



## RELAZIONE DEL DIRETTORE SULL'ANDAMENTO DELLE FARMACIE

Nel 2009 la crisi economica si è ripercossa sul settore farmaceutico con un calo della spesa pari a circa l'1,2%: nel contempo si è verificato un incremento del numero delle ricette da gestire pari al 3,5%, trend che prosegue anche nel 2010.

Mentre calano le risorse economiche del sistema, vengono richiesti alle farmacie sempre maggiori servizi spesso erogati gratuitamente, ma che rappresentano oneri non indifferenti in termini di costo del personale.

Una recente ricerca Nielsen conferma inoltre che a causa della recessione quasi la metà dei consumatori mondiali modificherà l'utilizzo dei farmaci da banco con acquisti molto più oculati.

In questo contesto evolutivo la farmacia comunale sta affermando il suo ruolo di ammortizzatore sociale e sta diventando sempre di più un elemento cardine e "braccio lungo" dei sistemi sanitari nazionale e regionale: la diffusione capillare delle farmacie sul territorio e il gradimento e la fiducia riposta nella figura del farmacista presso i cittadini sono i punti di forza della nuova visione della farmacia come front office del Servizio Sanitario.

Date le premesse si può considerare il risultato 2009 di fatturato di Far.Com – a parità di numero di farmacie esistenti – di + 13,1% molto soddisfacente.

Nel 2009 si è lavorato per gettare le basi di consolidamento di una struttura aziendale adatta a fronteggiare le crescenti difficoltà del settore: noi abbiamo puntato e continuiamo a puntare con particolare cura sulle persone, che sono la risorsa di primaria importanza, proseguendo con le riunioni mensili e le costanti attività di formazione ed aggiornamento: il cittadino si reca nelle farmacie dove trova ascolto, consigli ed



far\_com\_

attenzione ai suoi bisogni, a fronte di un servizio sanitario nazionale sempre meno presente.

Dopo aver schierato al completo e motivato il personale, abbiamo lavorato in squadra su più fronti mediando tra marketing ed impegno sociale, mettendo in atto tutte le iniziative ritenute necessarie per far conoscere alla cittadinanza i plus delle farmacie gestite da Far.com., poiché volevamo che oltre ad essere socialmente attive le farmacie continuassero ad essere economicamente indipendenti dalle casse comunali.

Oltre all'impegno costante dei nostri farmacisti, le principali misure attuate nel 2009 per fidelizzare sono state:

- Aumento orario di apertura delle farmacie
- Partecipazione con apertura straordinaria domenicale o festiva a tutte le iniziative locali comunali
- Impegno ad offrire i farmaci a prezzi calmierati
- Inserimento di costanti periodiche campagne con prodotti scontati a sostegno fasce deboli (bimbi e anziani)
- Offerta di iniziative gratuite di informazione e prevenzione per la salute e sulle maggiori patologie quali diabete, ipertensione, rischi cardiovascolari (misurazione gratuita della glicemia, colesterolo, pressione)
- Ampia offerta prodotti per celiachia e relativo frigorifero
- Inserimento di servizi a prezzo sociale (holter, analisi del sangue)
- Offerta di servizi gratuiti quale distribuzione pannoloni, test dell'udito, consegna medicinali

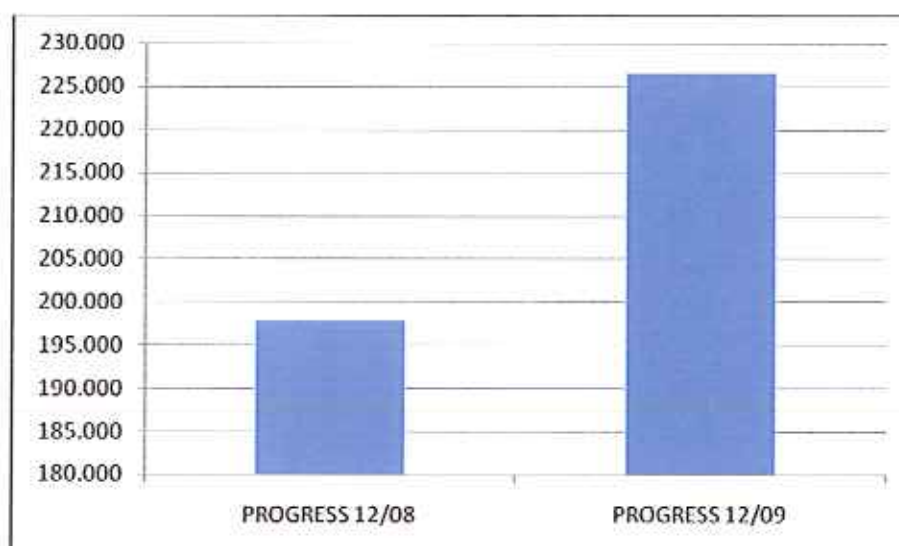


far\_com

- Convenzioni con centri giovani/anziani (sconto medio 10%)
- Inserimento carta fedeltà

