



# Bilancio sociale 2017

**Farmavaldarno S.p.A.**

Via Pisacane, 33/37 – loc. Matassino

50063 Figline e Incisa Valdarno (FI)

tel. 055 953368

**Sito internet: [www.farmavaldarno.it](http://www.farmavaldarno.it)**

## LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Farmavaldarno come consuetudine, da anni, mette a disposizione di tutti gli stakeholder le informazioni qualitative più significative che caratterizzano ogni esercizio sociale.

L'impegno che si rinnova ormai da sei anni, coinvolge gran parte della struttura societaria e richiede una comune condivisione da parte di tutti, ma i risultati ci hanno dato ragione; e lo dico con convinzione e un pizzico di commozione essendo, per me, l'ultimo atto, di una esperienza durata 9 anni.

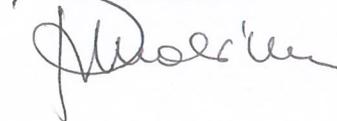
Il bilancio sociale ha contribuito a creare una maggiore coesione tra gli stakeholder, premessa fondamentale per la costruzione di un valore economico-patrimoniale che in Farmavaldarno è cresciuto nel tempo.

Le modifiche all'organizzazione che hanno interessato la società in questi anni, sono state introdotte nell'ottica di migliorare il servizio che la Farmavaldarno svolge sul territorio. Nonostante la presenza di nuovi "competitors" ormai stabilmente presenti sul nostro territorio, l'azienda è riuscita a mantenere un' elevata competitività, che ha permesso di incrementare la redditività della propria gestione, sebbene in presenza di una contrazione delle vendite.

Sono profondamente convinta che la responsabilità sociale d'impresa sarà sempre più una condizione imprescindibile per lo sviluppo delle imprese, a prescindere dalla dimensione e organizzazione delle stesse. Tra gli aspetti positivi della globalizzazione, infatti, vi è una maggior consapevolezza e attenzione nelle scelte di acquisto operate dai consumatori rispetto al passato. Già in alcuni settori il consumatore premia l'azienda socialmente responsabile e pienamente sostenibile che rispetta l'ambiente e la comunità.

Alla luce dei benefici ottenuti, auspico, che il nuovo consiglio di amministrazione, continui il processo di rendicontazione sociale implementato in questi anni, migliorandolo e potenziandolo con nuovi contenuti informativi.

**Rosalia Molinu**



## NOTA METODOLOGICA

La stesura di questo documento ha seguito i “Principi di redazione del Bilancio Sociale” riconosciuti a livello nazionale dal Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale (GBS)<sup>1</sup>.

L’adozione dello standard GBS garantisce la completezza e l’attendibilità delle informazioni, nonché la trasparenza del processo seguito per raccogliere, elaborarle e rappresentarle.

Il processo di rendicontazione del Bilancio sociale è stato strutturato nel modo seguente:

### *L’IDENTITÀ AZIENDALE*

È la sezione nella quale si ripercorre rapidamente la storia, il sistema di valori, la missione, le strategie e gli obiettivi, le politiche aziendali per ciascun stakeholder, nonché, l’assetto istituzionale e organizzativo della società. Tale sezione è stata aggiornata con i dati e le informazioni inerenti l’ultimo esercizio sociale.

### *DETERMINAZIONE E DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO*

Questa sezione, costituita sulla base del bilancio d’esercizio 2017, è dedicata all’analisi dei dati economici-finanziari. Contiene due prospetti; il primo relativo alla determinazione del valore aggiunto attraverso un’apposita riclassificazione del conto economico, il secondo concerne la distribuzione del valore aggiunto tra gli stakeholder. In particolare viene evidenziato il valore aggiunto quale margine di ricchezza economica realizzata e distribuita dalla Farmavaldarno SpA nel 2017. I valori analizzati all’interno della sezione considerano come arco temporale il triennio 2015-2017, al fine di consentire una comparazione nel tempo.

### *LA RELAZIONE SOCIALE*

In questa sezione sono rappresentati i flussi di scambio con i principali interlocutori della Farmavaldarno SpA, nonché i principali indicatori di performance per ciascun stakeholder chiave.

In questo bilancio sociale sono stati coinvolti direttamente i consumatori della Farmavaldarno SpA, attraverso la somministrazione di un questionario volto ad indagare gli aspetti relativi alla “customer satisfaction”.

Per ogni categoria di stakeholder trattata sono stati definiti gli impegni di miglioramento, sulla base di una griglia riportante gli obiettivi dell’esercizio precedente, le azioni intraprese volte al raggiungimento degli obiettivi, ed infine gli obiettivi futuri dell’azienda. In altri termini sono state esplicitate le politiche adottate nel 2017 mirando, attraverso il richiamo agli impegni espressi nella parte sull’identità, a ricercare la coerenza con gli obiettivi dichiarati.

---

<sup>1</sup> Il GBS è un’associazione di ricerca no-profit (composta da membri del CNDCEC e ASSIREVI) la cui missione è quella di promuovere e sviluppare la ricerca scientifica sul Bilancio Sociale e sulle tematiche inerenti ai processi di gestione responsabile delle organizzazioni al fine di favorire la diffusione della responsabilità sociale aziendale e la sua applicazione nei contesti nazionali ed internazionali.

# I PARTE

## L'IDENTITÀ AZIENDALE

### LA STORIA IN PILLOLE

#### ➤ **Prima del 2003**

le farmacie comunali venivano gestite dall'Amministrazione comunale "in house", mediante l'utilizzo di una azienda speciale.

#### ➤ **2003**

nasce la Farmavaldarno S.p.A. su iniziativa del Comune di Figline Valdarno che conferisce in una new company i rami di azienda inerenti alle farmacie comunali "Serristori" e "Matassino". Viene concessa la possibilità ai dipendenti delle farmacie comunali di sottoscrivere parte del capitale sociale della costituenda società.

#### ➤ **2004**

entra nella compagine sociale il Comune di Cavriglia con la conseguente apertura della farmacia di S. Barbara;

#### ➤ **2006**

entra nella compagine sociale il Comune di Reggello con la conseguente apertura della farmacia di Leccio.

#### ➤ **2011**

apre la Parafarmacia Valdarno sita all'interno del punto vendita Unicoop Firenze a Figline Valdarno.

