	46
Disagio adulto	363
Famiglia e Minori	537
Immigrazione	4
Totale	**2.268**

Di seguito si riporta per completezza il trend degli ultimi 5 anni:

anni	2019	2020	2021	2022	2023
Accessi	2428	2587	2410	2470	2268
Utenti	2249	2350	2207	2218	2014

Lo **Sportello dedicato al lavoro per il reddito di cittadinanza** ha trattato circa 200 percorsi personalizzati di accompagnamento all'occupabilità, di avvicinamento o reinserimento sociale o nel mercato del lavoro e per potenziare il ruolo sociale della persona. Tale servizio ha gestito le pratiche connesse al Reddito di cittadinanza di tutti quei beneficiari privi di progettualità attive con il Servizio Sociale. Le azioni connesse al reddito di cittadinanza che prevedono la redazione di un patto condiviso con ogni percettore tenuto agli obblighi di fruizione, hanno aperto e incentivato la possibilità di esplorare e dialogare con i cittadini di attivazioni personali e diritti relativi alla prevenzione sanitaria, di aspetti legati alla cura degli ambienti di vita e delle relazioni comunitarie, del valore della formazione professionalizzante al fine di migliorare la propria condizione di vita.

Lavoro e persone di FCR

Diversità Equità Inclusione
Salute e sicurezza sul lavoro
Tutela e sostegno occupazione

8

8 Lavoro e persone di FCR

8.1 La gestione delle risorse umane

GRI Standards	2-30 3-3 406-1

Le caratteristiche dei servizi offerti da FCR richiedono di considerare le persone quale la componente chiave. L'Azienda crede fermamente nella valorizzazione delle persone, e con esse instaura rapporti di fiducia e trasparenza reciproca. Tutte le persone coinvolte nelle attività di FCR sono assunte con regolare contratto di lavoro. Le linee di condotta sono dettate in primo luogo dal Codice Etico e dal Modello 231, disponibili e consultabili da parte del personale dipendente.

Si evidenzia inoltre che, nel periodo di rendicontazione (2021, 2022, 2023), e nei precedenti periodi, non si siano verificati episodi di discriminazione basati su razza, colore, sesso, religione, opinione politica, discendenza nazionale o origine sociale, così come definiti dall'ILO (International Labour Organization), o altre forme rilevanti di discriminazione che abbiamo coinvolto stakeholder interni e/o esterni.

Al 31 dicembre 2023, il 100% dei dipendenti è coperto da un contratto collettivo (CCNL dei dipendenti delle imprese gestite o partecipate dagli enti locali, esercenti farmacie, parafarmacie, magazzini farmaceutici all'ingrosso, laboratori farmaceutici)

Piano Welfare

Durante il 2023, FCR ha definito le linee guida operative del piano welfare aziendale, che consente a ciascun lavoratore di scegliere i benefit maggiormente rispondenti alle proprie esigenze personali e familiari utilizzando il credito welfare assegnato attraverso l'utilizzo di una piattaforma di gestione.
I principali benefit prevedono piani di rimborso per i lavoratori e i propri familiari per spese mediche, istruzione, assistenza ad anziani e minori, spese di trasporto, interessi su piani di prestiti e mutui, attività ricreative, e versamenti a fondo di previdenza complementare.

8.2 Le persone di FCR

GRI Standards	3-3 401-1 401-3 405-1 405-2

Occupazione e turnover

Nella tabella sottostante viene rappresentato il turnover dell'Azienda Speciale FCR nel triennio di riferimento.

Nel 2023 le assunzioni sono state 73, in significativo aumento rispetto al 2021 e al 2022. Le assunzioni di personale con età inferiore ai 30 anni ammontano a 27. Le cessazioni registrate sono invece state 58, anch'esse in aumento rispetto ai precedenti anni.

Il tasso di turnover complessivo è calcolato dividendo la differenza tra lavoratori assunti e cessati in corso d'anno per il numero di lavoratori a fine anno: nel 2023 risulta pari al 5,7%, in aumento rispetto al biennio precedente.

Nuove assunzioni e turnover	2021			2022			2023		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	**Totale**
Assunzioni									
Fino a 29 anni	23	4	27	24	3	27	22	5	27
Da 30 a 50 anni	11	6	17	22	2	24	27	11	38
Oltre 50 anni	1	-	1	-	1	1	7	1	8
Totale	**35**	**10**	**45**	**46**	**6**	**52**	**56**	**17**	**73**
Cessazioni									
Fino a 29 anni	17	2	19	16	2	18	16	3	19
Da 30 a 50 anni	14	4	18	12	6	18	24	7	31
Oltre 50 anni	10	2	12	9	2	11	7	1	8
Totale	**41**	**8**	**49**	**37**	**10**	**47**	**47**	**11**	**58**
Motivo cessazione									
Uscite volontarie	5	-	5	8	4	12	10	3	13
Pensionamento	7	2	9	7	-	7	5	1	6
Licenziamento	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Altro (es. fine di contratti a tempo determinato)	29	6	35	22	6	28	32	7	39
Totale	**41**	**8**	**49**	**37**	**10**	**47**	**47**	**11**	**58**
Turnover									
Turnover positivo - assunzioni	17,3%	16,1%	17,0%	23,5%	9,4%	20%	27,3%	28,3%	27,5%
Turnover negativo - cessazioni	20,3%	12,9%	18,6%	18,9%	15,6%	18,1%	22,9%	18,3%	21,9%
Turnover complessivo	**-3,0%**	**3,2%**	**-1,5%**	**4,6%**	**-6,3%**	**1,9%**	**4,4%**	**10,0%**	**5,7%**

Diversità e pari opportunità

FCR si impegna costantemente a garantire pari opportunità per tutte le lavoratrici e i lavoratori dell'Azienda. Ciò è rispecchiato nei numeri relativi alla diversità di genere, sia in termini assoluti che all'interno delle singole categorie rappresentate, e in particolare nei ruoli dirigenziali e tra i quadri.

