



BILANCIO SOCIALE 2016

Lettera agli stakeholder

La Farmavaldarno sta affrontando un forte cambiamento della propria governance. L'adozione del modello organizzativo di gestione 231, con la nomina dell'organismo di vigilanza, è un segnale forte che l'azienda vuole dare a tutti i propri interlocutori non soltanto di maggior trasparenza nell'operare quotidiano ma, anche, di grande responsabilità nei confronti degli stessi, unita alla possibilità di implementare una organizzazione interna sempre più efficace ed efficiente.

I continui cambiamenti che hanno investito la società in questi anni sono stati prodotti nell'ottica di migliorare il servizio che la Farmavaldarno svolge sul territorio. Nonostante una concorrenza che ogni anno si fa più forte, l'azienda è riuscita a mantenere una elevata competitività che ha permesso di incrementare anche la redditività della propria gestione, sebbene in presenza di una contrazione delle vendite.

L'evoluzione della governance verso una gestione sempre più trasparente e responsabile, necessita del bilancio sociale quale strumento che, ormai da anni, ci accompagna nella rendicontazione delle nostre attività a 360 gradi.

Siamo profondamente orgogliosi di essere stati tra i precursori, almeno per quanto riguarda il nostro territorio, ad aver implementato volontariamente un processo di rendicontazione sociale che oggi è sempre più spinto ed incentivato dal contesto normativo vigente, sia in termini di trasparenza che di "non financial disclosure" (Recepimento direttiva europea sull'informativa non finanziaria).

Infatti, benché la Farmavaldarno non possa considerarsi giuridicamente "soggetto di interesse pubblico" (non avendo i requisiti minimi richiesti), e quindi non risulti obbligata a rendicontare su aspetti diversi da quelli oggetto del bilancio di esercizio, l'impatto sociale sulla collettività è evidente e tangibile ormai da tutti.

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)¹.

L’adozione dello standard GBS garantisce la completezza e l’attendibilità delle informazioni, nonché la trasparenza del processo seguito per raccoglierle, 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. La modifica più rilevante riguarda la governance con l’implementazione a regime del modello organizzativo di gestione ex d.lgs 231/2001.

DETERMINAZIONE E DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

Questa sezione, costituita sulla base del bilancio d’esercizio 2016, 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 nel 2016. I valori analizzati all’interno della sezione considerano come arco temporale il triennio 2014-2016, al fine di consentire una comparazione nel tempo. La parte che riguarda la composizione del patrimonio netto e l’andamento dei canoni di concessione è stata tolta da questa area ed inserita nella relazione sociale all’interno della sezione “azionisti”, poiché ritenuta più idonea ad ospitare tale tipologia di informazioni.

LA RELAZIONE SOCIALE

In questa sezione sono rappresentati i flussi di scambio con i principali interlocutori della Farmavaldarno.

Per la redazione di questo bilancio sociale gli stakeholder coinvolti direttamente stati i dipendenti attraverso la somministrazione di un questionario volto ad indagare gli aspetti relativi al clima interno aziendale.

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 2016 mirando, attraverso il richiamo agli impegni espressi nella parte sull’identità, a ricercare la coerenza con gli obiettivi dichiarati.

¹ 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.

ANNO 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.

ANNO 2004

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

ANNO 2006

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

ANNO 2011

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

ANNO 2013

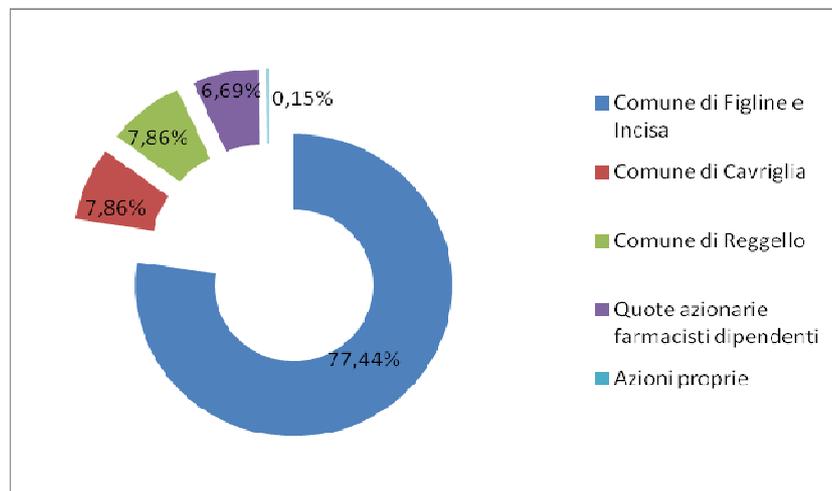
apre la farmacia di Vacchereccia, proiezione della farmacia di Santa Barbara, al servizio degli abitanti della frazione del Comune di Cavriglia.

ANNO 2015

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

Nel corso del 2016 Un socio privato ha chiesto il recesso e l'azienda ha provveduto a liquidarlo mediante acquisizione delle sue azioni.

Il Capitale sociale dopo l'acquisto delle azioni proprie è così suddiviso:



L'attività svolta

L'attività "core" di Farmavaldarno è la gestione delle farmacie e parafarmacie dei Comuni soci. Tale attività è svolta principalmente attraverso la vendita al dettaglio dei prodotti farmaceutici e parafarmaceutici. Inoltre vengono erogati molteplici servizi connessi alla tutela sanitaria, di informazione ed educazione per il corretto utilizzo 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.