#### ➤ **2013**

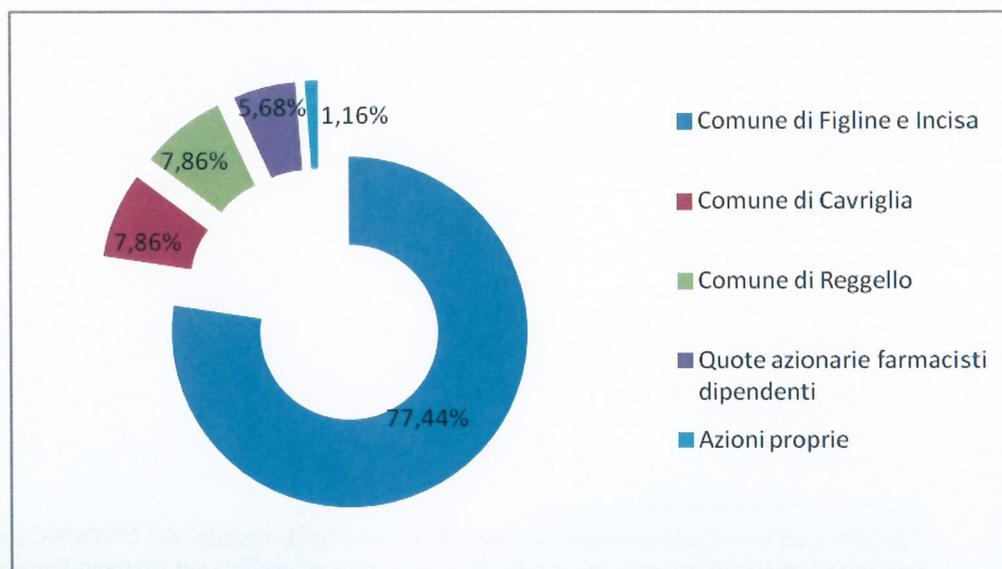
apre la farmacia di Vacchereccia, proiezione della farmacia di Santa Barbara, al servizio degli abitanti della frazione del Comune di Cavriglia.

#### ➤ **2015**

apre la Parafarmacia "Girasole" all'interno dell'omonimo Campeggio, al servizio degli ospiti del Campeggio e di tutti i cittadini

Nel corso del 2017 un altro socio privato ha chiesto il recesso e l'azienda ha provveduto a liquidarlo mediante acquisizione delle sue azioni.

Il Capitale sociale è così suddiviso:



## L'ATTIVITÀ SVOLTA

L'attività "core" di Farmavaldarno è la gestione delle farmacie e parafarmacie dei Comuni soci. Molteplici sono i servizi erogati connessi alla tutela sanitaria, all'informazione ed educazione per il corretto uso dei farmaci.

Il target è costituito per la maggior parte da cittadini residenti nel territorio, anche se non mancano le peculiarità dei singoli punti vendita, che sovente si trovano a gestire flussi di turisti stranieri (come accade nei punti vendita di Leccio e in quello stagionale situato all'interno del campeggio Girasole).

I punti vendita sono così localizzati:

- Farmacia Comunale Matassino, Farmacia Comunale Serristori, Parafarmacia Comunale Valdarno (presso la "Coop" di Figline Valdarno) e Parafarmacia Girasole (all'interno dell'omonimo campeggio) nel Comune di Figline e Incisa Valdarno;
- Farmacia Comunale Santa Barbara, Proiezione Farmaceutica Vacchereccia nel Comune di Cavriglia;
- Farmacia Comunale Leccio nel Comune di Reggello.

Farmavaldarno gestisce anche ambulatori medici, composti da medici di base e specialisti, in idonee strutture a che offrono ai cittadini

servizi e ambienti comodi e accoglienti, privi di barriere architettoniche, dotati di una segreteria che organizza le visite, limitando così per quanto possibile lunghi tempi di attesa.

Gli ambulatori sono ubicati:

- nei locali adiacenti alla Farmacia Comunale Serristori e in quelli adiacenti alla sede amministrativa per ciò che concerne il Comune di Figline e Incisa Valdarno;
- in località Matassino per ciò che concerne il Comune di Reggello;
- nella Proiezione Farmaceutica di Vacchereccia per il Comune di Cavriglia.

Il fatturato 2017 pari a 6,4 milioni di euro è diminuito del 3,1% rispetto al precedente esercizio. Il trend di diminuzione del fatturato che caratterizza l'ultimo triennio è stato compensato da una migliore redditività che ha consentito il conseguimento del risultato economico più rilevante della storia della Farmavaldarno pari a 109.534 mila euro.

	2017	2016	2015	2014
Ricavi dalle vendite (€)	6.479.064	6.686.586	7.028.907	6.763.363

## LA GOVERNANCE E IL MODELLO ORGANIZZATIVO 231

La società ha un modello di amministrazione e controllo tradizionale.

Il Consiglio di amministrazione è composto da tre membri di cui due donne (tra cui la Presidente) ed un uomo, rispettando così la parità di genere. Il compenso del CDA per l'esercizio 2017 è stato pari a 31.320 euro.

Gli organi di controllo sono rappresentati dal Collegio Sindacale formato da tre membri effettivi anch'esso composto da due donne ed un uomo (il Presidente) e dal Revisore Legale. Il

compenso di tali organi per l'esercizio 2017 è stato pari a 24.960 euro.

Sotto il profilo dell'inquadramento generale, Farmavaldarno S.p.A. si configura quale Società per azioni a prevalenza di capitale pubblico.

La Farmavaldarno S.p.A. dal 2016 ha adottato un Modello di Organizzazione, di Gestione e Controllo ai sensi del D.LGS. 231/01.

Scopo del Modello è la predisposizione di un sistema strutturato ed organico di procedure ed attività di controllo (preventivo ed ex post) che

abbia come obiettivo la riduzione del rischio di commissione dei reati amministrativi e penali, mediante l'individuazione delle "Aree di attività a rischio" e dei "Processi strumentali".

Nello specifico, è stato riscontrato il rischio di possibile commissione dei reati previsti dal Decreto nell'ambito dei:

- rapporti con i fornitori
- assunzione dei dipendenti
- erogazioni liberali
- acquisti da aziende e grossisti
- omaggi

Tra le finalità del Modello vi è, quindi, quella di sviluppare la consapevolezza nei Dipendenti, Organi Sociali, fornitori, Consulenti e Partner, genericamente "soggetti terzi" che operino per conto o nell'interesse della Società nell'ambito delle "Aree di attività a rischio" e dei "Processi strumentali", di poter incorrere - in caso di comportamenti non conformi alle prescrizioni del Codice di Comportamento (Codice Etico) e alle altre norme e procedure aziendali - in illeciti passibili di conseguenze penalmente rilevanti non solo per sé stessi, ma anche per Farmavaldarno.

Con riferimento alle esigenze individuate nel Decreto, i principali elementi sviluppati da Farmavaldarno nella definizione del Modello, possono essere così riassunti:

- mappatura delle attività sensibili, con esempi di possibili modalità di realizzazione dei reati e dei processi strumentali potenzialmente associabili alla commissione dei reati richiamati dal Decreto, da sottoporre, pertanto, ad analisi e monitoraggio periodico;
- previsione di specifiche procedure relativi ai processi strumentali ritenuti a maggior rischio potenziale di commissione di reato, diretti a regolamentare espressamente la formazione e l'attuazione delle decisioni della Società, al fine di fornire indicazioni specifiche sul sistema di controlli preventivi in relazione alle singole fattispecie di illecito da prevenire;
- identificazione dei principi etici e delle regole comportamentali volte alla prevenzione di condotte che possano integrare le fattispecie di reato previste

dal Decreto, sancite nel presente Modello;

- nomina di un Organismo di Vigilanza al quale sono attribuiti specifici compiti di vigilanza sull'efficace attuazione ed effettiva applicazione del Modello.
- approvazione di un sistema sanzionatorio idoneo a garantire l'efficace attuazione del Modello, contenente le disposizioni disciplinari applicabili in caso di mancato rispetto delle misure indicate nel Modello medesimo;
- svolgimento di un'attività di informazione, sensibilizzazione e divulgazione ai Destinatari del presente Modello;
- modalità per l'adozione e l'effettiva applicazione del Modello nonché per le necessarie modifiche o integrazioni dello stesso.