Diversità dipendenti	2021			2022			2023		
Dipendenti per categoria / per genere	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	**Totale**
Dirigenti	3	2	5	3	3	6	3	3	**6**
Quadri	26	9	35	26	9	35	24	13	**37**
Addetti di Farmacia	102	13	115	105	12	117	117	13	**130**
Impiegati	45	11	56	44	9	53	41	9	**50**
Magazzinieri	20	29	49	27	27	54	29	28	**57**
Totale	**196**	**64**	**260**	**205**	**60**	**265**	**214**	**66**	**280**
Dipendenti per categoria / per genere %	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	**Totale**
Dirigenti	1,2%	0,8%	1,9%	1,1%	1,1%	2,3%	1,1%	1,1%	**2,1%**
Quadri	10%	3,5%	13,5%	9,8%	3,4%	13,2%	8,6%	4,6%	**13,2%**
Addetti di Farmacia	39,2%	5%	44,2%	39,6%	4,5%	44,2%	41,8%	4,6%	**46,4%**
Impiegati	17,3%	4,2%	21,5%	16,6%	3,4%	20%	14,6%	3,2%	**17,9%**
Magazzinieri	7,7%	11,2%	18,8%	10,2%	10,2%	20,4%	10,4%	10,0%	**20,4%**
Totale	**75,4%**	**24,6%**	**100%**	**77,4%**	**22,6%**	**100%**	**76,4%**	**23,6%**	**100,0%**

Diversità dipendenti	2021			2022			2023		
Dipendenti per fascia di età / per genere	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	**Totale**
Fino a 29 anni	36	5	41	27	6	33	26	7	**33**

Da 30 a 50 anni	105	47	152	122	40	162	120	37	**157**
Oltre 50 anni	55	12	67	56	14	70	68	22	**90**
Totale	**196**	**64**	**260**	**205**	**60**	**265**	**214**	**66**	**280**
Dipendenti per fascia di età / per genere %	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	**Totale**
Fino a 29 anni	13,8%	1,9%	15,8%	10,2%	2,3%	12,5%	9,3%	2,5%	**11,8%**
Da 30 a 50 anni	40,4%	18,1%	58,5%	46%	15,1%	61,1%	42,9%	13,2%	**56,1%**
Oltre 50 anni	21,2%	4,6%	25,8%	21,1%	5,3%	26,4%	24,3%	7,9%	**32,1%**
Totale	**75,4%**	**24,6%**	**100%**	**77,4%**	**22,6%**	**100%**	**76,4%**	**23,6%**	**100,0%**

Diversità dipendenti	**2021**				**2022**				**2023**			
Dipendenti per categoria / fascia di età	Fino a 29 anni	Da 30 a 50 anni	Oltre 50 anni	Totale	Fino a 29 anni	Da 30 a 50 anni	Oltre 50 anni	Totale	Fino a 29 anni	Da 30 a 50 anni	Oltre 50 anni	**Totale**
Dirigenti	-	2	3	5	-	2	4	6		1	5	**6**
Quadri	-	24	11	35	-	24	11	35		16	21	**37**
Addetti di Farmacia	35	55	25	115	26	68	23	117	24	78	28	**130**
Impiegati	4	35	17	56	2	34	17	53	3	31	16	**50**
Magazzinieri	2	36	11	49	5	34	15	54	6	31	20	**57**
Totale	**41**	**152**	**67**	**260**	**33**	**162**	**70**	**265**	**33**	**157**	**90**	**280**
Categoria / fascia di età %												
Dirigenti	-	0,8%	1,2%	1,9%	-	0,8%	1,5%	2,3%	-	0,4%	1,8%	**2,1%**
Quadri	-	9,2%	4,2%	13,5%	-	9,1%	4,2%	13,2%	-	5,7%	7,5%	**13,2%**
Addetti di Farmacia	13,5%	21,2%	9,6%	44,2%	9,8%	25,7%	8,7%	44,2%	8,6%	27,9%	10,0%	**46,4%**
Impiegati	1,5%	13,5%	6,5%	21,5%	0,8%	12,8%	6,4%	20,0%	1,1%	11,1%	5,7%	**17,9%**
Magazzinieri	0,8%	13,8%	4,2%	18,8%	1,9%	12,8%	5,7%	20,4%	2,1%	11,1%	7,1%	**20,4%**
Totale	**15,8%**	**58,5%**	**25,8%**	**100,0%**	**12,5%**	**61,1%**	**26,4%**	**100,0%**	**11,8%**	**56,1%**	**32,1%**	**100,0%**

Congedi di maternità e paternità

Tutti i dipendenti di FCR hanno diritto al congedo di maternità e paternità, legato alla nascita/adozione di un figlio o di una figlia. Il numero di congedi fruiti nel corso del 2023 sono stati 15 di maternità e 1 di paternità, con una durata media rispettivamente di 2.891 e 9 giorni.

Congedo maternità/paternità	**2021**			**2022**			**2023**		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Numero dipendenti che hanno diritto al congedo di maternità/paternità, per genere	196	64	260	205	60	265	214	66	280
Numero dipendenti che hanno usufruito del congedo di maternità/paternità, per genere	5	1	6	9	2	11	15	1	16
Giorni	270	5	275	1.426	10	1.436	2.891	9	2.900
Numero dipendenti rientrati al lavoro durante il periodo di rendicontazione dopo aver usufruito del congedo di maternità/paternità,	4	1	5	4	2	6	9	1	10

per genere									
Numero dipendenti rientrati al lavoro dopo aver usufruito del congedo di maternità/paternità e che sono ancora dipendenti dell'organizzazione nei 12 mesi successivi al rientro, per genere	3	1	4	4	1	5	2	1	3
Tasso di rientro al lavoro in azienda	80%	100%	83%	44%	100%	55%	60%	100%	63%
Tasso di retention	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**50%**	**50%**	**50%**

Stipendi base e retribuzioni

Confrontando gli stipendi base per genere si riscontra un'omogeneità retributiva, lungo le diverse qualifiche.
La tabella sottostante rappresenta il rapporto percentuale dello stipendio base per genere all'interno delle categorie di dipendenti.

Rapporto % dello stipendio base delle donne vs uomini	2021	2022	2023
	%	%	%
Dirigenti	102,5%	108,8%	109,4%
Quadri	93,0%	96,8%	95,8%
Addetti di Farmacia	97,6%	94,6%	93,3%
Impiegati	102,8%	104,3%	108,3%
Magazzinieri	99,9%	99,5%	101,7%

Analogamente a quanto effettuato per gli stipendi base, l'Azienda Speciale FCR si impegna a rendicontare in maniera puntuale i rapporti tra le retribuzioni dei propri dipendenti a partire dal prossimo Bilancio di Sostenibilità.