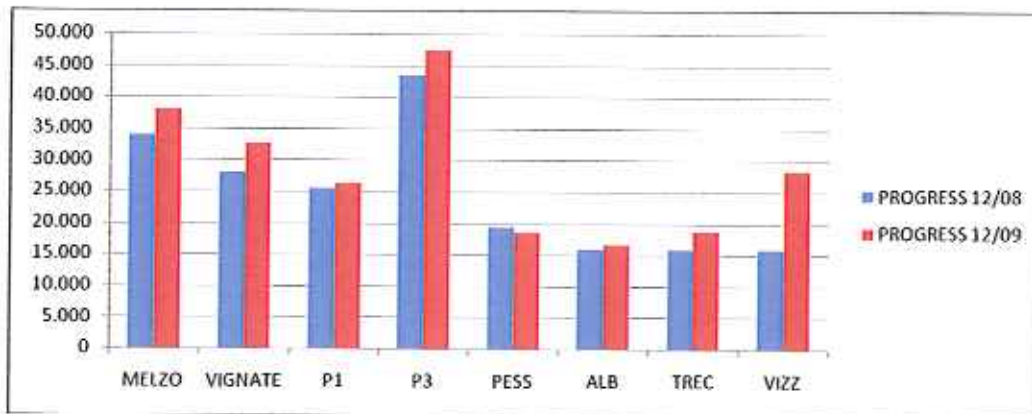
L'incremento di fatturato di oltre il 13% ci dimostra che l'obiettivo è stato ampiamente raggiunto. Le ricette trattate nel 2009 sono state complessivamente 228.300, con un incremento di 30.500 (+15%) rispetto all'anno precedente. Per l'erogazione di servizi tutte le farmacie sono state dotate di apparecchiature idonee per effettuare analisi del sangue, misurazione pressione (oltre 20.000 misurazioni gratuite nel 2009), elettrocardiogramma, test intolleranze alimentari, holter.