L'art. 6, comma 1, del Decreto prevede che la funzione di vigilare e di curare l'aggiornamento del modello sia affidata ad un Organismo di Vigilanza (ODV).

In esito alle dimensioni particolarmente ridotte della società, alla struttura organizzativa estremamente contenuta e alla natura dell'attività esercitata, è stato ritenuto opportuno individuare tale Organismo nel Collegio Sindacale.

All'Organismo di Vigilanza sono affidati i seguenti compiti:

- vigilare sul funzionamento e sull'osservanza del Modello;
- curarne l'aggiornamento.
- L'Organismo di Vigilanza riferisce in merito all'attuazione del Modello e all'emersione di eventuali criticità.

Costituisce parte integrante del modello anche il cosiddetto "Piano anticorruzione" ai sensi dell'art. 1, comma 5 della Legge 6 novembre 2012, n. 190, recante le disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione. Il responsabile della prevenzione della corruzione (RPC) è stato individuato all'interno del personale aziendale nella figura del dott. Sauro Rofani.

Nel corso del 2017 non sono state rilevate segnalazioni da parte dell'ODV.

## LA MISSION:

**“ CONIUGARE EFFICACIA ECONOMICA ED EFFICIENZA DEL SERVIZIO A VANTAGGIO DELLA COLLETTIVITÀ”**

**La sostenibilità della dimensione economica è di fondamentale importanza per un'azienda controllata dal pubblico in quanto essa rappresenta una prerogativa essenziale per erogare servizi di qualità a vantaggio di tutti gli utenti del territorio, senza gravare sulle risorse pubbliche. La dimensione sociale attraverso il coinvolgimento degli stakeholder fa sì che la Farmavaldarno possa essere sempre più un pilastro sicuro e affidabile a garanzia e tutela del cittadino.**

## INFORMAZIONI AMBIENTALI

Al momento non è previsto un sistema di indicatori che permetta di comprendere in maniera completa e organica la performance ambientale della società, considerato il settore in cui opera la società, è sufficiente informare gli stakeholder sul fatto che Farmavaldarno si occupa dello smaltimento dei rifiuti speciali e dei rifiuti tossici-nocivi, secondo quanto previsto dalla

normativa vigente. Per questo motivo l'azienda, nel 2010, ha provveduto ad iscrivere le Farmacie presso l'anagrafe centrale informatica del Sistema Sistri.

Farmavaldarno possiede il dispositivo USB ed ha delegato la Società Selin srl ad effettuare tutte le operazioni di ritiro, conferimento, registrazione e smaltimento dei suddetti rifiuti. Farmavaldarno è iscritta all'Albo dei gestori ambientali della regione Toscana nella categoria 3BIS di cui all'art. 8 Comma 1 Lettera c) del D.M. 3 Giugno 2014, n.120 (RAEE).

## I VALORI DELLA FARMAVALDARNO

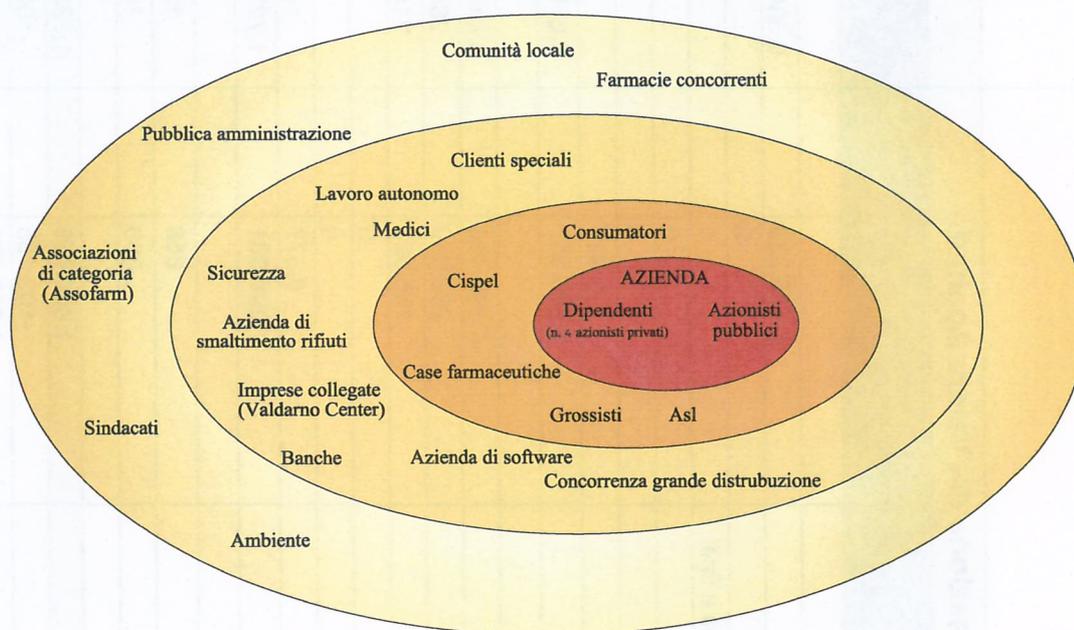
- **UGUAGLIANZA:** implica, oltre alla neutralità di tutte le differenze fra gli utenti, il garantire la possibilità di uguaglianza nell'accesso al servizio.
- **EFFICACIA:** esprime la soddisfazione dei volumi del servizio fruito, in relazione ai bisogni dell'utenza, attraverso standard tecnici ed economici.
- **EFFICIENZA:** supera i meri obblighi collegati all'erogazione del servizio essenziale, in riferimento alla capacità di adeguarsi ai diversi bisogni, alle aspettative ed alle relative richieste dell'utenza, in tutte le fasi del processo di erogazione del servizio.
- **PARTECIPAZIONE:** intesa come possibilità del cittadino di proporre soluzioni migliorative del servizio, di esprimere giudizi e valutazioni, di poter ottenere risposte precise ed eque alle proprie rimostranze e critiche.
- **CONTINUITÀ:** riguarda la fornitura essenziale ai bisogni umani; gli utilizzatori detengono un diritto all'uso del servizio, senza interruzioni e l'azienda è tenuta ad organizzare l'erogazione del servizio, in modo da rispettare tali vincoli. Questo valore viene conciliato con il rispetto delle modalità di sciopero, riconosciute al personale dipendente dall'azienda e stabilite dalle norme di legge vigenti e dalle intese contrattuali.
- **IMPARZIALITÀ:** intesa come la capacità specifica del farmacista di operare per il proprio cliente, in accordo con le indicazioni delle autorità sanitarie, prescindendo da qualsiasi interesse "di parte", finalizzato ad obiettivi diversi dal recupero o dal mantenimento della salute.
- **SOLIDARIETÀ:** intesa come la capacità della società di creare quel forte legame di interdipendenza che dà valore alla socialità e che lega la farmacia al contesto di appartenenza.