8.3 Formazione

GRI Standards	3-3 404-1

FCR favorisce il continuo miglioramento della professionalità dei propri dipendenti mediante lo svolgimento di iniziative formative. La funzione HR ha la responsabilità, insieme ai dirigenti di area, della rilevazione delle necessità e dei fabbisogni formativi e ha responsabilità per la pianificazione del piano formativo dei lavoratori, che viene redatto su base annuale, e prevede la fruizione di corsi di formazione obbligatoria e non. La definizione dei programmi di training, il relativo budget, la pianificazione, organizzazione, evasione e registrazione con la relativa modulistica è in capo alla funzione HR in concerto con i direttori di area e la direzione aziendale.

Ore di formazione medie pro capite	2023		
	donne	uomini	totale
Dirigenti	1,0	1,0	1,0
Quadri	43,8	18,6	34,9
Addetti di Farmacia	42,8	49,3	43,4
Impiegati	0,1	2,8	0,6
Magazzinieri	0,8	1,3	1,1
Media	**28,5**	**14,3**	**25,1**

Nel 2021 e 2022, in cui non erano disponibili le ore puntuali di formazione erogata suddivise per genere e categoria, le ore medie di formazione pro capite stimate erano parti a 18,1 e 22,0 ore.

Nel corso del 2023 le ore di formazione erogate ai dipendenti sono distinguibili tra le seguenti categorie:

- evoluzione della figura professionale dell'Assistente tecnico di farmacia
- aggiornamento professionale della figura del Direttore di farmacia e gestione del ruolo;
- attività tecnica con professionista infermiere;
- corso professionale obbligatorio;
- corso obbligatorio carrellisti
- aggiornamento Dl. 231/2001;
- corso utilizzo programmi Office
- corso utilizzo evolutivo e aggiornamento sul gestionale di farmacia
- macroanalsi selezione nuovo ERP

8.4 Salute e sicurezza sul lavoro

GRI Standards	3-3 403-1 403-2 403-3 403-4 403-5 403-6 403-7 403-8 403-9

La salvaguardia della salute e sicurezza sul lavoro

La sicurezza per FCR

L'Azienda non ha adottato specifici sistemi di gestione per la salute e la sicurezza sul lavoro, ma opera in conformità con quando previsto dal D.lgs. 81/2008 per garantire un ambiente di lavoro idoneo, salubre e sicuro monitorando costantemente i rischi per la sicurezza e la salute dei lavoratori, la disposizione dei luoghi di lavoro, compresi gli spazi comuni di aggregazione e la gestione delle attrezzature, considerando inoltre il livello di stress lavoro correlato, al fine di promuovere un ambiente lavorativo il più possibile sicuro e un clima positivo. La legge 81/2008 viene applicata per tutti i dipendenti.

Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti

Nel rispetto delle norme, i luoghi di lavoro di FCR adottano segnaletica orizzontale e verticale prevista per la sicurezza e per l'individuazione delle vie di fuga. Tutti i dipendenti sono formati con formazione generale e specifica a seconda della mansione così come previsto dal Documenti di valutazione dei rischi (DVR).

Servizi di medicina del lavoro

L'Azienda ha nominato un medico competente. FCR rispetta gli obblighi in materia di sorveglianza sanitaria, è dotata di un piano di sorveglianza sanitaria e sottopone a visite periodiche tutti i dipendenti per determinare l'idoneità alla mansione.

Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro

I dipendenti di FCR svolgono regolarmente corsi di formazione relativamente alle materie di salute e sicurezza, con l'erogazione di moduli specifici in relazione alle diverse mansioni svolte all'interno dell'azienda, e in particolare per quanto riguarda gli addetti al magazzino e gli addetti di farmacia.
L'Azienda inoltre svolge periodicamente corsi in materia di formazione sulla salute e sicurezza sul lavoro, così come previsto dal D.Lgs. 81/08 e s.m.i. e dall'Accordo Stato-Regioni del 2016.

FCR ha a cuore la salute e la corretta gestione della sicurezza dei propri dipendenti e collaboratori e la relativa formazione in materia. Per questo ha stretto accordi con la cooperativa Manta Communications che gestisce una sua piattaforma per la formazione in modalità e-learning specifica per i corsi obbligatori in materia di sicurezza ed igiene del lavoro.

Tutti i dipendenti che non sono in possesso degli attestati sicurezza generale e specifica in corso di validità (la durata è pari a 5 anni), vengono invitati a svolgere in modalità FAD la formazione necessaria.
Il corso viene svolto tenendo conto delle priorità lavorative; per come è strutturata la piattaforma e-learning è possibile svolgerlo in autonomia, completando i vari moduli previsti e rispettando le tempistiche indicate dal tutor.

Corsi antirapina

FCR in collaborazione con la Polizia di Stato promuove e organizza serate di formazione per i dipendenti operanti nelle farmacie sul tema delle rapine. I corsi sono tenuti in collaborazione con i dirigenti della questura di Reggio Emilia e con un sociologo esperto in formazione a dipendenti operanti in attività a potenziale rischio aggressione. I temi sono relativi alla prevenzione delle rapine (comportamenti, attrezzature, procedure), alla gestione dei momenti in cui avviene la rapina dal punto di vista psicologico, emotivo, comportamentale, sino alle successive fasi dell'evento volte a gestire la richiesta di intervento delle forze dell'ordine e alla raccolta di informazioni utili per le indagini. L'Azienda ritiene fondamentale questa formazione e lo sviluppo di questo progetto che, oltre a innalzare il livello di sicurezza sociale, consente di tutelare chi opera in un settore essenziale per la comunità quale quello sanitario, il cui contributo rimane determinante in ogni momento e contesto sociale.

Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro

All'interno di FCR sono stati nominati dei rappresentanti dei lavoratori in materia di salute e sicurezza (RLS), per i quali è prevista una formazione specifica. I RLS vengono consultati ad ogni aggiornamento del DVR e coinvolti nella riunione annuale per la sicurezza.