Nello specifico, 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 2016 pari a 6,6 milioni di euro è diminuito del 4,8% rispetto al precedente esercizio, attestandosi sui livelli del 2014. Tale decremento è dovuto in parte all'aumento della concorrenza e a dinamiche di carattere stagionale.

	2016	2015	2014	2013
Ricavi dalle vendite	6.686.586€	7.028.907€	6.763.363€	6.350.096 €

La Governance e il Modello Organizzativo 231

La società ha un modello di amministrazione e controllo tradizionale che prevede l'Assemblea dei Soci, il Consiglio di Amministrazione, il Collegio Sindacale e il Revisore contabile.

Il Consiglio di amministrazione composto da tre membri, prevede un minimo di tre amministratori e un massimo di cinque, con durata in carica di tre anni rieleggibili per non più di tre mandati.

Il Collegio Sindacale è composto da cinque membri, di cui tre effettivi e due supplenti, con durata in carica di tre anni e possibilità di essere riconfermati per non più di tre mandati, anche non consecutivi.

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

La Farmavaldarno SpA il 7 gennaio 2016 ha approvato con delibera del CDA il "**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.

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 tossicologici, 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).

La mission aziendale:

“coniugare efficacia economica ed efficienza del servizio a vantaggio della collettività”

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"> - Realizzare una politica dei prezzi al pubblico del mercato parafarmaceutico, al fine di tutelare l'interesse di tutti i consumatori; - erogare servizi di base accessibili a tutti; - 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.
EFFICACIA	<ul style="list-style-type: none"> - Consentire agli operatori della farmacia di rispondere, in maniera <u>precisa</u> e <u>tempestiva</u>, alla richiesta di farmaci con prescrizione medica; - avere cura di fornire al cittadino tutte le <u>informazioni</u> sulle modalità <u>corrette</u> di assunzione dei predetti farmaci.
EFFICIENZA	<ul style="list-style-type: none"> - Mantenere alti livelli di efficienza dei propri servizi, attraverso la partecipazione a corsi di formazione e aggiornamento da parte dei farmacisti; - l'adeguamento delle tecnologie utilizzate; - la sperimentazione di nuovi servizi di interesse del cittadino.
PARTECIPAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> - 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; - collaborare all'informazione e all'educazione sanitaria.
CONTINUITÀ	<ul style="list-style-type: none"> - 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.
IMPARZIALITÀ	<ul style="list-style-type: none"> - 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.
SOLIDARIETÀ	<ul style="list-style-type: none"> - Erogare l'assistenza integrativa; - effettuare l'assistenza farmaceutica domiciliare.

Politiche aziendali

La politica di responsabilità sociale di Farmavaldarno tiene conto di tutti gli stakeholder dell'azienda:

❖ Politica per i consumatori

Costruire un rapporto duraturo di fiducia basato sulla competenza, sulla disponibilità e sulla corretta comunicazione del personale farmaceutico, che deve essere in grado di soddisfare, nel modo più accurato possibile, le singole richieste di prodotti, servizi e informazioni inerenti ai farmaci, ma anche ai parafarmaci.

❖ Politica per gli azionisti

Tutelare l'investimento nell'azienda con la massima trasparenza informativa, favorire flussi informativi bidirezionali e, nel contempo, adoperarsi per creare, con costanza, valore per l'azionista (pubblico e privato).

❖ Politica per i dipendenti

Impegnarsi per ottenere buone performance, garantendo perennità all'azienda e lavoro a tutti i dipendenti;
contribuire, in maniera sinergica, con i dipendenti, all'affermarsi di un clima di lavoro positivo, aperto, dinamico e trasparente, nel rispetto delle norme sul rapporto di lavoro.

❖ Politica per i fornitori (case farmaceutiche, grossisti), liberi professionisti, azienda smaltimento rifiuti, software, sicurezza

Garantire il rispetto degli accordi (contrattuali e non).

❖ Politica per le banche e gli istituti di credito

Tutelare il rapporto di fiducia, venutosi a creare nel tempo, provvedendo a fornire le informazioni al sistema bancario, con tempestività e massima trasparenza.

❖ Politica per la comunità

Partecipare alla crescita socio-culturale del territorio, privilegiando l'adesione ad interventi e progetti, di natura locale.

❖ Politica per le imprese collegate

Affiancare l'impresa (Valdarno Center srl) nella crescita, incentivando la creazione di opportunità sinergiche, in cui essa possa esprimere la specificità delle proprie competenze.

❖ Politica per i medici

Incentivare una forte collaborazione tra i medici e le farmacie, per metterli in condizione di operare in termini di maggior efficacia.

❖ Politica per la Asl

Riconoscimento del ruolo centrale svolto dalla Asl, quale intermediario del Servizio Sanitario Nazionale;
agevolazione nello svolgimento delle funzioni di controllo della stessa.

❖ Politica per le associazioni di categoria

Garantire il rispetto degli accordi presi con le varie associazioni di categoria.