#### ANDAMENTO RICETTE FAR.COM confronto 2008 / 2009

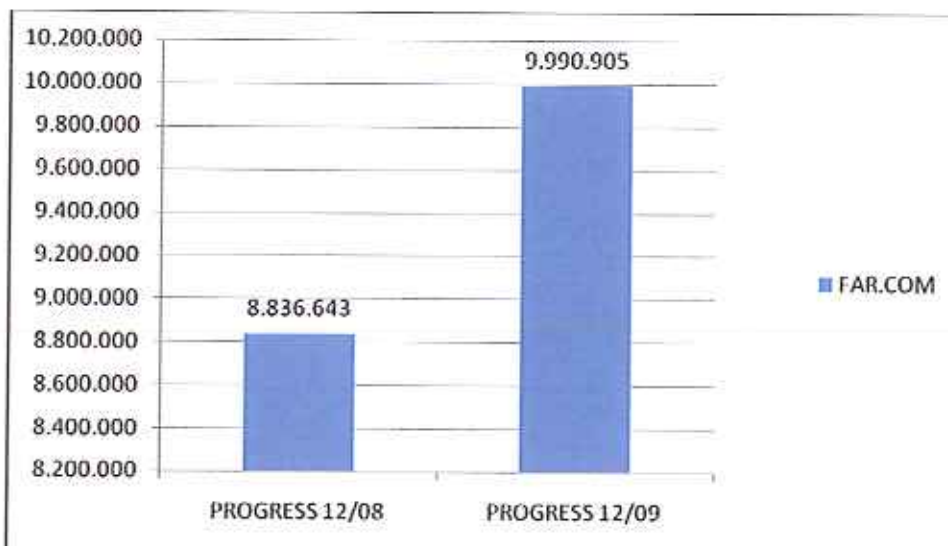




### ANDAMENTO RICETTE FARMACIE confronto 2008 / 2009

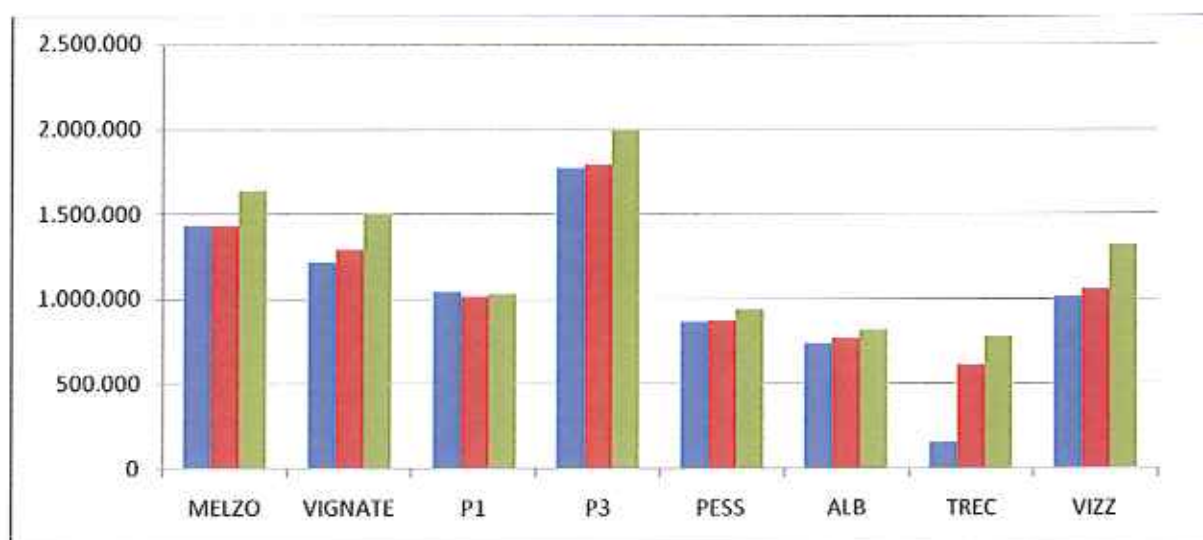


### ANDAMENTO RICAVI FAR.COM. 2008 / 2009





## ANDAMENTO RICAVI FARMACIE 2007 / 2008 / 2009



**Inoltre nel 2009 tutto lo staff di sede ha lavorato su diversi fronti:**

**Acquisti.** Sono proseguite le politiche di acquisto con fornitori diretti passati dal 16,77% al 24,75% nei confronti dei grossisti, usufruendo di ulteriori sconti e benefit rispetto alle condizioni di partenza grazie al potere contrattuale di Far.Com in costante aumento. Questa continua attenzione è fondamentale poiché ci consente di mantenere accettabile il costo del venduto a fronte delle trattenute applicate sul fatturato Asl di circa il 6,6 % aggravata per quest'anno anche dalla quota pro Abruzzo (-1,4%). Oltre alla partecipazione alla consueta gara Cispel, abbiamo instaurato trattative con le maggiori aziende produttrici di farmaci generici per ottenere almeno un miglioramento del margine di prodotto a fronte del minor fatturato.

**Sicurezza.** Abbiamo lavorato sulla sicurezza di clienti e dipendenti poiché crisi = aumento criminalità e rapine: tutte le



farmacie sono state dotate di impianto di videosorveglianza con telecamere e impianto allarme collegato all'IVRI. Data la ben nota attrazione che le farmacie esercitano sulla microcriminalità, è stata così garantita una maggior protezione per utenti e personale oltre che un minor costo per furti e taccheggi.

Il cambio del broker con un operatore specializzato nel settore farmaceutico ha consentito inoltre di assicurare le farmacie con migliori e più specifiche condizioni; questo progetto mirato ha favorito anche un risparmio a livello di costi aziendali pari a 6.000 euro.

**Personale.** Abbiamo proseguito con la formazione dei nostri direttori, con corsi non solo di farmacologia ma anche finalizzati alla miglior gestione possibile di acquisti, personale e magazzino. Le decisioni strategiche vengono sempre concordate durante le riunioni mensili con il diretto coinvolgimento dei direttori di farmacia. Tramite questi incontri, i direttori collaborano sinergicamente tra loro scambiandosi consigli, tecniche ed iniziative, oltre ad aiutarsi reciprocamente coadiuvati dalla sede per gestire personale e magazzino. Questo modo di lavorare crea soddisfazione poiché consente di decidere per singola farmacia pur rimanendo una squadra che agisce nell'ambito di definite politiche aziendali.