Promozione della salute dei lavoratori

FCR offre un'assistenza sanitaria integrativa ai dipendenti allo scopo di fornire sicurezza dal punto di vista medico. Rappresenta un'opportunità per i lavoratori che hanno bisogno di un contributo economico o di agevolazioni per usufruire di prestazioni del sistema sanitario nazionale o di struttura private convenzionate.
Ogni anno FCR provvede a fornire gratuitamente il vaccino antinfluenzale ai dipendenti che ne facciano richiesta perché crede sia tra gli strumenti migliori di prevenzione per garantire la salute dei collaboratori.

Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali

I processi di gestione della qualità di FCR prevedono, tra gli altri, controlli per i prodotti e i servizi erogati ai clienti, con specifico riferimento alle normative applicabili e a quanto disciplinato dal Sistema di gestione della qualità UNI EN ISO 9001.

Gli infortuni

Nel corso del triennio di rendicontazione, si sono verificati esclusivamente incidenti non gravi. Non si sono invece verificati infortuni tra i lavoratori non dipendenti.

Infortuni sul lavoro	Nr	2021	2022	2023
Infortuni mortali		-	-	-
Infortuni gravi		-	-	-
Altri infortuni		2	2	5
Totale infortuni registrati		**2**	**2**	**5**
Incidenti in itinere		-	-	-
Totale ore lavorate	h	429.254	427.986	444.904
Giorni assenza per Infortuni	Nr	255	88	60
Indici infortuni				

Indice Frequenza Infortuni (Nr infortuni/ore lavorate x 1.000.000)			
Mortali	-	-	-
Infortuni gravi	-	-	-
Altri infortuni	4,66	4,67	11,24
Indice Gravità Infortuni (giorni assenza infortuni / ore lavorate x 1.000	0,59	0,21	0,13

Ambiente

Efficienza energetica, contenimento delle emissioni e lotta al cambiamento climatico
Gestione rifiuti & Economia circolare

9

9 Ambiente

9.1 Gli impatti ambientali

FCR opera nel rispetto delle normative vigenti in materia ambientale. L'Azienda è inoltre impegnata a monitorare e valutare continuamente i propri impatti ambientali, nonché a adottare misure per mitigare gli impatti negativi. I dati riportati nel capitolo si riferiscono agli ultimi tre esercizi (2021, 2022 e 2023).

9.2 Energia

GRI Standards	3-3 302-1 302-3

I principali consumi energetici di FCR – rappresentati in GJoule, secondo quanto previsto dai GRI Standards – derivano principalmente dal riscaldamento, refrigerazione ed alimentazione elettrica del magazzino, e dal mantenimento degli spazi riservati agli uffici dell'Azienda.
I dati riportati per il 2023 mostrano un trend in decrescita rispetto al biennio precedente, legato principalmente ad un minor consumo di metano.
A differenza del biennio precedente, la totalità di energia elettrica acquistata da FCR nel 2023 non proviene da contratti di fornitura con Garanzia di Origine (GO). Ciò è da imputare al fatto che l'unico bando individuato dall'Azienda per l'acquisto di energia elettrica non proponeva contratti con GO.
Dal 2024 l'azienda si impegna ad acquistare nuovamente energia elettrica solo con contratti con Garanzia di Origine.

Energia consumata - GJ	2021	2022	2023
Energia elettrica			
Energia elettrica acquistata dalla rete	-	-	6.462
Energia elettrica acquistata con contratti Garanzia Origine	6.170	6.942	-
	6.170	**6.942**	**6.462**
Di cui da fonti rinnovabili	6.170	6.942	-
Carburante Autoveicoli			
Diesel	243	263	204
Gas naturale per riscaldamento o altri usi			
Metano	8.028	7.998	6.899
Totale consumo energia - GJ	**14.441**	**15.203**	**13.564**
Di cui da fonti rinnovabili	6.170	6.942	-
Incidenza fonti rinnovabili	43%	46%	0%

Fonti

- Energia elettrica – Enea Agenzia nazionale per le nuove tecnologie, l'energia e lo sviluppo economico sostenibile
- Carburanti – DEFRA UK - Greenhouse gas reporting: conversion factors 2023 - GOV.UK (https://www.gov.uk/)
- Metano Ministero Ambiente Italia – Parametri Nazionali EU ETS - Italia:: News (minambiente.it)

Intensità energetica

Si riportano di seguito gli indicatori di misurazione dell'intensità di energia calcolati in base al numero di prodotti transitati in magazzino. Nel 2023, come illustrato nella tabella sottostante, l'indice di intensità energetica registra un miglioramento rispetto al 2022. Il trend si deve principalmente alla diminuzione di energia elettrica consumata.

Indice intensità energia	2021	2022	2023
Consumi energia - GJ	14.441	15.203	13.564
Pezzi transitati in magazzino FCR	32.753.972	34.867.528	33.875.889
Indice intensità – GJ/nr pezzi transitati in magazzino	0,441	0,436	0,400

9.3 Emissioni e cambiamenti climatici

GRI Standards	3-3 305-1 305-2 305-3 305-4

Emissioni dirette (GHG Scope 1) - Emissioni indirette (GHG Scope 2)

Il dato delle emissioni è riportato in tonnellate equivalenti di anidride carbonica (tCO2e). Le tabelle mostrano i dati relativi alle **emissioni dirette** (Scope 1 GHG – Greenhouse Gas), unitamente a quelle **indirette associate ai consumi dell'energia elettrica** acquistata dalla rete (GHG Scope 2). I dati quantitativi presentati, determinati sulla base di stime, derivano dalla conversione delle quantità consumate delle diverse fonti energetiche.

Emissioni CO2 - Scope 1 (tCO2e)	2021	2022	2023
Carburante Autoveicoli			
Diesel	17	18	14
Gas naturale per riscaldamento o altri usi			
Metano	451	451	390
F-gas (gas refrigeranti dispersi in atmosfera – impianti climatizzazione)	-	-	-
Totale - Emissioni Scope 1	**468**	**469**	**404**

Fonti

- Carburanti – DEFRA UK - Greenhouse gas reporting: conversion factors 2023 - GOV.UK (www.gov.uk)
- Metano Ministero Ambiente Italia – Parametri Nazionali EU ETS - Italia :: News (minambiente.it)

Le emissioni indirette Scope 2 vengono presentate sulla base dei metodi location-based e market-based. Mentre il primo prevede di contabilizzare le emissioni derivanti dal consumo di elettricità applicando fattori di emissione medi nazionali per i diversi Paesi in cui viene acquistata energia elettrica, il secondo richiede di determinare le emissioni considerando i fattori di emissione specifici comunicati dai fornitori. Nel caso in cui non siano stati definiti specifici contratti per la fornitura di energia elettrica da fonti rinnovabili, l'approccio in esame prevede l'utilizzo dei fattori di emissione residual mix nazionali, ove tecnicamente applicabili / disponibili.