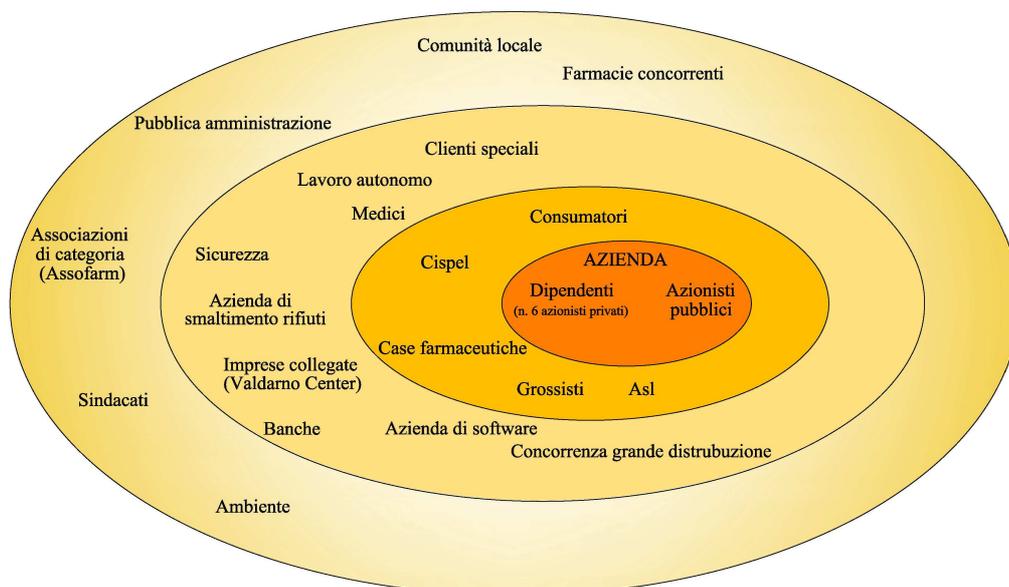
Mappa degli stakeholder

Chi è lo stakeholder?

“Portatore di interesse; è riferibile a ogni gruppo o individuo che può influenzare o essere influenzato dal raggiungimento degli obiettivi di un’organizzazione” (Freeman, 1984)

Gli stakeholder sono fondamentali per ogni tipo di organizzazione, il loro soddisfacimento, anche in termini di fabbisogno informativo, è di vitale importanza per mantenere l’impresa competitiva nel medio-lungo periodo.

L’individuazione di questi soggetti non è sempre così semplice; nel nostro caso si è provveduto a schematizzare tutti gli stakeholder in base alla loro importanza. Quelli “chiave” sono stati inseriti al centro, mentre gli altri sono stati posti nelle parti più periferiche della mappa.