## VALORI DECLINATI IN STRATEGIE AZIENDALI

VALORI	STRATEGIE AZIENDALI
UGUAGLIANZA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizzare una politica dei prezzi al pubblico del mercato parafarmaceutico, al fine di tutelare l'interesse di tutti i consumatori;</li> <li>- erogare servizi di base accessibili a tutti;</li> <li>- predisposizione all'ascolto del consumatore/utente, nella consapevolezza che ogni cittadino ha una propria identità, una propria concezione di salute, di malattia e di ruolo del farmaco, ma soprattutto un proprio livello di comprensione delle indicazioni, ricevute dal medico prescrittore.</li> </ul>
EFFICACIA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Consentire agli operatori della farmacia di rispondere, in maniera <u>precisa</u> e <u>tempestiva</u>, alla richiesta di farmaci con prescrizione medica;</li> <li>- avere cura di fornire al cittadino tutte le <u>informazioni</u> sulle modalità <u>corrette</u> di assunzione dei predetti farmaci.</li> </ul>
EFFICIENZA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mantenere alti livelli di efficienza dei propri servizi, attraverso la partecipazione a corsi di formazione e aggiornamento da parte dei farmacisti;</li> <li>- l'adeguamento delle tecnologie utilizzate;</li> <li>- la sperimentazione di nuovi servizi di interesse del cittadino.</li> </ul>
PARTECIPAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Promuovere, organizzare ed attuare sistematicamente, all'interno delle farmacie e sul territorio, iniziative di educazione sanitaria tese a sviluppare progetti di prevenzione, anche nell'ambito di programmi del Servizio Sanitario Nazionale;</li> <li>- collaborare all'informazione e all'educazione sanitaria.</li> </ul>
CONTINUITÀ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Impegno dei farmacisti ad offrire i propri servizi in modo <u>regolare</u>, <u>continuativo</u> e <u>senza interruzioni</u>, avvalendosi del sistema dei turni di aperture, articolati nelle 24 ore rispetto ad aree geografiche di dimensioni tali da consentire al cittadino l'approvvigionamento dei farmaci, in un tempo adeguato.</li> </ul>
IMPARZIALITÀ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aggiornamento professionale come condizione essenziale per garantire nel tempo la propria capacità di interpretare i bisogni reali dei cittadini, segnalando al medico di base dubbi o eventuali controindicazioni, rispetto ai farmaci da questi prescritti.</li> </ul>
SOLIDARIETÀ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intraprendere servizi di consegna a domicilio</li> </ul>

## MAPPA DEGLI STAKEHOLDER

Gli stakeholder della Farmavaldarno sono molteplici e sono stati classificati in quattro categorie. Al centro sono rappresentati gli stakeholder chiave per l'azienda.



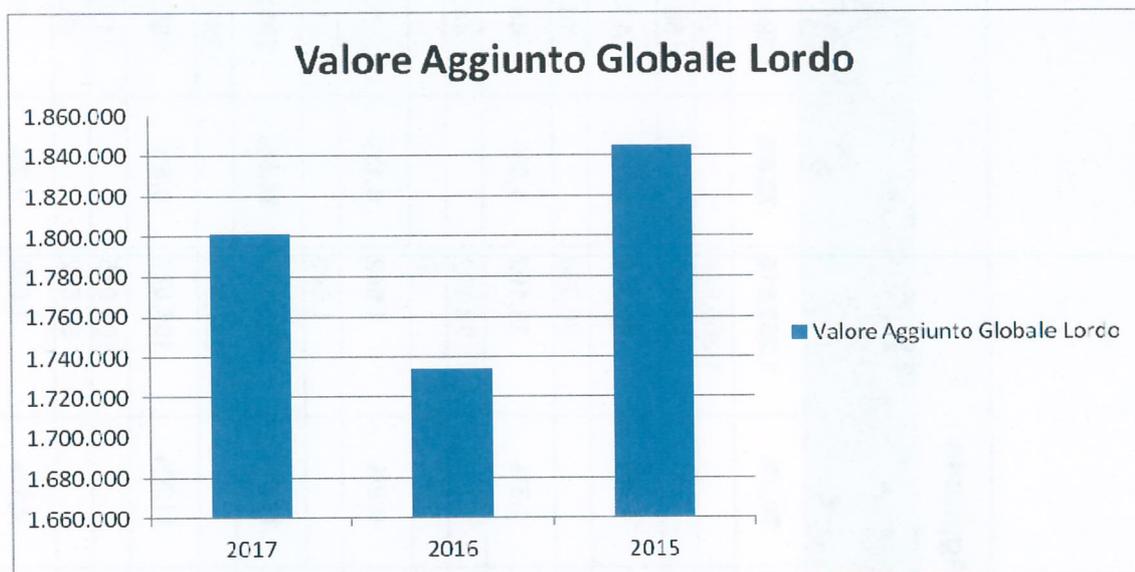
## II PARTE IL VALORE AGGIUNTO E LA SUA DISTRIBUZIONE

Di seguito vengono riportati i prospetti contabili di determinazione del Valore aggiunto globale prodotto dalla Farmavaldarno SpA nel 2017.

Prospetto di determinazione del Valore Aggiunto			
VALORE AGGIUNTO GLOBALE	ESERCIZI		
	2017	2016	2015
<b>A) Valore della produzione</b>			
1. Ricavi dalle vendite e dalle prestazioni	6.475.230	6.686.586	7.028.907
- rettifiche di ricavo	0	0	
2. Variazioni delle rimanenze di prodotti in corso di lavorazione, semilavorati e finiti	0	0	
3. Variazioni dei lavori in corso su ordinazione	0	0	
4. Incrementi di immobilizzazioni per lavori interni	0	0	
5. Altri ricavi e proventi	5.327	1.886	1.269
<b>TOTALE VALORE DELLA PRODUZIONE</b>	<b>6.480.557</b>	<b>6.688.472</b>	<b>7.030.176</b>
<b>B) Costi intermedi della produzione</b>			
6. Consumi di materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	4.190.116	4.444.955	4.693.805
7. Costi per servizi	298.840	288.474	285.816
8. Costi per godimento di beni di terzi	185.023	215.785	207.940
9. Accantonamenti per rischi	0	0	0
10. Altri accantonamenti	0	0	0
11. Oneri diversi di gestione	6.577	16.519	8.999
<b>VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO</b>	<b>1.800.001</b>	<b>1.722.739</b>	<b>1.833.616</b>
<b>C) Componenti accessori</b>			
<b>12. +/- Saldo gestione accessoria</b>	<b>858</b>	<b>10.922</b>	<b>11.138</b>
Ricavi accessori	858	10.922	11.138
-Costi accessori			
<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO</b>	<b>1.800.859</b>	<b>1.733.661</b>	<b>1.844.754</b>
- Ammortamenti della gestione per gruppi omogenei di beni	-103.185	-108.975	-111.363
<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO</b>	<b>1.697.674</b>	<b>1.624.686</b>	<b>1.733.391</b>