Emissioni / CO2 - Scope 2 Location based (tCO2e)	2021	2022	2023
Energia elettrica acquistata	457	514	478
Emissioni / CO2 - Scope 2 Market based (tCO2e)	**2021**	**2022**	
Energia elettrica acquistata	-	-	821

Fonti

- Italia - ISPRA - Ministero Ambiente - ISPRA Efficiency & decarbonization indicators ITA Europe 366-2022 Tab A 2 20 – Emission factors in the electricity sector for electricity production.
- European Residual Mix | AIB (aib-net.org)

Emissioni GHG / CO2 - Scope 1 + Scope 2 (t CO2e) Location based	2021	2022	2023
Totale Emissioni GHG CO2 - Scope 1 + Scope 2	925	983	883

L'andamento delle intensità delle emissioni rispecchia quello relativo ai consumi energetici.

Intensità emissioni	Unità	2021	2022	2023
Emissioni Scope 1 + Scope 2 Location based	t CO2e	925	983	883
Pezzi transitati in magazzino FCR	Nr	32.753.972	34.867.528	33.875.889
Indice intensità		0,0282	0,0282	0,0261

Altre emissioni indirette – GHG Scope 3

FCR sta valutando le modalità di adozione di processi che consentano la quantificazione delle altre emissioni indirette (GHG Scope 3). Tale attività richiede la identificazione preliminare delle emissioni significative che vengono generate lungo la catena del valore di FCR (a monte ed a valle delle attività dirette di FCR).

Per la rendicontazione 2023 sono stati raccolti dati dalle principali società di servizi logistici di cui si avvale FCR. Sulla base di tali dati (puntuali o basati su stime di parametri quali il numero di clienti, la frequenza di consegna e regioni servite) è stato determinato un valore di **emissioni indirette GHG Scope 3 (da consumi di carburanti) di 859.11 tCO2e**.

9.4 La gestione dei rifiuti

GRI Standards	3-3 306-3

La politica ambientale di FCR è indirizzata verso una gestione responsabile dei rifiuti e all'applicazione dei principi dell'economia circolare.
Nella gestione delle farmacie, FCR partecipa ad un'iniziativa nazionale che prevede la raccolta dei medicinali scaduti e la successiva restituzione degli stessi al Ministero della Salute.
I rifiuti prodotti si riferiscono principalmente ad imballaggi in carta e cartone, prodotto dei processi di logistica, trasporto e distribuzione, di medicinali e prodotti sanitari, o scarti di laboratorio.
I rifiuti relativi ad imballaggi in carta e cartone generati da FCR nel 2023 sono stati destinati a recupero, mentre i medicinali sono stati destinati a smaltimento.
Si segnala che nel 2021 l'Azienda ha commissionato la rimozione di materiale da costruzione contenente amianto in matrice compatta presente presso il magazzino via Doberdò nr. 9; l'intervento di rimozione ha previsto, come da piano di sicurezza, il carico e il trasporto a discarica autorizzata.

Rifiuti per categoria (kg)	2021			2022			2023		
	Recupero	Smaltimento	Totale	Recupero	Smaltimento	Totale	Recupero	Smaltimento	Totale
Materiali da costruzione contenenti amianto	-	1.000	1.000	-	-	-	-	-	-
Sostanze chimiche di laboratorio contenenti o costituite da sostanze pericolose	-	-	-	-	187	187	-	-	-
Medicinali citotossici e citostatici	-	15	15	-	10	10	-	5	5
Rifiuti pericolosi	**-**	**1.015**	**1.015**	**-**	**197**	**197**	**-**	**5**	**5**
Imballaggi in carta e cartone	112.700*	-	112.700	102.250*	-	102.250	100.630	-	100.630
Medicinali diversi	-	7.339	7.339	-	2.599	2.599	-	4.468	4.468

Rifiuti non pericolosi	**112.700**	**7.339**	**120.039**	**102.250**	**2.599**	**104.849**	**100.630**	**4.468**	**105.098**
Totale rifiuti prodotti	**112.700**	**8.354**	**121.054**	**102.250**	**2.796**	**105.046**	**100.630**	**4.472**	**105.102**
% Rifiuti recuperati su totale prodotti			**93%**			**97%**			**96%**

*Il dato relativo alla quantità di *Imballaggi in carta e cartone* pubblicato per gli anni 2021 e 2022 differisce in maniera non significativa rispetto a quanto riportato nel Bilancio di Sostenibilità precedente a seguito della ricezione dei valori puntuali.

9.5 I materiali utilizzati

GRI Standards	3-3 301-1

I materiali di maggior utilizzo in termini quantitativi da parte di FCR sono i materiali per imballaggi, utilizzati per lo stoccaggio, il trasporto e la consegna dei medicinali.
Rispetto al 2022, l'Azienda ha effettuato un significativo sforzo per migliorare la gestione dei dati e ciò ha permesso di quantificare in modo puntuale le quantità di materiali utilizzate nell'ultimo anno.

Complessivamente, nel 2023 sono state impiegate 7.750 tonnellate di materiali per imballaggi, di cui il 98% è composta da borse e sacchetti in carta e sacchetti biodegradabili.

Nella tabella sottostante vengono riportati i materiali impiegati con le relative quantità espresse in tonnellate. Si specifica che la quasi totalità dei materiali risulta essere di tipo rinnovabile – materiali che si ricostituiscono rapidamente tramite cicli ecologici o processi agricoli – mentre solo i divisori in plastica rientrano nella categoria di materiali non rinnovabili.