Inoltre, ridotte le estenuanti trattative dirette con i rappresentanti, hanno più tempo a disposizione da dedicare ai bisogni dei clienti.

**Software.** Abbiamo continuato a lavorare per mettere a punto il complesso sistema statistico che ci consentirà a breve di monitorare quasi quotidianamente margini e risultati.

Grazie a questo sistema le farmacie sono ora collegate tra di loro per la visualizzazione simultanea delle giacenze di magazzino, consentendo la ricerca merci



far\_com\_

contemporaneamente su tutti i punti di vendita oltre a gestire e ottimizzare centralmente dalla sede prezzi e condizioni di vendita per l'intero gruppo. Abbiamo inoltre avviato un controllo automatico di tariffazione delle ricette Asl che consente contestualmente di scansionarle ed archivarle su cd sia per la loro conservazione nel tempo che per poterle consultare in caso di futuri controlli, rettifiche o contestazioni.

Il nostro sistema informatico è collegato e viene quotidianamente aggiornato con la banca dati di Federfarma.

**Nuovi servizi ed iniziative.** Oltre a tutti servizi erogati precedentemente illustrati, siamo partiti con il servizio di prenotazione analisi (Pessano) ed il ritiro referti (Vizzolo) che verrà esteso a tutte le farmacie per tutti gli ospedali della Asl di Melegnano.

Presso le nostre strutture organizziamo check ed analisi gratuite periodiche per i clienti delle farmacie avvalendoci del sussidio dei maggiori fornitori.

A tale proposito troverete allegato un prospetto sintetico dei servizi attualmente offerti alla popolazione nelle varie farmacie ed una tabella estratta da "Il Sole 24 ore" che meglio ne rappresenta i costi aggiuntivi (o minori ricavi).

Inoltre, per contrastare la concorrenza di privati ma specialmente dei centri commerciali abbiamo ideato e distribuito la carta fedeltà "Far Più", utilizzabile in tutto il circuito di farmacie Far.Com.





far\_com

gestione\_farmacie\_comunali



**Attivala richiedendo  
il Modulo di Adesione**

**Più vantaggi,  
più sconti e più servizi,  
e per i titolari tante speciali iniziative!**

Per maggiori informazioni rivolgiti presso  
la tua farmacia comunale FARCOM, o visita il sito  
**[www.farcom.it](http://www.farcom.it)**

## ANDAMENTO e IMPEGNI PER IL 2010

L'anno in corso è iniziato con una pesante crisi, la stampa riferisce ormai quasi quotidianamente di farmacie pubbliche e private non più redditizie ed in reali difficoltà economiche e gestionali. Malgrado la congiuntura sfavorevole, Far.Com raccoglie i frutti degli investimenti di risorse e di personale effettuati nel 2009 evidenziando nel primo quadrimestre una crescita di fatturato globale del 7% su un consolidato del 13% rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente; risultato più che soddisfacente se si considera appunto l'ingresso dei farmaci generici (valore inferiore del 40% del prezzo della



far\_com\_

molecola "griffata" di riferimento) e che in quasi tutte le farmacie sono in corso promozioni con offerte di prodotti a prezzi ribassati.

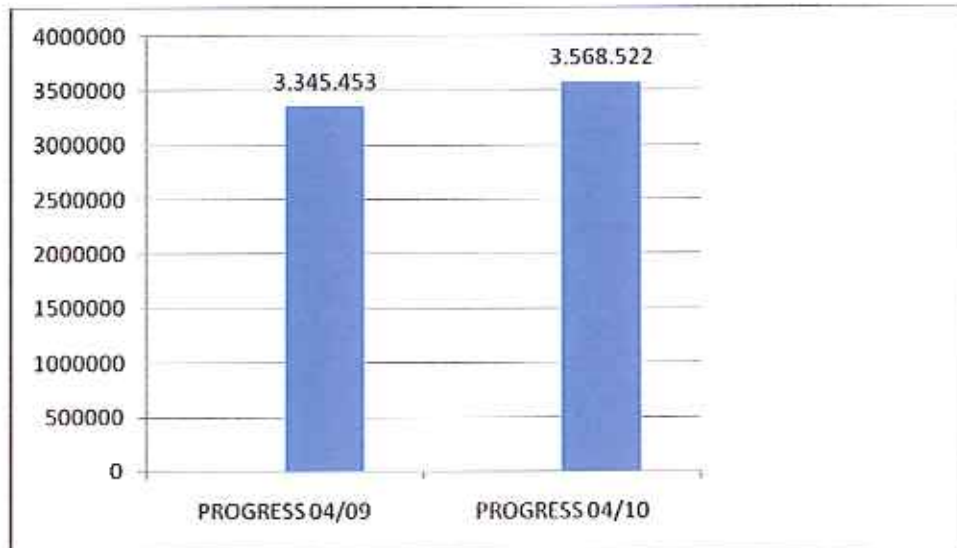
Per le farmacie diventa sempre più arduo coniugare redditività e mantenimento dell'impegno etico sociale, ma Far.Com raccoglie la sfida e rilancia con un budget che prevede un incremento di fatturato del 7%; dopo aver investito in sviluppo nel 2009, ci prodighiamo per mantenere la clientela, consolidare il fatturato e migliorare i risultati di gestione, concentrandoci ora maggiormente sul contenimento dei costi con particolare attenzione al personale:

