



RELAZIONE DEL DIRETTORE SULL'ANDAMENTO DELLE FARMACIE

Nel 2008 il settore farmaceutico è stato caratterizzato da un andamento positivo nei primi nove mesi, mentre a partire da ottobre anche il mercato farmaceutico non ospedaliero ha cominciato a risentire della crisi che si è ulteriormente aggravata nel 2009 con un calo del fatturato pari a circa l'1%.

In questo contesto di crisi il fatturato a valore tende a diminuire, anche a causa del maggior ricorso a farmaci generici caratterizzati da un basso prezzo di vendita: si assiste invece ad un aumento del numero di ricette con prescrizioni di sempre minor valore medio unitario.

Le lunghe attese al pronto soccorso e negli ospedali unite alla freddezza e scomodità delle strutture asl, fanno sì che ci si rivolga sempre di più alle farmacie per la richiesta di informazioni e servizi sanitari.

Continua inoltre la concorrenza al ribasso dei prezzi nei corner dei supermercati e nelle parafarmacie.

Il mio ingresso in azienda, avvenuto in luglio, coincide con l'esigenza per l'arcom di dotarsi di una struttura aziendale atta a fronteggiare i mutamenti in corso: per il futuro infatti la profittabilità delle aziende sanitarie dovrà essere valutata non solo sui fatturati ma occorrerà concentrarsi su una migliore marginalità ed ottimizzazione delle risorse.

Mantenere una buona marginalità effettuando economie di scala sugli acquisti, dai farmaci agli arredi.

Mantenere le nostre farmacie comunali in concorrenza per gamma e servizi offerti con le private.

Le principali azioni per incrementare i fatturati, migliorare la marginalità, far conoscere e fidelizzare i clienti si sono tradotte sostanzialmente in quattro fasi:

- Diminuzione del costo dei prodotti tramite centralizzazione degli acquisti con accordi quadro effettuati con le principali case produttrici per ottenere



maggiori sconti, finanziamento corsi ecm e migliori condizioni di pagamento (quindi farmacie meglio rifornite senza incidere sulla liquidità)

- Predisposizione di un sistema informatico statistico in grado di valutare la marginalità di ogni singola farmacia e gestire gli slow movers di magazzino
- Potenziamento e stanziamento del personale in farmacia. Il personale preparato, disponibile e comprensivo in un ambiente gradevole e luminoso deve essere la caratteristica delle nostre farmacie, il vero fattore che determina la differenza. Il cliente deve poter contare su professionisti di riferimento e di fiducia.
- Introduzione di iniziative promozionali e sociali volte a far conoscere la farmacia e a fidelizzare gli utenti, pur mantenendo un'offerta di prodotti a prezzi ridotti.

Il 2008 è stato caratterizzato da diversi eventi: la Farmacia di Trecella, entrata a fine 2007, ha proseguito il suo avviamento; la Farmacia di Vizzolo ha fatto il suo ingresso in Farcom ed è stata trasferita in una sede molto più ampia e funzionale. La Farmacia di Vignate è stata ampliata – mediante l'acquisto di parte dell'immobile - consentendo di offrire una gamma di prodotti e servizi ancora maggiore. Entrambe sono state inaugurate nel mese di settembre.

Abbiamo predisposto diverse iniziative, volte a promuovere e a far conoscere le farmacie tra cui offerte mirate a sostegno delle fasce deboli come giornate di controllo gratuito per l'udito, misurazione della pressione gratuita, esami come Holter e autoanalisi del sangue e panieri di prodotti offerti a prezzi calmierati.

La necessità di scontare fortemente alcuni prodotti per favorire un'equa redistribuzione delle risorse sociali ha reso indispensabile l'introduzione di linee cosmetiche di largo consumo e a maggior margine (ad esempio Erbolario) e di personale preposto alla loro vendita. Tali prodotti di linee comunque sobrie rendono la farmacia più attraente ed un luogo dove recarsi anche quando non si è malati per un acquisto di qualità "garantita"



E' stato allestito il sito Internet di Farcom, caratterizzato dal girasole, personalizzato per ogni singolo Comune, punto di riferimento per divulgare informazioni su patologie, eventi, orari, numeri utili, turni, e gradevole biglietto da visita della società. Le decisioni strategiche vengono concordate durante le riunioni mensili con il diretto coinvolgimento dei direttori di farmacia. Tramite questi incontri, i direttori si stanno abituando a non essere antagonisti ma a collaborare sinergicamente tra loro scambiandosi consigli, tecniche ed iniziative, oltre ad aiutarsi reciprocamente coadiuvati dalla sede nei confronti del personale e dell'eventuale surplus di magazzino. Questo atteggiamento crea soddisfazione poiché consente di riconoscersi in una squadra, con uno staff aziendale che si occupa di loro, pur rimanendo liberi di decidere nell'ambito di politiche aziendali. Inoltre, esonerati dal dover trattare con i rappresentanti, hanno più tempo a disposizione da dedicare ai bisogni dei clienti.

Inizialmente siamo intervenuti sulla farmacia di Melzo - che a settembre presentava un significativo calo del 4,5% rispetto all'anno precedente - con un'offerta rivolta alle fasce deboli costruita insieme al Comune. A fine anno il fatturato era di nuovo in pareggio.

Nell'immaginario collettivo le farmacie comunali sono tristi, spoglie e sguarnite, i farmacisti demotivati e frettolosi, non si trovano disponibili i farmaci richiesti poiché gli acquisti vengono effettuati al bisogno presso i grossisti.

Le farmacie comunali gestite da Farcom sono accoglienti, luminose, il personale è adeguato e preparato, rassicurante e disponibile, i magazzini ben forniti.