Materiali (t)	2023
Materiali per imballaggi	
Borse e sacchetti in carta	4.065
Sacchetti biodegradabili	3.599
Casse americane e fustellati in cartone	86
Divisori in plastica per imballaggi	0,1
Totale	**7.750,1**

Performance economica ed equilibrio finanziario

Generazione e distribuzione di valore economico - finanziario

10

10 Performance economica ed equilibrio finanziario

10.1 Valore economico generato e distribuito

GRI Standards	3-3 201-1

Farmacie Comunali Riunite di Reggio Emilia, in quanto azienda speciale a partecipazione pubblica, è sottoposta a normative specifiche che ne regolamentano l'attività, inclusi i modi in cui viene gestito il proprio bilancio e i finanziamenti che riceve. In virtù del suo status, FCR è soggetta a controlli pubblici e ad obblighi di trasparenza e rendicontazione delle proprie attività finanziarie. Le decisioni economiche sono orientate a garantire la sostenibilità finanziaria dell'azienda nel lungo periodo, in modo da poter continuare a erogare i servizi di interesse pubblico.

I rapporti economico-finanziari tra FCR e il Comune di Reggio Emilia sono regolati da contratti di servizio, nello specifico uno che regola le attività di gestione delle farmacie e uno che regola l'erogazione dei servizi socio-assistenziali. Tali contratti di servizio determinano, oltre alla natura delle attività erogate e alle modalità di gestione, anche il corrispettivo per le prestazioni e i servizi resi (per i servizi socio-assistenziali).

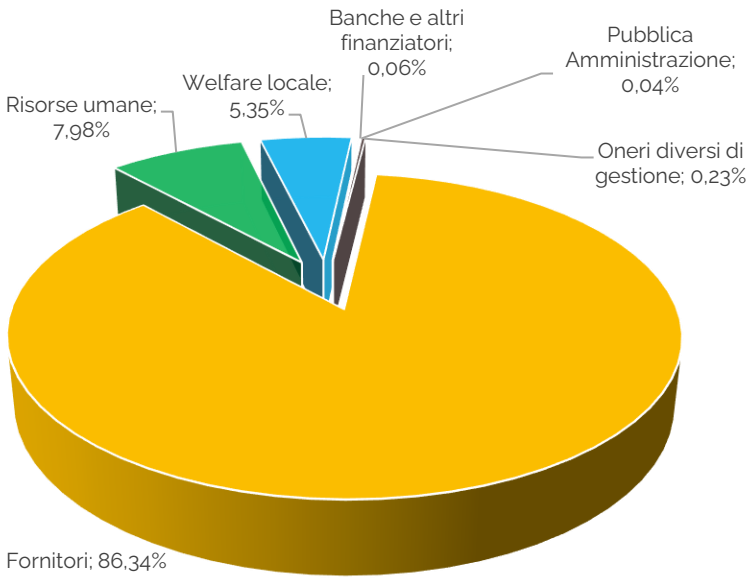
Il Valore generato e distribuito, determinato a partire dal Conto economico, riporta il valore economico direttamente generato da FCR e distribuito agli stakeholder interni ed esterni. È conseguentemente un dato che dà rappresentazione della creazione e distribuzione del valore economico per gli stakeholder. Il Bilancio di Esercizio è il riferimento documentale per gli approfondimenti relativi alla performance e all'andamento economico, finanziario e patrimoniale.

Il **Valore generato** corrisponde, sotto un profilo contabile, ai ricavi netti di FCR (Ricavi, Altri ricavi operativi, al netto delle perdite su crediti, benefici fiscali), mentre il **Valore economico distribuito** comprende i costi riclassificati per categoria di stakeholder. Il **Valore economico trattenuto** è relativo alla differenza tra Valore economico generato e distribuito, e comprende gli ammortamenti dei beni materiali ed immateriali, accantonamenti, gli effetti delle valutazioni al fair value, la fiscalità differita e l'utile netto economico.

Il **Valore aggiunto distribuito** rappresenta il risultato netto prodotto dall'attività commerciale dell'Azienda distribuito ai dipendenti e collaboratori, alla Comunità Locale tramite i servizi al welfare, alla Pubblica Amministrazione sotto forma di imposte e tasse, al Comune Proprietario e all'Azienda attraverso la distribuzione del risultato economico finale.

Valore economico generato e distribuito (valori in Euro)	2021	2022	2023
Valore economico generato	**150.502.376**	**161.006.466**	**166.490.979**
Valore economico distribuito			
Fornitori - Costi operativi	129.378.694	138.586.002	142.857.273
Risorse umane - Costo del personale	12.401.050	12.620.146	13.205.830
Welfare locale	6.969.481	8.181.279	8.853.152
Banche e altri finanziatori	24.623	16.468	92.127
Pubblica Amministrazione	203.726	76.792	72.315
Oneri diversi di gestione	476.302	390.806	375.137
Valore economico distribuito	**149.453.876**	**159.871.493**	**165.455.834**
Valore economico trattenuto	**1.048.500**	**1.134.973**	**1.035.145**
Valore aggiunto distribuito	**19.773.517**	**21.176.505**	**22.348.747**

Nella seguente tabella si rappresenta il *Valore economico distribuito* nell'anno 2023 distinto per categoria di stakeholder:



GRI Content Index

GRI Content Index

Statement of use	Il Bilancio di sostenibilità di FCR relativo all'esercizio 2023 [01 gennaio – 31 dicembre 2023] è stato redatto secondo l'opzione di rendicontazione *with reference to the GRI Standards (con riferimento ai GRI Standards),*
GRI 1 adottati	GRI 1 Foundation 2021
GRI Sector Standards applicabili	Non applicabili / non disponibili