- E' stato ridotto l'orario delle farmacie portandole tutte a 44 ore settimanali
- Sono state razionate le partecipazioni alle manifestazioni festive e domenicali
- E' stato comunque posto un limite agli straordinari in ragione del 5%
- Continua la maggior attenzione possibile all'ottimizzazione degli acquisti ed alle sinergie

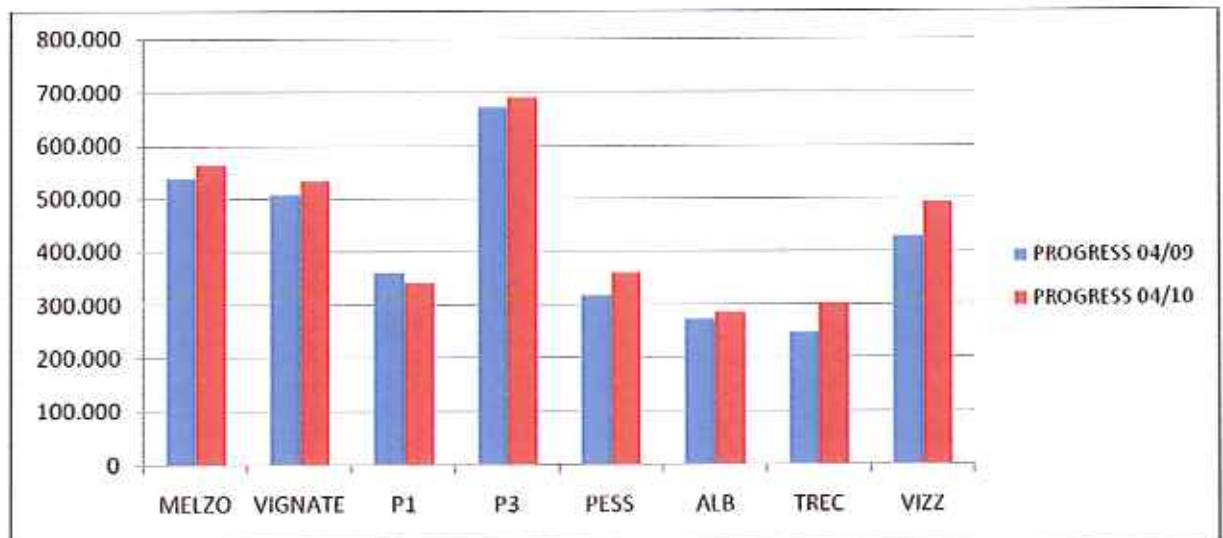
Non vorremmo comunque privare le farmacie Far.Com. della loro principale caratteristica: il personale preparato, sorridente e comprensivo, disponibile ad ascoltare e rassicurare. La collettività deve poter contare come sempre sul consiglio di professionisti di riferimento e di fiducia in un ambiente gradevole e accogliente.



### ANDAMENTO RICAVI FARCOM PROGRESSIVI CONFRONTO APRILE 2009 / APRILE 2010



### ANDAMENTO RICAVI FARMACIE YTD 04/09 cfr YTD 04/10





### **Una breve panoramica su impegni e attività per l'anno in corso:**

**Dal 30 maggio sarà disponibile in tutte le farmacie, così come già avviene a Vizzolo, il ritiro referti di analisi degli ospedali di tutto il comprensorio della Asl di Melegnano; i cittadini non dovranno così recarsi nuovamente negli ospedali ma potranno avere i referti stampati nella loro farmacia di fiducia. (Qualsiasi del circuito Far.Com)**