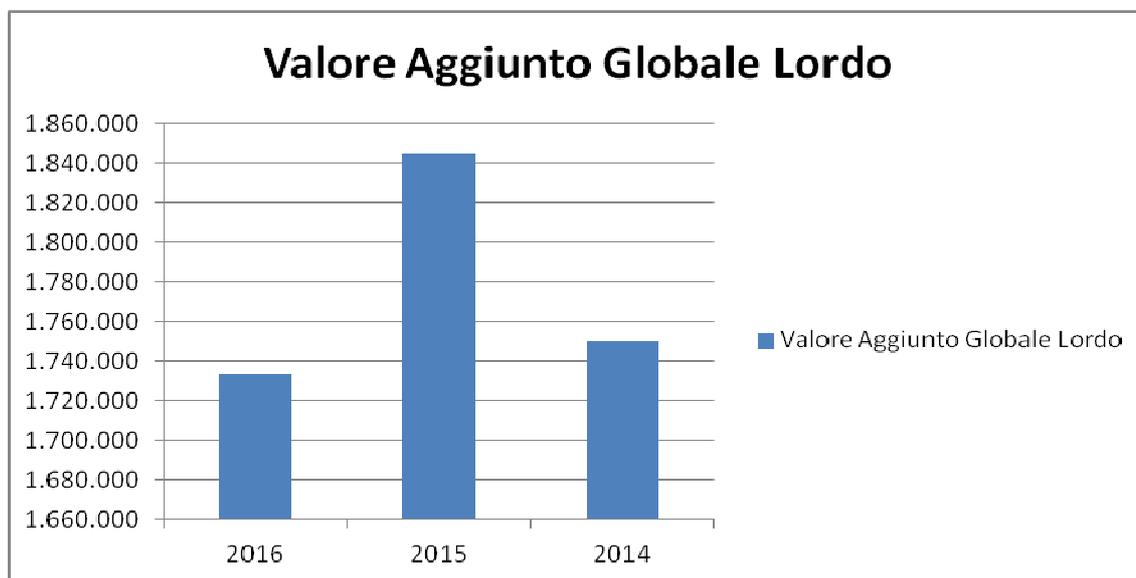
Il Parte

IL VALORE AGGIUNTO E LA SUA DISTRIBUZIONE

Prospetto di determinazione del Valore Aggiunto			
VALORE AGGIUNTO GLOBALE	ESERCIZI		
	2016	2015	2014
A) Valore della produzione			
1. Ricavi dalle vendite e dalle prestazioni	6.686.586	7.028.907	6.763.363
- rettifiche di ricavo	0	0	0
2. Variazioni delle rimanenze di prodotti in corso di lavorazione, semilavorati e finiti	0	0	0
3. Variazioni dei lavori in corso su ordinazione	0	0	0
4. Incrementi di immobilizzazioni per lavori interni	0	0	0
5. Altri ricavi e proventi	1.886	1.269	24.353
TOTALE VALORE DELLA PRODUZIONE	6.688.472	7.030.176	6.787.716
B) Costi intermedi della produzione			
6. Consumi di materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	4.444.955	4.693.805	4.575.967
7. Costi per servizi	288.474	285.816	271.852
8. Costi per godimento di beni di terzi	215.785	207.940	189.107
9. Accantonamenti per rischi	0	0	0
10. Altri accantonamenti	0	0	0
11. Oneri diversi di gestione	16.519	8.999	12.424
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO	1.722.739	1.833.616	1.738.366
C) Componenti accessori e straordinari			
12. +/- Saldo gestione accessoria	10.922	11.138	11.638
Ricavi accessori	10.922	11.138	11.638
-Costi accessori	0	0	0
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	1.733.661	1.844.754	1.750.004
- Ammortamenti della gestione per gruppi omogenei di beni	-108.975	-111.363	-116.761
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	1.624.686	1.733.391	1.633.243

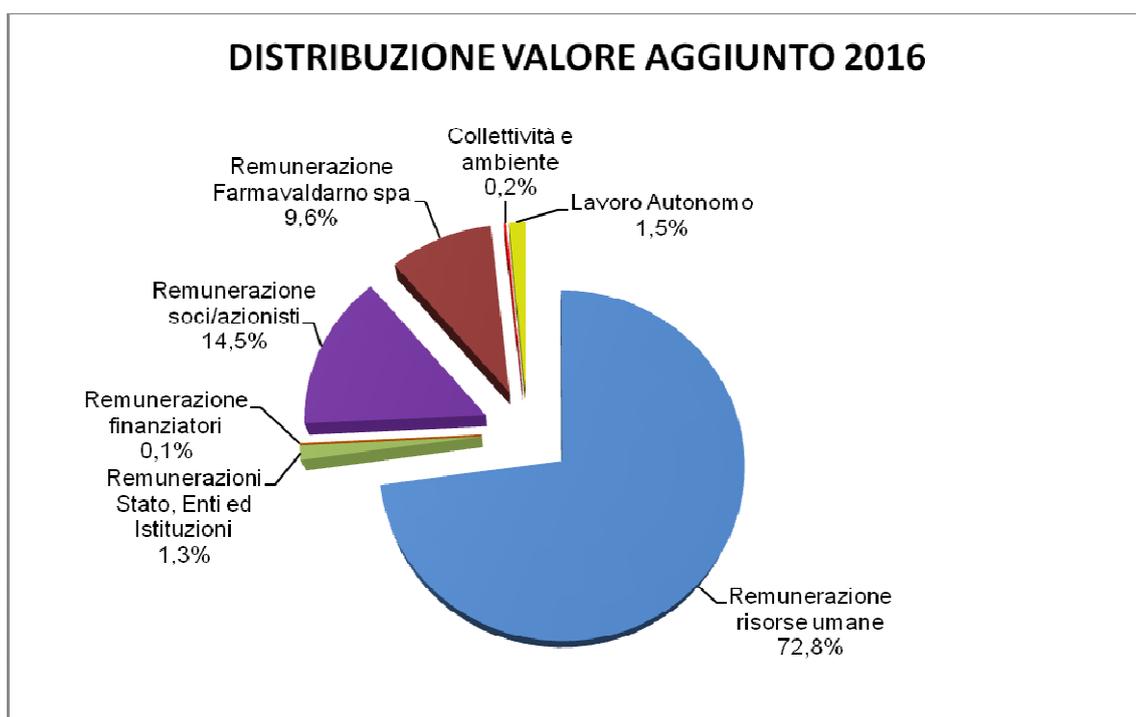
Prospetto di riparto del Valore Aggiunto						
DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO	ESERCIZI					
	2016	%	2015	%	2014	%
A) Remunerazione risorse umane	1.262.616	72,8%	1.294.908	70,2%	1.234.250	70,5%
Personale dipendente	1.205.944		1.238.383		1.177.536	
Organi sociali (Cda-Collegio sindacale)	56.671		56.525		56.714	
B) Remunerazione lavoro autonomo	26.358	1,5%	13.544	0,7%	29.731	1,7%
Liberi Professionisti	26.358		13.544		29.731	
C) Remunerazioni Stato, Enti ed Istituzioni	23.102	1,3%	44.316	2,4%	42.760	2,4%
Imposte dirette e indirette	23.102		44.316		42.760	
- sovvenzioni in c/ esercizio	0		0		0	
D) Remunerazione finanziatori	1.042	0,1%	1.774	0,1%	2.533	0,1%
Interessi e altri oneri finanziari	1.042		1.774		2.533	
E) Remunerazione soci/azionisti	251.316	14,5%	291.434	15,8%	280.212	16,0%
Canoni di concessione	251.316		291.434		280.212	
F) Remunerazione Farmavaldarno s.p.a	165.627	9,6%	196.867	10,7%	158.768	9,1%
Ammortamenti immobilizzazioni materiali e immateriali	108.975		111.363		116.761	
Utile non distribuito (autofinanziamento)	56.652		85.504		42.007	
G) Collettività e ambiente	3.600	0,2%	1.910	0,1%	1.750	0,1%
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	1.733.661	100,0%	1.844.754	100%	1.750.004	100%