GRI Standards – Informativa generale

GRI Sustainability Reporting Standard		Riferimenti Capitolo / Paragrafo	Note Applicazione standard / Omissioni
GRI 2 - Informative Generali - versione 2021			
	L'organizzazione e le sue prassi di rendicontazione		
2-1	Dettagli organizzativi	Nota metodologica	
		1 FCR / 1.1 FCR in sintesi	
2-2	Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	Nota metodologica	
2-3	Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	Nota metodologica	
2-4	Revisione delle informazioni	Nota metodologica	
	Attività e lavoratori		
2-6	Attività, catena del valore e altri rapporti di business	1 FCR / 1.1 FCR in sintesi	
		1 FCR / 1.2 I valori e il ruolo di FCR: per il bene pubblico	
		2 A favore dei cittadini, per il bene pubblico / 2.1 Quadro normativo	
		2 A favore dei cittadini, per il bene pubblico / 2.2 Settori di attività e mercati	
		2 A favore dei cittadini, per il bene pubblico / 2.3 I clienti	
		2 A favore dei cittadini, per il bene pubblico / 2.6 La supply chain	
		2 A favore dei cittadini, per il bene pubblico / 2.7 I processi di gestione della logistica: il magazzino centrale automatizzato	
2-7	Dipendenti	2 A favore dei cittadini, per il bene pubblico / 2.4 I dipendenti	
2-8	Lavoratori non dipendenti	2 A favore dei cittadini, per il bene pubblico / 2.5 Altri lavoratori	
	Governance		
2-9	Struttura e composizione della governance	3 Il governo dell'Azienda / 3.1 Organi societari e governance	
2-10	Nomina e selezione del massimo organo di governo	3 Il governo dell'Azienda / 3.1 Organi societari e governance	
2-11	Presidente del massimo organo di governo	3 Il governo dell'Azienda / 3.1 Organi societari e governance	
2-12	Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti	3 Il governo dell'Azienda / 3.2 Struttura organizzativa e deleghe	
2-13	Delega di responsabilità per la gestione di impatti	3 Il governo dell'Azienda / 3.2 Struttura organizzativa e deleghe	
2-14	Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	3 Il governo dell'Azienda / 3.2 Struttura organizzativa e deleghe	
2-15	Conflitti d'interesse	3 Il governo dell'Azienda / 3.1 Organi societari e governance	
2-16	Comunicazione delle criticità	3 Il governo dell'Azienda / 3.1 Organi societari e governance	

	Strategia, politiche e prassi		
2-22	Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	Lettera agli stakeholder	
2-23	Impegno in termini di policy	4 La condotta responsabile del business / 4.1 Il modello organizzativo e di controllo	
		4 La condotta responsabile del business / 4.2 Il sistema di gestione della qualità	
		4 La condotta responsabile del business / 4.3 La governance ICT: privacy e sicurezza dati	
2-24	Integrazione degli impegni in termini di policy	4 La condotta responsabile del business / 4.1 Il modello organizzativo e di controllo	
		4 La condotta responsabile del business / 4.2 Il sistema di gestione della qualità	
		4 La condotta responsabile del business / 4.3 La governance ICT: privacy e sicurezza dati	
2-25	Processi volti a rimediare impatti negativi	4 La condotta responsabile del business / 4.2 Il sistema di gestione della qualità	
2-26	Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	4 La condotta responsabile del business / 4.1 Il modello organizzativo e di controllo	
2-27	Conformità a leggi e regolamenti	4 La condotta responsabile del business / 4.4 Il rispetto delle norme - Compliance	
2-28	Appartenenza ad associazioni	4 La condotta responsabile del business / 4.5 Membership	
	Coinvolgimento degli stakeholder		
2-29	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	4 La condotta responsabile del business / 4.6 Stakeholder	
2-30	Contratti collettivi	8 Lavoro e persone di FCR / 8.1 La gestione delle risorse umane	
GRI 3 - Temi materiali - versione 2021			
3-1	Processo di determinazione dei temi materiali	Nota metodologica	
		5 I temi materiali / 5.1 Impatti e temi materiali	
		5 I temi materiali / 5.2 Il processo di identificazione - valutazione e prioritizzazione delle tematiche	
3-2	Elenco di temi materiali	5 I temi materiali / 5.3 I temi materiali	
3-3	Gestione dei temi materiali	2 A favore dei cittadini, per il bene pubblico / 2.6 La supply chain	
		2 A favore dei cittadini, per il bene pubblico / 2.8 Innovazione nei servizi - Ricerca & sviluppo	
		3 Il governo dell'Azienda / 3.1 Organi societari e governance	
		5 I temi materiali / 5.4 I temi materiali e l'impegno di FCR per lo sviluppo sostenibile	
		6 Qualità del servizio, salute dei cittadini e impegno per il territorio / 6.1 La cura della salute della comunità e dei cittadini	
		6 Qualità del servizio, salute dei cittadini e impegno per il territorio / 6.2 I fornitori nella catena del valore della salute	
		6 Qualità del servizio, salute dei cittadini e impegno per il territorio / 6.3 Integrità nella condotta del business	
		6 Qualità del servizio, salute dei cittadini e impegno per il territorio / 6.4 L'impegno verso il territorio e la comunità	
		7 I servizi socio-assistenziali e l'impatto sulla comunità / 7.1 Servizi sociali e assistenza - politiche di gestione	

		7 I servizi socio-assistenziali e l'impatto sulla comunità / 7.2 Partnership e collaborazioni per l'erogazione dei servizi	
		7 I servizi socio-assistenziali e l'impatto sulla comunità / 7.3 I risultati e l'impatto sul territorio	
		8 Lavoro e persone di FCR / 8.1 La gestione delle risorse umane	
		8 Lavoro e persone di FCR / 8.2 Le persone di FCR	
		8 Lavoro e persone di FCR / 8.3 Formazione	
		8 Lavoro e persone di FCR / 8.4 Salute e sicurezza sul lavoro	
		9 Ambiente / 9.2 Energia	
		9 Ambiente / 9.3 Emissioni e cambiamenti climatici	
		9 Ambiente / 9.4 La gestione dei rifiuti	
		9 Ambiente / 9.5 I materiali utilizzati	
		10 Performance economica ed equilibrio finanziario / 10.1 Valore economico generato e distribuito	

GRI Standards - Informativa Temi materiali / Indicatori specifici

Per quanto riguarda la rendicontazione dei temi materiali (*GRI Topic Standards*), ove non diversamente specificato, sono stati utilizzati i GRI Standards pubblicati nel 2016. Per l'informativa in materia di salute e sicurezza sul lavoro è stato utilizzato lo standard GRI 403 Salute e sicurezza sul lavoro, pubblicato nel 2018. Relativamente all'informativa sui rifiuti è stata adottato lo standard GRI 306 Rifiuti, pubblicato nel 2020.