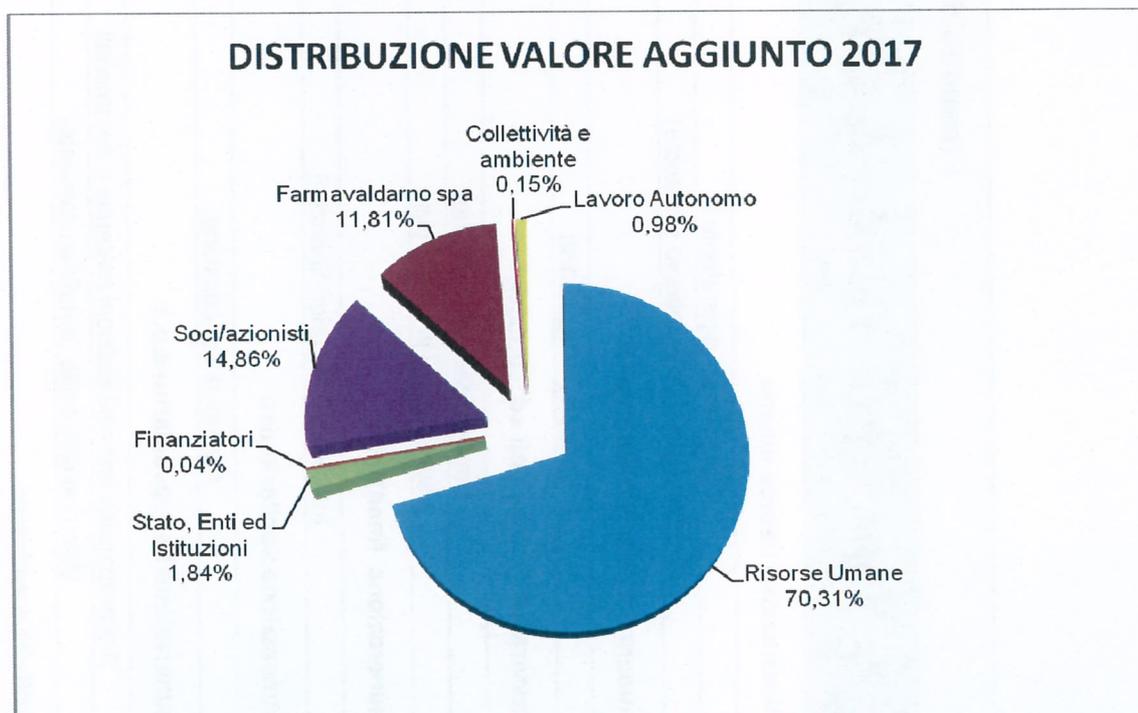
Prospetto di riparto del Valore Aggiunto						
DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO	ESERCIZI					
	2017	%	2016	%	2015	%
<b>A) Remunerazione risorse umane</b>	<b>1.266.199</b>	<b>70,3%</b>	<b>1.262.616</b>	<b>72,8%</b>	<b>1.294.908</b>	<b>70,2%</b>
Personale dipendente	1.209.919		1.205.944		1.238.383	
Organi sociali (Cda-Collegio sindacale)	56.280		56.671		56.525	
<b>B) Remunerazione lavoro autonomo</b>	<b>17.648</b>	<b>1,0%</b>	<b>26.358</b>	<b>1,5%</b>	<b>13.544</b>	<b>0,7%</b>
Liberi Professionisti	17.648		26.358		13.544	
<b>C) Remunerazioni Stato, Enti ed Istituzioni</b>	<b>33.217</b>	<b>1,8%</b>	<b>23.102</b>	<b>1,3%</b>	<b>44.316</b>	<b>2,4%</b>
Imposte dirette e indirette	33.217		23.102		44.316	
- sovvenzioni in c/ esercizio	0		0		0	
<b>D) Remunerazione finanziari</b>	<b>810</b>	<b>0,0%</b>	<b>1.042</b>	<b>0,1%</b>	<b>1.774</b>	<b>0,1%</b>
Interessi e altri oneri finanziari	810		1.042		1.774	
<b>E) Remunerazione soci/azionisti</b>	<b>267.566</b>	<b>14,9%</b>	<b>251.316</b>	<b>14,5%</b>	<b>291.434</b>	<b>15,8%</b>
Canoni di concessione	267.566		251.316		291.434	
<b>F) Remunerazione Farmavalarno s.p.a</b>	<b>212.719</b>	<b>11,8%</b>	<b>165.627</b>	<b>9,6%</b>	<b>196.867</b>	<b>10,7%</b>
Ammortamenti immobilizzazioni materiali e immateriali	103.185		108.975		111.363	
Utile non distribuito (autofinanziamento)	109.534		56.652		85.504	
<b>G) Collettività e ambiente</b>	<b>2.700</b>	<b>0,1%</b>	<b>3.600</b>	<b>0,2%</b>	<b>1.910</b>	<b>0,1%</b>
<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO</b>	<b>1.800.859</b>	<b>100%</b>	<b>1.733.661</b>	<b>100%</b>	<b>1.844.754</b>	<b>100%</b>

Il Valore Aggiunto generato dalla Farmavaldarno SpA nel 2017 è pari a 1.800.859 euro, e registra un incremento del 3,9% rispetto allo scorso esercizio come rappresentato dal grafico sottostante.



Il Valore Aggiunto così determinato viene, quindi, ripartito tra gli interlocutori interni, che partecipano al processo produttivo, gli interlocutori esterni e l'impresa stessa, la quale, non solo fonde in sé l'interesse comune di tutti gli altri interlocutori interni, ma rappresenta pure l'interesse di quelli potenziali.

Il grafico riportato, in basso, evidenzia, in dettaglio, la ripartizione del Valore Aggiunto tra i diversi stakeholder:



- il 70,31% del Valore Aggiunto, pari a 1.266.199 euro, è stato destinato alle Risorse Umane sotto forma di stipendi, oneri sociali, trattamento di fine rapporto e di quiescenza. Si conferma

l'assoluta centralità di questo stakeholder al quale vengono erogati oltre i due terzi dell'intera ricchezza prodotta dall'azienda, a testimonianza della valorizzazione del bagaglio di esperienza e conoscenza di ciascun dipendente della Farmavaldarno SpA.

Oltre al costo del personale, si sommano anche i benefici economici che gli stessi dipendenti hanno potuto godere nel corso dell'esercizio in termini di buoni pasto, rimborsi spese e corsi di formazione. Fanno parte di questa categoria anche i compensi erogati agli organi sociali quali il CdA con i relativi oneri sociali, i rimborsi spesa ed i compensi percepiti dal collegio sindacale e dal Revisore Legale. L'importo è sostanzialmente in linea con l'ammontare distribuito ai dipendenti lo scorso esercizio.

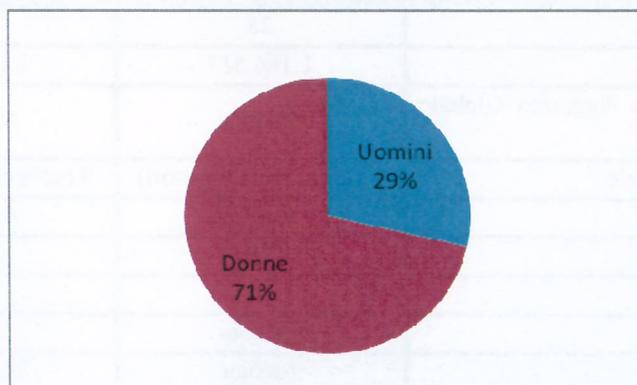
- il 1,84%, pari a 33.217 euro, allo Stato, Enti ed Istituzioni, sotto forma di imposte indirette ed imposte sul reddito di esercizio. L'incremento del 43,8% è dovuto in parte all'aumento dell'utile ai fini del calcolo IRAP.
- Il 11,81%, pari a 212.719 euro, alla Farmavaldarno SpA essenzialmente come autofinanziamento e, quindi, come investimento per il futuro dell'azienda. Il valore è aumentato rispetto al precedente esercizio del 28,4% a seguito dell'ottimo risultato economico conseguito nel 2017 (109.534 euro)
- il 14,86%, pari a 267.566 euro, agli Azionisti Pubblici sotto forma di canoni di concessione. In aumento rispetto al 2016 del 6,5%.
- lo 0,04%, pari a 810 euro, alle banche sotto forma di interessi passivi, in costante decremento nel corso del triennio;
- l' 0,98%, pari a 17.648 euro, ai Lavoratori autonomi sotto forma di compensi; percentuale in notevole diminuzione (-33%) rispetto al precedente esercizio in virtù della riduzione delle spese legali straordinarie sostenute lo scorso esercizio.
- lo 0,15%, pari a 2.700 euro, alla Collettività ed Ambiente che ricomprende i contributi alle molteplici iniziative in cui si esprime la vitalità sociale (associazioni di volontariato), risulta inferiore di 900 euro rispetto al 2016.