Il Valore Aggiunto generato dalla Farmavaldarno nel 2016 è pari a 1.733.661 euro, e registra una riduzione del 6% 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:



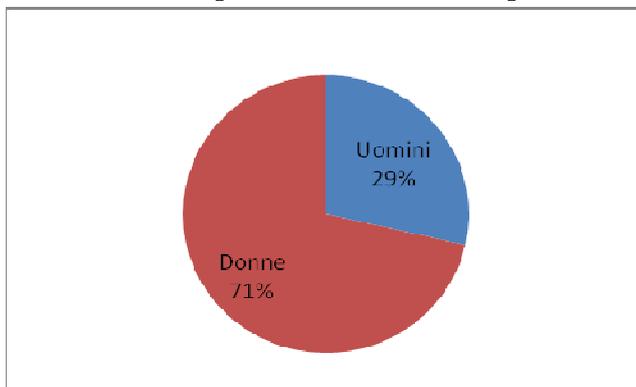
- il 72,8% del Valore Aggiunto, pari a 1.262.616 euro, è stato destinato alle Risorse Umane sotto forma di stipendi, oneri sociali, trattamento di fine rapporto e di quiescenza, in coerenza con il ruolo di assoluta centralità svolto dalle Risorse Umane nel conseguimento degli obiettivi della società. 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. Alla categoria delle Risorse Umane è pertanto destinata la più alta quota del Valore Aggiunto, in riduzione rispetto all'esercizio precedente prevalentemente a causa della consistente riduzione del premio di produzione.
- il 1,3%, pari a 23.102 euro, allo Stato, Enti ed Istituzioni, sotto forma di imposte indirette ed imposte sul reddito di esercizio. La diminuzione consistente fatta registrare in questo esercizio è dovuta alla riduzione della base imponibile IRAP.
- Il 9,6%, pari a 165.627 euro, alla Farmavaldarno SpA essenzialmente come autofinanziamento e, quindi, come investimento per il futuro dell'azienda. In questo esercizio il valore è diminuito del 15,8% rispetto al 2015, a causa della riduzione dell'utile di esercizio.
- il 14,5%, pari a 251.316 euro, agli Azionisti Pubblici sotto forma di canoni di concessione.
- lo 0,1%, pari a 1.042 euro, ai Finanziatori (Banche) sotto forma di interessi passivi, in costante decremento nel corso del triennio;
- l' 1,5%, pari a 26.358 euro, ai Lavoratori autonomi sotto forma di compensi; percentuale in notevole aumento rispetto al precedente esercizio a causa del sostenimento di ingenti spese legali.
- lo 0,2%, pari a 3.600 euro, alla Collettività ed Ambiente che ricomprende i contributi alle molteplici iniziative in cui si esprime la vitalità sociale (associazioni di volontariato), risulta superiore rispetto allo scorso esercizio dove la somma di tali contributi ammontava a circa 1.900 euro. Si tratta principalmente di contributi nei confronti del CALCIT e delle associazioni del territorio.

III Parte

LA RELAZIONE SOCIALE

Performance sociale stakeholder: Dipendenti

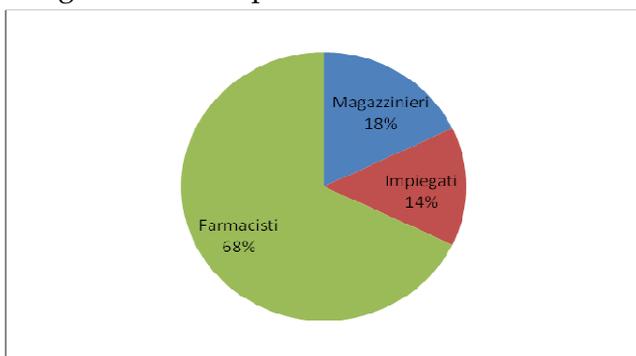
Il numero dei dipendenti al 31-12-16 è pari a 28 unità¹, così suddivisi per genere:



In Farmavaldarno 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 sono prevalentemente residenti nella zona del valdarno. Questo a testimonianza del valore che la società riversa anche indirettamente nel proprio territorio di appartenenza, oltre agli apporti diretti derivanti dai contributi e liberalità erogate.

I farmacisti sono complessivamente 19 così strutturati:

- 4 direttori
- 1 vicedirettore
- 14 collaboratori farmacisti

Il numero di farmacisti in ogni punto vendita è così distribuito:

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

¹ Il conteggio è al lordo di una maternità tra i farmacisti e pertanto il numero reale degli stessi distribuito nei diversi punti vendita risulta essere pari a 18 unità.

- Parafarmacia Girasole (1)

Il personale dipendente è per la maggioranza costituito da soggetti titolari di un contratto a tempo indeterminato. Solo 4 dipendenti, infatti, nel corso dell'esercizio sono stati assunti a tempo determinato. Essi sono sostanzialmente coloro che lavorano in sostituzione del personale sia durante ferie e malattie, nonché all'occorrenza in sostituzione del personale che effettua il turno di notte nelle farmacie Serristori e Matassino. Per tale motivo, non vengono collocati in una sede precisa.