GRI 200	**TEMI ECONOMICI**		
201	**PERFORMANCE ECONOMICHE**		
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	10 Performance economica ed equilibrio finanziario / 10.1 Valore economico generato e distribuito	
203	**IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI**		
203-1	Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati	2 A favore dei cittadini, per il bene pubblico / 2.8 Innovazione nei servizi - Ricerca & sviluppo	
204	**PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO**		
204-1	Proporzione di spesa verso fornitori locali	2 A favore dei cittadini, per il bene pubblico / 2.6 La supply chain	
		7 I servizi socio-assistenziali e l'impatto sulla comunità / 7.3 I risultati e l'impatto sul territorio	
205	**ANTICORRUZIONE**		
205-1	Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione	6 Qualità del servizio, salute dei cittadini e impegno per il territorio / 6.3 Integrità nella condotta del business	
205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	6 Qualità del servizio, salute dei cittadini e impegno per il territorio / 6.3 Integrità nella condotta del business	
206	**COMPORTAMENTO ANTICONCORRENZIALE**		
206-1	Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche	6 Qualità del servizio, salute dei cittadini e impegno per il territorio / 6.3 Integrità nella condotta del business	
GRI 300	**TEMI AMBIENTALI**		
301	**MATERIALI**		
301-1	Materiali utilizzati per peso o volume	9 Ambiente / 9.5 I materiali utilizzati	
302	**ENERGIA**		

302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	9 Ambiente / 9.2 Energia	
302-3	Intensità energetica	9 Ambiente / 9.2 Energia	
305	**EMISSIONI**		
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	9 Ambiente / 9.3 Emissioni e cambiamenti climatici	
305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	9 Ambiente / 9.3 Emissioni e cambiamenti climatici	
305-3	Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)	9 Ambiente / 9.3 Emissioni e cambiamenti climatici	
305-4	Intensità delle emissioni di GHG	9 Ambiente / 9.3 Emissioni e cambiamenti climatici	
306	**RIFIUTI**		
306-3	Rifiuti prodotti	9 Ambiente / 9.4 La gestione dei rifiuti	
308	**VALUTAZIONE AMBIENTALE DEI FORNITORI**		
308-1	Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali	6 Qualità del servizio, salute dei cittadini e impegno per il territorio / 6.2 I fornitori nella catena del valore della salute	
GRI 400	**TEMI SOCIALI**		
401	**OCCUPAZIONE**		
401-1	Nuove assunzioni e turnover	8 Lavoro e persone di FCR / 8.2 Le persone di FCR	
401-3	Congedo parentale	8 Lavoro e persone di FCR / 8.2 Le persone di FCR	
403	**SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO - 2018**		
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	8 Lavoro e persone di FCR / 8.4 Salute e sicurezza sul lavoro	
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	8 Lavoro e persone di FCR / 8.4 Salute e sicurezza sul lavoro	
403-3	Servizi di medicina sul lavoro	8 Lavoro e persone di FCR / 8.4 Salute e sicurezza sul lavoro	
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	8 Lavoro e persone di FCR / 8.4 Salute e sicurezza sul lavoro	
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	8 Lavoro e persone di FCR / 8.4 Salute e sicurezza sul lavoro	
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	8 Lavoro e persone di FCR / 8.4 Salute e sicurezza sul lavoro	
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	8 Lavoro e persone di FCR / 8.4 Salute e sicurezza sul lavoro	
403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	8 Lavoro e persone di FCR / 8.4 Salute e sicurezza sul lavoro	
403-9	Infortuni sul lavoro	8 Lavoro e persone di FCR / 8.4 Salute e sicurezza sul lavoro	
404	**FORMAZIONE E ISTRUZIONE**		
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	8 Lavoro e persone di FCR / 8.3 Formazione	Indicatore rendicontato limitatamente al numero di ore medie di formazione per dipendente, senza indicazione specifica di genere e categoria.
405	**DIVERSITA' E PARI OPPORTUNITA'**		
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	3 Il governo dell'Azienda / 3.1 Organi societari e governance 8 Lavoro e persone di FCR / 8.2 Le persone di FCR	

405-2	Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	8 Lavoro e persone di FCR / 8.2 Le persone di FCR	Indicatore rendicontato limitatamente al rapporto dello stipendio base delle donne rispetto agli uomini per ciascuna categoria di dipendenti.
406	**NON DISCRIMINAZIONE**		
406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	8 Lavoro e persone di FCR / 8.1 La gestione delle risorse umane	
413	**COMUNITA' LOCALI**		
413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locale, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo	6 Qualità del servizio, salute dei cittadini e impegno per il territorio / 6.4 L'impegno verso il territorio e la comunità	
		7 I servizi socio-assistenziali e l'impatto sulla comunità / 7.1 Servizi sociali e assistenza - politiche di gestione	
		7 I servizi socio-assistenziali e l'impatto sulla comunità / 7.2 Partnership e collaborazioni per l'erogazione dei servizi	
414	**VALUTAZIONE SOCIALE DEI FORNITORI**		
414-1	Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali	6 Qualità del servizio, salute dei cittadini e impegno per il territorio / 6.2 I fornitori nella catena del valore della salute	
416	**SALUTE E SICUREZZA DEI CLIENTI**		
416-1	Valutazione degli impatti sulla salute e sulla sicurezza per categorie di prodotto e servizi.	6 Qualità del servizio, salute dei cittadini e impegno per il territorio / 6.1 La cura della salute della comunità e dei cittadini	
416-2	Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi	6 Qualità del servizio, salute dei cittadini e impegno per il territorio / 6.1 La cura della salute della comunità e dei cittadini	
417	**MARKETING ED ETICHETTATURA**		
417-1	Requisiti in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	6 Qualità del servizio, salute dei cittadini e impegno per il territorio / 6.1 La cura della salute della comunità e dei cittadini	
417-2	Episodi di non conformità in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	6 Qualità del servizio, salute dei cittadini e impegno per il territorio / 6.1 La cura della salute della comunità e dei cittadini	
417-3	Casi di non conformità riguardanti comunicazioni di marketing	6 Qualità del servizio, salute dei cittadini e impegno per il territorio / 6.1 La cura della salute della comunità e dei cittadini	
418	**PRIVACY DEI CLIENTI**		
418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	6 Qualità del servizio, salute dei cittadini e impegno per il territorio / 6.3 Integrità nella condotta del business	