## III PARTE

### LA RELAZIONE SOCIALE

#### PERFORMANCE SOCIALE STAKEHOLDER: “DIPENDENTI”

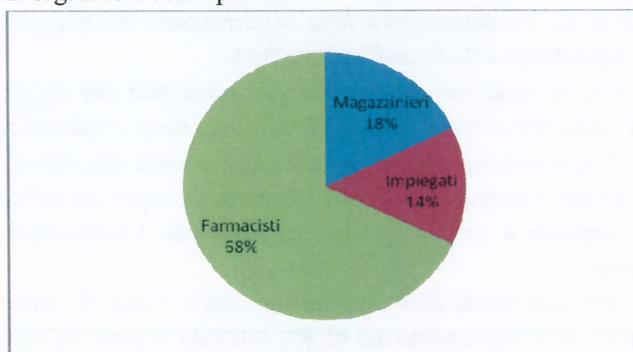
Il numero dei dipendenti al 31-12-17 è pari a 28 unità, così suddivisi per genere:



In Farmavaldarno SpA oltre i due terzi dell'organico è composto da donne e la percentuale si incrementa ulteriormente se consideriamo i soli farmacisti.

Il numero di farmacisti donne si conferma superiore alla media nazionale.

L'organico è così ripartito:



I dipendenti della Farmavaldarno SpA sono prevalentemente residenti nella zona del valdarno. Questo a testimonianza del valore che la società riversa anche indirettamente nel proprio territorio di appartenenza.

I farmacisti sono complessivamente 19 così strutturati:

- 4 direttori
- 1 vicedirettore
- 14 collaboratori farmacisti

Il numero di farmacisti (considerato il rientro della maternità) in ogni punto vendita è così distribuito:

- Leccio (1,5);
- Santa barbara (2);
- Vacchereccia (1);
- Parafarmacia (2,5);
- Serristori (3);
- Matassino (8);
- Parafarmacia Girasole (1)

Il personale dipendente è per la maggioranza costituito da soggetti titolari di un contratto a tempo indeterminato. Solo 2 dipendenti, infatti, nel corso dell'esercizio sono stati assunti a tempo determinato. Rispetto all'esercizio precedente si sono avute due trasformazioni di contratto da tempo determinato a tempo indeterminato grazie al concorso indetto nel corso del 2017.

In sintesi, riportiamo di seguito i più significativi indicatori riguardanti il personale di Farmavaldarno SpA.

INDICATORI	2016	2017
Totale dipendenti	28	28
Costo del personale	1.186.517	1.188.352
Costo del personale sul Valore Aggiunto Globale Lordo	68,44%	65,98%
Numero di incontri con il personale	10 (solo con i direttori)	9 (solo con i direttori)
Età media del personale	43 anni	43 anni
% di sindacalizzazione	21%	29%
N. iscritti a categorie protette	1	1
Anzianità media	8,8 anni	8 anni
N. Provvedimenti disciplinari	Nessuno	Nessuno
Tasso di assenteismo	36%	23%
N. Reclami dei dipendenti verso l'azienda	Nessuno	Nessuno

## Formazione

INDICATORI	2016	2017
Costo corsi di formazione	1.555 €	4.454 €
Acquisizione crediti E.C.M.	Tutti (30 crediti)	Tutti (30 crediti)

## Tipologia di contratto

INDICATORI	2016	2017
% dipendenti part-time	14%	14%
% dipendenti a tempo determinato	14%	7%
% dipendenti a tempo indeterminato	86%	93%

## “DIPENDENTI”: IMPEGNI DI MIGLIORAMENTO

Obiettivi 2017	Azioni intraprese nel 2017	Obiettivi 2018
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Sviluppare la formazione secondo la modalità del “conto formazione” nel rispetto delle normative.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Nel corso del 2017 è stato presentato un progetto di formazione a valere sul “conto formazione” di Fonservizi avente ad oggetto sia l’aggiornamento del Modello Organizzativo 231/01 (MOG) che sull’innovazione organizzativa.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Verranno realizzati i corsi di formazione finanziata presentati nel 2017 ma approvati nel 2018.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Monitorare e aggiornare il modello con l’implementazione del “Regolamento omaggi dipendenti”.</li><li>➤ Promuovere iniziative per migliorare la motivazione dei dipendenti migliorando lo scambio di informazioni tra i dipendenti e l’azienda.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Sono state revisionate ed aggiornate le procedure che fanno già parte del Modello implementando il Regolamento Omaggi ai dipendenti.</li><li>➤ Calendarizzazione di incontri informativi tra il Cda e i dipendenti dell’azienda</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Svolgimento degli incontri calendarizzati tra Cda e dipendenti.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Rinegoziare il premio di partecipazione</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ E’ stato avviato un costruttivo confronto con le Organizzazioni Sindacali per il rinnovo del premio di partecipazione.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ E’ prevista la firma dell’ipotesi di accordo nel mese di maggio 2018 ed avviato il confronto per rinnovare l’Accordo di II livello avente ad oggetto i vari aspetti dell’organizzazione aziendale: orario di lavoro, banca ore, ecc.</li></ul>

## PERFORMANCE SOCIALE STAKEHOLDER: “FORNITORI”

I principali fornitori della Farmavaldarno SpA sono rappresentati da due diverse categorie, distinte in base ai prodotti oggetto della fornitura: i prodotti farmaceutici e parafarmaceutici da un lato e i fornitori di servizi o altri prodotti non atti alla commercializzazione dall'altro. A seguito dell'implementazione del modello organizzativo di gestione 231, sono stati redatti ed attuati regolamenti specifici che prevedono, tra l'altro, il ricorso a gare pubbliche per determinati importi di valore significativo.

Per quanto riguarda i beni destinati alla vendita, si distinguono gli acquisti dalle case

farmaceutiche e dai grossisti (aggiudicatari della gara Cispel).

Il valore complessivo delle forniture di farmaci e parafarmaci nel 2017 è stato pari a 4.060.555 euro in diminuzione di oltre il 7% rispetto ai 4.369.058 euro del 2016.

La percentuale dei prodotti direttamente acquistati dalle case farmaceutiche ha registrato un incremento che ha portato la stessa oltre le soglie del 40% facendo registrare ulteriori miglioramenti in termini di produttività.