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

INDICATORI	2015	2016
Totale dipendenti	29	28
Costo del personale	1.216.000 €	1.186.517
Costo del personale sul Valore Aggiunto Globale Lordo	65,91%	68,44%
Numero di incontri con il personale	4 (solo con direttori e magazzinieri)	10 (solo con i direttori)
Età media del personale	43 anni	43 anni
% di sindacalizzazione	34%	21%
N. iscritti a categorie protette	1	1
Anzianità media	8 anni	8,8 anni
N. Provvedimenti disciplinari	Nessuno	Nessuno
Tasso di assenteismo	31%	36%
N. Reclami dei dipendenti verso l'azienda	Nessuno	Nessuno

Formazione

INDICATORI	2015	2016
Costo corsi di formazione	3.445 €	1.555 €
Acquisizione crediti E.C.M.	Tutti (30 crediti)	Tutti (30 crediti)

Tipologia di contratto

INDICATORI	2015	2016
% dipendenti part-time	14%	14%
% dipendenti a tempo determinato	14%	14%
% dipendenti a tempo indeterminato	86%	86%

Nei primi mesi del 2017 è stata svolta un'indagine sul clima interno, che è stata l'occasione per effettuare una calendarizzazione del coinvolgimento degli stakeholder. più efficace e rigorosa. In particolare, è stato stabilito di effettuare l'analisi sul clima interno con cadenza biennale, sempre nello stesso periodo e utilizzando gli stessi

format e modalità operative per favorire la comparazione di dati significativi agli organi di governo della società, per le relative considerazioni di ambito strategico.

Questo è il riassunto dell'indagine sul clima interno effettuata:

DOMANDE	RISPOSTE
All'interno dell'organigramma aziendale, esiste un sistema di sviluppo professionale che aiuta i migliori a raggiungere le posizioni di maggiore responsabilità?	<ul style="list-style-type: none"> - 47% poco; - 43% sufficiente; - 5% molto; - 5% mai.
Le persone sono ricompensate in proporzione alle loro responsabilità e al contributo dato?	<ul style="list-style-type: none"> - 38% sufficiente; - 33% poco; - 24% mai; - 5% molto.
Consideri adeguata la quantità e la qualità della formazione professionale predisposta nei tuoi confronti?	<ul style="list-style-type: none"> - 62% sufficiente; - 24% poco; - 9% molto; - 5% mai.
Gli obiettivi commerciali assegnati risultano aderenti alle realtà del mercato in cui operi e ti senti motivato nel raggiungerli?	<ul style="list-style-type: none"> - 43% sufficiente; - 33% molto; - 19% Poco; - 5% Mai.
L'attività lavorativa svolta ti soddisfa professionalmente?	<ul style="list-style-type: none"> - 62% Molto; - 14% Sufficiente; - 14% Poco; - 10% Eccellente.
Esiste uno spirito di squadra all'interno dell'azienda, che favorisca anche solidarietà tra i colleghi?	<ul style="list-style-type: none"> - 52% Molto; - 33% Sufficiente; - 10% Poco; - 5% Mai.
Ritieni flessibile il tuo orario di lavoro?	<ul style="list-style-type: none"> - 33% Sufficiente; - 29% Molto; - 19% Poco; - 10% Eccellente; - 9% Mai.
Le linee direttive in ambito operativo, adottate dal consiglio di amministrazione sono condivise con i dipendenti?	<ul style="list-style-type: none"> - 47% Poco; - 43% Sufficiente; - 5% Molto; - 5% Mai.
Lo svolgimento dell'attività professionale è causa di stress?	<ul style="list-style-type: none"> - 48% Molto; - 33% Sufficiente; - 14% Poco; - 5% Mai.
Esiste sufficiente comunicazione tra gli organi direttivi e i dipendenti sui fatti salienti che costituiscono l'andamento aziendale (esempio: illustrazione del bilancio ai dipendenti ecc...)?	<ul style="list-style-type: none"> - 52% Poco; - 24% Sufficiente; - 14% Mai; - 10% Molto.

In generale la formazione erogata dalla società risulta essere sufficiente per la maggior parte dei dipendenti, inoltre il grado di soddisfazione per l'attività svolta manifestato è ampio, rafforzato da un notevole spirito di squadra e da una stretta solidarietà tra colleghi, soprattutto tra quelli che compongono la singola unità operativa.

Di contro si lamenta un limitato sistema di sviluppo professionale, tenendo presente comunque, il contesto lavorativo in cui viene svolta l'attività specifica delle farmacie. Inoltre, si riscontra una insufficiente disponibilità da parte dell'organo amministrativo nel condividere le proprie scelte con i dipendenti, nonché una scarsa comunicazione tra gli organi direttivi e il personale sui fatti gestionali più rilevanti.