**Nel corso dell'anno, compatibilmente con l'approntamento del collegamento da parte dell'ASL attiveremo il servizio CUP, centro unico prenotazioni.**

**Introdurremo ove possibile il Servizio infermieristico.**

**A Pessano abbiamo inserito nella farmacia comunale il servizio di prenotazione esami ASL con soddisfazione di cittadini e incremento di fatturato;**

**A Vignate abbiamo ultimato la ristrutturazione dell'ambulatorio accanto alla farmacia comunale offrendo così alla collettività un servizio di prevenzione, presidio medico continuo e futuro centro prelievi.**

**A Pioltello stiamo provvedendo alla ristrutturazione di una delle due farmacie, per poter offrire maggiori e migliori servizi alla popolazione del quartiere particolarmente disagiato, aiutando in questo modo l'operato dei servizi sociali locali.**

**A Vizzolo siamo intervenuti per velocizzare l'ingresso dei medici Asl nei locali accanto alla farmacia con notevoli benefici per i risultati di fatturato. Inoltre, su richiesta dei cittadini, stiamo inserendo la figura professionale della commessa per consigli su prodotti estetici ed anallergici che con il loro miglior margine di guadagno aiutano a migliorare il risultato di gestione delle farmacie.**

**Le iniziative proposte sono assai gradite ai cittadini, che percepiscono che "il Comune fa qualcosa per loro" e si**



traducono in un ritorno positivo di immagine (oltre che di fatturato) per le pubbliche amministrazioni.

Il 30 maggio verrà inaugurata la nuova farmacia di Capriate.

Tra luglio e settembre, compatibilmente con gli adempimenti sanitari, verrà inaugurata la nuova farmacia comunale di Gessate con ambulatori annessi e presidio di ortopedia ad uso anche delle altre nostre strutture.

Il personale di sede è quotidianamente impegnato nell'assistenza e risoluzione di ogni problema che possa verificarsi nelle farmacie.

Durante il 2009 l'amministrazione ha provveduto a razionalizzare, completare e perfezionare per ogni singola struttura tutti i contratti di assistenza, sicurezza, pulizia e manutenzione necessari al buon funzionamento dell'organizzazione delle farmacie.

### **Alcune considerazioni economiche**

Segnaliamo che oltre a diversi Comuni in "lista di attesa" per entrare in Società, sempre più Amministrazioni Comunali si rivolgono a Far.Com chiedendo di affidare le proprie farmacie, non a fronte di incasso di canoni economici ma come unica possibilità di gestire la farmacia senza oneri di gestione diventati insostenibili e continuare a svolgere la propria funzione sociale.

L'accesso di nuovi soci consente di suddividere maggiormente i costi fissi di struttura e di gestione e di continuare ad avere accesso alle migliori tecnologie, avere un sempre maggior potere contrattuale nei confronti dei fornitori, sia come prodotti ma anche a livello di servizi e di mobilità ed utilizzo del personale.

Il grande pregio della formula di Far.Com è che il Comune, a fronte di servizi richiesti, non deve anticipare nulla, poiché



Far.Com provvede allo studio, fattibilità ed attuazione di strutture e lavori utili alla cittadinanza. Il costo viene poi reso dai comuni sotto forma di "ammortamento annuale"; questo è il motivo per cui Far.Com, a differenza di altre aziende che gestiscono farmacie, sembra erogare minor canone.

Molta attenzione viene inoltre dedicata al rinnovamento e mantenimento degli arredi: le farmacie comunali gestite da Far.Com si distinguono infatti per la gradevolezza e l'ambiente luminoso e accogliente.

L'aspetto eccellente delle strutture insieme ai valori di fatturato in continuo aumento, consentono ai comuni di poter contare su una buona valutazione del proprio patrimonio: infatti il valore delle farmacie in Lombardia viene calcolato su una base minima del 200% del proprio fatturato annuo.

La politica degli acquisti centralizzati consente inoltre poi di allungare notevolmente i tempi di pagamento senza addebito interessi da parte dei fornitori, consentendo così di risparmiare investendo ma ricorrendo solo parzialmente al capitale di terzi.

Quanto sopra esposto ci porta a considerare che siano sempre presenti i presupposti per proseguire con uno sviluppo favorevole, senza perdere di vista la marginalità, continuando ad offrire una notevole gamma di servizi sociali sempre più graditi in tempi di crisi, e quindi un positivo ritorno di immagine con soddisfazione della collettività.

Il Direttore  
D.ssa Nicoletta Rossini