In sintesi, riportiamo di seguito i più significativi indicatori riguardanti i fornitori di Farmavaldarno SpA.

INDICATORI	2016	2017
% resi ai fornitori per non conformità qualitativa e/o all'ordine di acquisto	4%	1%
Dilazione media ottenuta dai grossisti	30-60gg	30-60gg
% Pagamenti ai fornitori effettuati entro i termini pattuiti	Non quantificabile numericamente, ma la società è, generalmente, sempre in linea con i termini pattuiti	Non quantificabile numericamente, ma la società è, generalmente, sempre in linea con i termini pattuiti
N. grossisti abituali	Sono tre i Grossisti: quelli che hanno vinto la gara Cispel	Sono tre i Grossisti: quelli che hanno vinto la gara Cispel
% di adesioni a campagne nuovi prodotti su totale campagne effettuate dalle case farmaceutiche	Circa il 45% (questo dato è approssimato, poiché non è stato possibile rilevarlo analiticamente dal sistema informativo)	Circa il 40% (questo dato è approssimato, poiché non è stato possibile rilevarlo analiticamente dal sistema informativo)
Dilazione media ottenuta dalle case farmaceutiche	90-120gg	60-90-120gg
N. case farmaceutiche abituali	Circa 30	25
% acquisto da case farmaceutiche abituali	Circa 35-40% (per la maggioranza parafarmaco)	Oltre 40%
N. contenziosi	Nessuno	Nessuno



## “FORNITORI”: IMPEGNI DI MIGLIORAMENTO

Obiettivi 2017	Azioni intraprese nel 2017	Obiettivi 2018
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Proseguire l’azione di miglioramento con i singoli fornitori del rapporto qualità/prezzo per consentire al cliente una scelta sempre più mirate ed economicamente più vantaggiosa</li> <li>➤ Promuovere una politica volta ad implementare la richiesta di certificazioni, anche etiche, come requisito per l’accesso ai bandi di gara.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Nel corso del 2017 sono state intraprese azioni nei confronti di fornitori di servizi assicurativi per consentire un risparmio sulle polizze nonché una minuziosa modalità di acquisto di prodotti farmaceutici e parafarmaceutici che, oltre a portare un vantaggio economico per la società, fosse soprattutto a vantaggio dei clienti.</li> <li>➤ Sempre nel corso del 2017 sono state presentate richieste di finanziamento per i corso di formazione obbligatoria a FONSERVIZI.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Proseguire anche per il 2018 con un’azione di miglioramento continuo con i singoli fornitori per consentire al cliente una scelta sempre più mirate ed economicamente più vantaggiosa</li> <li>➤ Promuovere anche per il 2018 una politica volta ad implementare la richiesta di certificazioni, anche etiche, come requisito per l’accesso ai bandi di gara.</li> <li>➤ Adeguare la struttura della società alle disposizione del nuovo Regolamento Privacy che entrerà in vigore dal prossimo 25 maggio 2018.</li> </ul>

## PERFORMANCE SOCIALE STAKEHOLDER: “CONSUMATORI”

Al 31 dicembre 2017 i possessori di fidelity card sono complessivamente 9.385. Continua la politica rivolta alle nuove acquisizioni con 8.562 nuove tessere attivate (come riportato nella tabella sottostante), a testimonianza dello sforzo profuso dalla società e dai suoi farmacisti per essere sempre più vicini ai cittadini che usufruiscono di prodotti e servizi della Farmavaldarno SpA.

Nel corso del 2017 sono stati organizzati tre incontri di consulenza gratuita con la biologa nutrizionista, incentrati sui temi dell’educazione alimentare.

Farmavaldarno SpA ha sostenuto la manifestazione “Salute a Colori” con lo scopo di raccogliere fondi per il Calcit. Durante la manifestazione svoltasi ad aprile nel Comune di Figline e Incisa Valdarno i cittadini hanno avuto la possibilità di poter usufruire, in maniera gratuita, di consulenze, prestazioni e informazioni riguardanti la loro salute e

l’importanza di attuare comportamenti volti ad ottenere un benessere psico-fisico globale.

Il servizio CUP è stato potenziato nella farmacia comunale di Leccio che è passata da due ore settimanali a quattro; nelle altre farmacie (Matassino, Serristori e Santa Barbara) rimane invariato il servizio per 25 ore settimanali.

Farmavaldarno SpA ha aumentato il numero di giornate promozionali passando dalle 30 del 2016 a 50 nel 2017, questo allo scopo di far conoscere i prodotti a disposizione attraverso una politica di prezzi accessibile alla popolazione. I temi delle giornate promozionali hanno avuto per oggetto la cosmetica, l’igiene generale ed orale e il comparto degli integratori.

L’ampia gamma di offerta e le informazioni principali, come gli orari di apertura, i contatti, le farmacie di turno, sono visibili in modo semplice e chiaro nel sito web ([www.farmavaldarno.it](http://www.farmavaldarno.it)) costantemente

arricchito da nuovi contenuti e consigli su molteplici temi di comune interesse. Continua con successo la rubrica online “la parola al farmacista” attraverso la quale è possibile

sottoporre le domande dei cittadini direttamente ai farmacisti in maniera più semplice e veloce. In sintesi, riportiamo di seguito gli indicatori, ad oggi disponibili, riferiti ai consumatori della società.

INDICATORI	2016	2017
Fatturato (€)	6.686.586	6.479.064
N. scontrini emessi	339.282	324.125
N. Prodotti eco-compatibili <sup>2</sup>	Contenitori smaltimento pannolini	Contenitori smaltimento pannolini
N. reclami scritti	Nessuno	Nessuno
N. reclami verbali	15	5
N. ricette spedite	165.319	156.884
N. medici presso gli ambulatori	28	25
N. giornate promozionali	30	50
N. nuove fidelity card	1.052	823

Per i dettagli e le specifiche in merito al fatturato e al numero di ricette dei singoli punti vendita, si rimanda alla Relazione sulla gestione degli amministratori. Nei primi mesi del 2018 è stata realizzata un'indagine di “Customer satisfaction” su un campione casuale di 183 questionari validi. Il campione, significativo, si caratterizza da un'ampia partecipazione femminile (due terzi del totale), è rappresentativo di ciascuna fascia d'età con prevalenza degli over 62 e di ciascun punto vendita.

DOMANDE	RISPOSTE
<i>Il personale è cortese e disponibile?</i>	- Sufficiente 2%; - Buono 16%; - Ottimo 82%.
<i>L'orario giornaliero di apertura è adeguato alle mie esigenze?</i>	- Scarso 1%; - Sufficiente 6%; - Buono 23%; - Ottimo 70%.
<i>Quando entro in farmacia vengo servito velocemente (il tempo di attesa è mediamente breve)?</i>	- Sufficiente 9%; - Buono 37%; - Ottimo 54%.
<i>Trovo sempre i farmaci/parafarmaci di cui ho bisogno?</i>	- Insufficiente 1%; - Sufficiente 5%; - Buono 32%; - Ottimo 62%.
<i>C'è un'ampia scelta di prodotti per l'infanzia?</i>	- Insufficiente 1%; - Sufficiente 3%; - Buono 19%; - Ottimo 42%; - Non so 35%.
<i>Il noleggio di apparecchiature elettromedicali (magnetoterapia, holter pressorio, tiralatte, stampelle, carrozzine) funziona bene?</i>	- Sufficiente 1%; - Buono 14%; - Ottimo 29%; - Non so 56%.