IMPEGNI DI MIGLIORAMENTO

PERSONALE

OBIETTIVI PER IL 2016	AZIONI INTRAPRESE NEL 2016	OBIETTIVI PER IL 2017
Creare un sistema che permetta di agevolare una formazione sempre di qualità, considerando al contempo le esigenze dell'azienda e degli stessi dipendenti.	E' stato intrapreso un percorso di attivazione del corso di formazione aziendale legato al "conto formazione" presso Fonservizi	Sviluppare la formazione secondo la modalità del "conto formazione" nel rispetto delle normative.
- Implementazione del modello ex D.Lgs 231/2001 ed in particolare del regolamento che determina le procedure di selezione, assunzione ed inserimento del personale - Integrazione dei sistemi di comunicazione attraverso la realizzazione di una newsletter.	- Nel corso dell'esercizio è stato implementato il regolamento che disciplina le procedure di selezione, assunzione ed inserimento del personale. - Approvato il modello organizzativo in questione ed il codice etico è stata erogata la relativa formazione ai dipendenti nel mese di dicembre. - E' stato disposto l'adeguamento dello statuto al testo unico delle partecipate d.lgs 175/2016.	- Monitorare e aggiornare il modello con l'implementazione del "Regolamento omaggi dipendenti". - Promuovere iniziative per migliorare la motivazione dei dipendenti migliorando lo scambio di informazioni tra i dipendenti e l'azienda.
Mantenimento del "premio di produzione"	Il cosiddetto "premio di produzione" è stato corrisposto nella misura complessiva di 2.144,64 euro lorde.	Rinegoziare il premio.

Performance sociale stakeholder:

Fornitori

La categoria dei fornitori rappresenta uno stakeholder fondamentale per la Farmavaldarno. Quando si parla di “fornitori” ci rivolgiamo ad uno spettro molto ampio di soggetti. Innanzitutto dobbiamo definire 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).

Rispetto all’esercizio 2015, è aumentata la percentuale dei prodotti direttamente acquistati dalle case farmaceutiche (circa il 5% in più). Questo dato è particolarmente significativo, poiché spiega che nonostante la riduzione delle vendite, si è avuto un incremento di redditività stimato intorno all’1%.

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

INDICATORI	2015	2016
% resi ai fornitori per non conformità qualitativa e/o all'ordine di acquisto	Inferiori all’1%	4%
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 40% (questo dato è approssimato, poiché non è stato possibile rilevarlo analiticamente dal sistema informativo)	Circa il 45% (questo dato è approssimato, poiché non è stato possibile rilevarlo analiticamente dal sistema informativo)
Dilazione media ottenuta dalle case farmaceutiche	90-120gg	90-120gg
N. case farmaceutiche abituali	Circa 30	Circa 30
% acquisto da case farmaceutiche abituali	30% (per la maggioranza parafarmaco)	Circa 35-40% (per la maggioranza parafarmaco)
N. contenziosi	Nessuno	Nessuno

IMPEGNI DI MIGLIORAMENTO

FORNITORI

OBIETTIVI PER IL 2016	AZIONI INTRAPRESE NEL 2016	OBIETTIVI PER IL 2017
<ul style="list-style-type: none">-Mantenere gli standard raggiunti;- Profondere ulteriori sforzi per l'individuazione e la rappresentazione di indicatori oggettivi significativi.- Inizio di un percorso che preveda in ottica di medio periodo la certificazione dei fornitori.	<ul style="list-style-type: none">- Mantenuti gli standard come da indicatori sui fornitori riportati nella precedente tabella.- Rimane una difficoltà oggettiva di trovare nuovi indicatori significativi e rappresentativi della realtà aziendale.- Redazione e attuazione del regolamento che disciplina tutte le forniture di beni, servizi e prestazioni professionali.	<ul style="list-style-type: none">-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- Promuovere una politica volta ad implementare la richiesta di certificazioni, anche etiche, come requisito per l'accesso ai bandi di gara.

Performance sociale stakeholder:

Consumatori

Al 31 dicembre 2016 i possessori di fidelity card sono complessivamente 8.562. Nonostante il notevole impatto iniziale costituito dalla novità (6.291 tessere al 31 dicembre 2014) si è registrato un trend positivo con oltre mille nuove tessere consegnate annualmente (come riportato nella tabella sottostante), a testimonianza del fatto che la società è sempre più radicalizzata e vicina ai cittadini/utenti che usufruiscono dei prodotti e servizi della stessa.

Durante l'anno, sono stati organizzati, per la prima volta, tre incontri di consulenza gratuita con la biologa nutrizionista, incentrati su temi di interesse generale come: i Corretti stili di vita, la Menopausa e l'Obesità e sindrome metabolica.

La Farmavaldarno ha sostenuto il "Progetto vita Valdarno" contribuendo sia all'installazione di un defibrillatore presso la farmacia comunale Matassino che al sostenimento dei costi per realizzare un corso di formazione per BLS a oltre 12 dipendenti nell'ottica di una migliore assistenza al paziente.

Il maggior coinvolgimento delle case farmaceutiche rispetto ai passati esercizi (come menzionato nel paragrafo dedicato ai fornitori), ha portato un incremento notevole delle giornate promozionali nelle quali i prodotti oggetto della promozione sono stati offerti con sconti del 20%. Complessivamente, le campagne promozionali sono più che raddoppiate rispetto al precedente esercizio (30 anziché 13, come si può notare dalla tabella sottostante) con temi riferibili alla cosmetica, igiene generale ed orale oltre al comparto degli integratori.

Sempre nel 2016, è stata stipulata una convenzione con l'associazione mutilati e invalidi del lavoro con l'obiettivo di favorire tali soggetti attraverso ulteriori agevolazioni in termini di sconti sui prodotti ad esclusione dei farmaci.

Il servizio CUP, di rilevante impatto per i cittadini, è stato potenziato portandolo complessivamente a 25 ore settimanali.

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) arricchito da nuovi contenuti e consigli nell'ottica di fornire più informazioni. In aggiunta, l'azienda ha inaugurato a fine 2016, una nuova 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 di Farmavaldarno.

INDICATORI	2015	2016
Fatturato	7.028.907 €	6.686.586
N. scontrini emessi	354.148	339.282
N. Prodotti eco-compatibili	Nessuno	Nessuno
N. reclami scritti	Nessuno	Nessuno

N. reclami verbali	Circa 10	15
N. ricette emesse	178.697	165.319
N. medici presso gli ambulatori	30	28
N. giornate promozionali	13	30
N. nuove fidelity card	1.219	1.052

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.

IMPEGNI DI MIGLIORAMENTO

CONSUMATORI

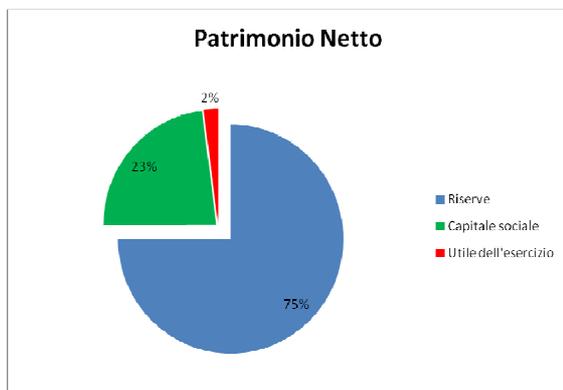
OBIETTIVI PER IL 2016	AZIONI INTRAPRESE NEL 2016	OBIETTIVI FUTURI
<ul style="list-style-type: none"> -Ulteriore estensione misurazione della pressione gratuita anche alla Parafarmacia Girasole; -Incrementare la frequenza delle promozioni da un mese a quindici giorni; -Traduzione del sito internet in inglese; -Promuovere l'azienda attraverso i canali social per essere sempre più vicina alle esigenze del cliente; -Incrementare gli orari di apertura di alcune farmacie; - Predisposizione e realizzazione di un'indagine di "customer satisfaction"; - Sviluppo del sito internet in ottica di sempre maggior supporto e informazione al cittadino. 	<ul style="list-style-type: none"> - La misurazione della pressione gratuita è stata estesa anche alla Parafarmacia Girasole. - Le promozioni vengono lanciate ogni quindici giorni, al fine di ottenere il massimo della fidelizzazione tra i consumatori - Si è proceduto alla traduzione del sito internet in inglese per favorire una maggiore comunicazione nei confronti dei consumatori stranieri. -L'azienda ha attivato i principali canali social come Facebook e Youtube per essere sempre presente sul mercato, a servizio di sempre più persone. - Si è provveduto ad incrementare l'orario di apertura della farmacia Matassino, tutti i giorni dalle 8 alle 20 compreso il Sabato. - L'indagine sulla customer satisfaction non è stata svolta a causa della sua complessità organizzativa. Si ritiene più significativo, procedere ad un'indagine sui possessori di fidelity card in quanto, clientela più qualificata e raggiungibile in misura numericamente maggiore. - Il sito internet è stato arricchito dei contributi di medici specialistici attraverso apposite interviste su temi di specifico interesse. 	<ul style="list-style-type: none"> -Calendarizzazione di tutte le iniziative a carattere promozionale sotto l'impulso dei direttori dei punti vendita -Sono previste iniziative commerciali il Venerdì presso la farmacia Serristori - E' prevista la partecipazione ad eventi di carattere sociale e ad iniziative locali come la manifestazione di Autumnia. - Realizzazione "customer satisfaction" sui clienti in possesso della fidelity card. - 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.

Performance sociale stakeholder:

Azionisti

Il patrimonio netto

Il totale del patrimonio netto ammonta a 2.760.770 € ed è, in gran parte, costituito da riserve.

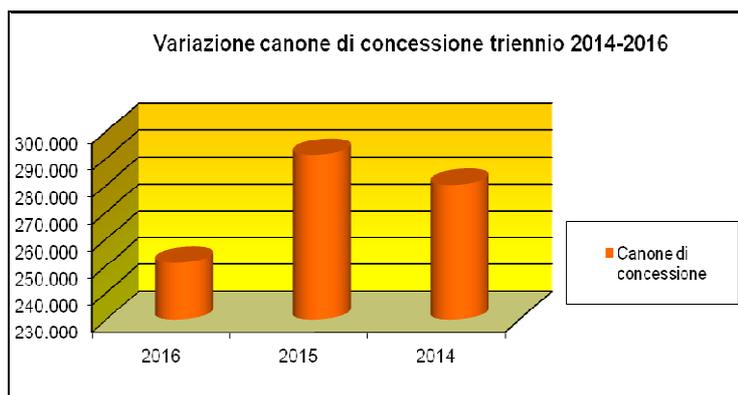


Andamento del canone di concessione

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 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 2016, i canoni di concessione ammontano a 251.316 €, registrando un decremento del 13,8% rispetto all'anno precedente, come mostra la tabella sottostante, per effetto della riduzione delle vendite.



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 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.

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, 19 aprile 2017

La Presidente
Rosalia Molinu