<sup>2</sup> Sono stati considerati prodotti rientranti in questa categoria i contenitori per lo smaltimento dei pannolini “Sangenic” che la Farmavaldarno SpA vende alla Asl.

Dai dati emersi risulta che i consumatori valutano molto positivamente la disponibilità e la cortesia del personale considerando ampiamente adeguato l'orario di apertura dei punti vendita alle loro esigenze, con tempi medi di attesa ridotti. Anche dal punto di vista dell'assortimento dei prodotti, farmaceutici parafarmaceutici e per l'infanzia, si riscontra un notevole livello di soddisfazione. Anche il servizio di noleggio delle apparecchiature elettromedicali introdotto ormai da diversi anni, ha riscontrato un ampio successo tra il target dei soggetti interessati.

Nel complesso, quindi, l'indagine ha prodotto risultati molto soddisfacenti premiando il lavoro e la dedizione quotidiana messa in campo da tutti gli operatori della Farmavaldarno SpA.

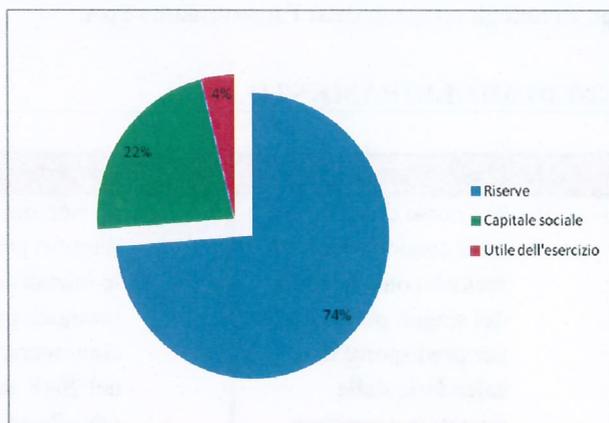
### “CONSUMATORI”: IMPEGNI DI MIGLIORAMENTO

Obiettivi 2017	Azioni intraprese nel 2017	Obiettivi 2018
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Calendarizzazione di tutte le iniziative a carattere promozionale sotto l'impulso dei direttori dei punti vendita</li> <li>➤ Sono previste iniziative commerciali il venerdì presso la farmacia Serristori</li> <li>➤ E' prevista la partecipazione ad eventi di carattere sociale e ad iniziative locali come la manifestazione di Autumnia.</li> <li>➤ Realizzazione "customer satisfaction" sui clienti in possesso della fidelity card.</li> <li>➤ Creazione di un gruppo WhatsApp rivolto ai possessori di fidelity card interessati ad un contatto sempre più diretto e immediato con i punti vendita dell'azienda.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Nel corso del 2017 sono state condotte riunioni mensili con i direttori dei singoli punti vendita per predisporre il calendario delle iniziative a carattere promozionale.</li> <li>➤ La partecipazione ad iniziative a carattere sociale con attinenza al settore farmaceutico sono state realizzate nel corso del 2017 come ad esempio Salute a colori del CALCIT.</li> <li>➤ E' stata ideata e successivamente realizzata (marzo 2018) un'indagine di "customer satisfaction" su un campione casuale di clienti rappresentativi di ciascun punto vendita</li> <li>➤ E' stato implementato un servizio di messaggistica per i possessori di Fidelity Card.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Le riunioni con i direttori per pianificare le iniziative a carattere promozionale continueranno anche nel 2018 con cadenza mensile cercando di arrivare ad una pianificazione annuale di tali iniziative così come altre iniziative a carattere sociale portate avanti sul territorio.</li> </ul>

## PERFORMANCE SOCIALE STAKEHOLDER: “AZIONISTI”

### ➤ *IL PATRIMONIO NETTO*

Il totale del patrimonio netto ammonta a 2.845.447€ ed è, in gran parte, costituito da riserve.

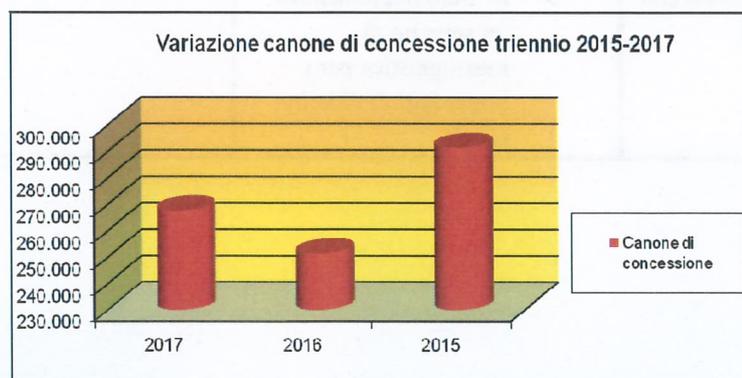


### ➤ *ANDAMENTO DEL CANONE DI CONCESSIONE*

La concessione del servizio farmaceutico alla Farmavaldarno, comporta il pagamento al Comune, di un canone di concessione annuo, definito in una misura fissa e in una variabile:

- per quanto riguarda il Comune di Figline e Incisa Valdarno, la quota fissa del suddetto canone è indicata in 200.000 € annui, la quota variabile viene calcolata sulla percentuale del 5% del fatturato delle due farmacie comunali (Serristori e Matassino), dedotta la quota fissa;
- per Cavriglia, la quota fissa del canone è di 16.000 € annui (12.000 riguardanti la Farmacia Comunale Santa Barbara e 4.000 concernenti la Proiezione Farmaceutica di Vacchereccia), mentre la quota variabile è pari al 3% del fatturato dei due punti vendita (Santa Barbara e Vacchereccia), per fatturati fino a 600.000 € e pari al 4% sulla quota del fatturato eccedente 600.000€.
- per Reggello, il canone di concessione è determinato in una quota variabile, pari al 4% del fatturato realizzato dalla farmacia comunale di Leccio.

Complessivamente, nel 2017, i canoni di concessione ammontano a 267.566€, registrando un incremento del 6,5% rispetto all'anno precedente, come mostra la tabella sottostante:

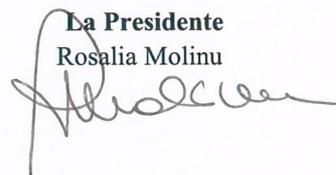


I soci pubblici vengono informati a cadenza trimestrale sull'andamento economico della società.  
A seguito della modifica allo statuto sociale concordata con gli azionisti privati avvenuta nel 2016, relativa alla possibilità di liquidazione delle loro azioni in caso di recesso, nel corso dell'esercizio, si è provveduto a liquidare un socio privato dimissionario mediante una operazione di acquisto di azioni proprie, così come avvenuto nel 2016.

Anche in questo caso, la valutazione economica del prezzo di cessione delle azioni possedute ha consentito di stabilire tale valore in oltre il doppio del valore iniziale di acquisto.

Figline e Incisa Valdarno, 26 aprile 2018

**La Presidente**  
Rosalia Molinu

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Rosalia Molinu', written over the printed name.