Nel 2008 l'andamento dei ricavi è stato positivo, come da prospetto sotto riportato, sia a livello globale che per le singole farmacie:

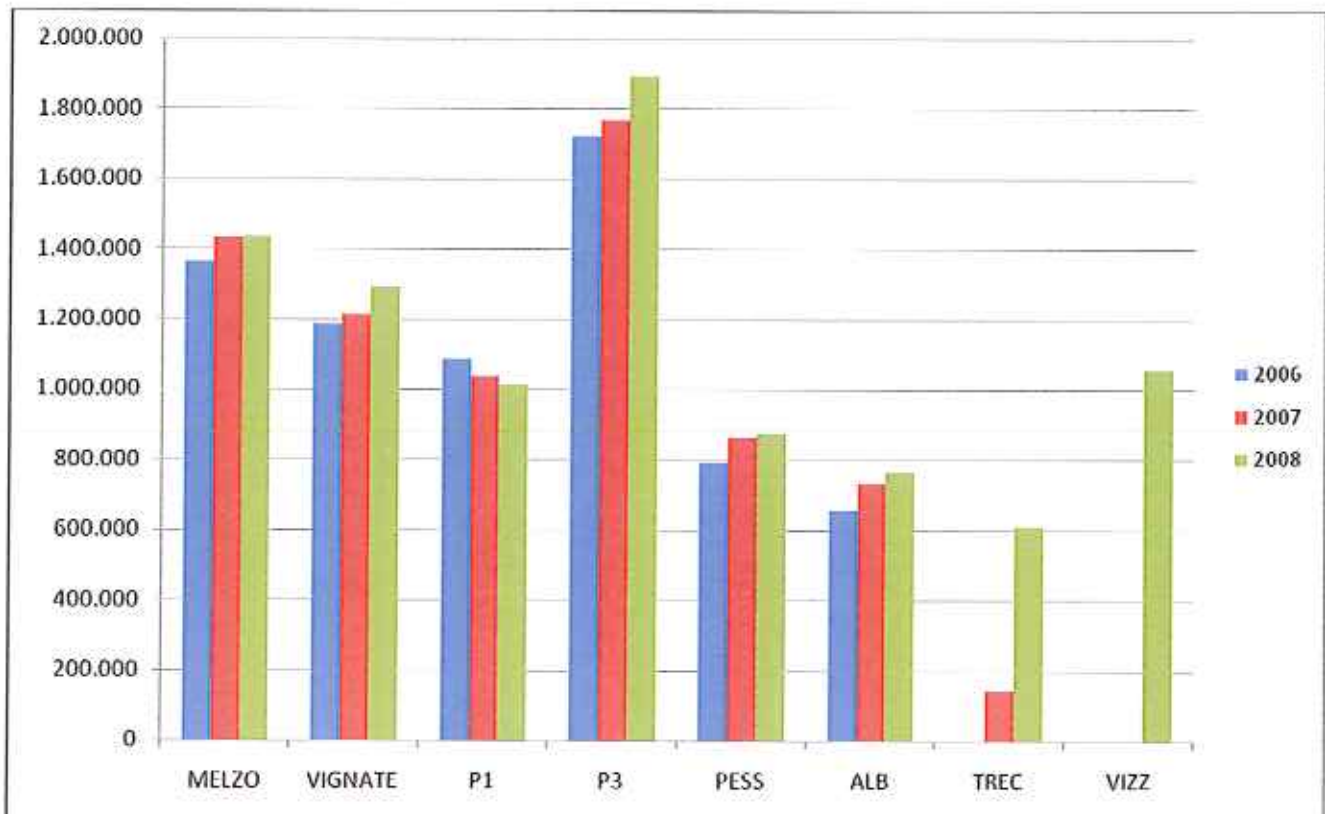


far_com

ANDAMENTO RICAVI AZIENDA DAL 2006 AL 2008



ANDAMENTO RICAVI FARMACIA DAL 2006 AL 2008

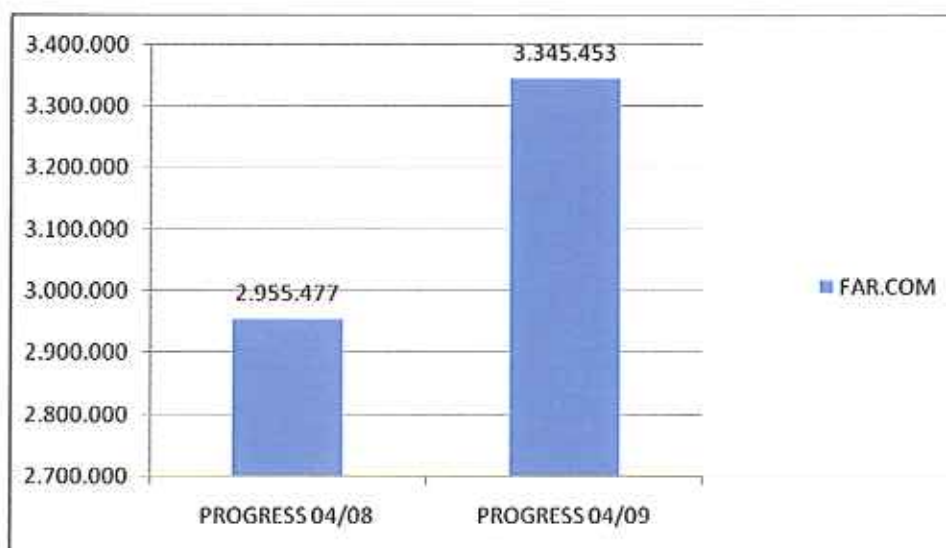




L'anno in corso è iniziato con una pesante crisi, ma malgrado la congiuntura sfavorevole, Farcom raccoglie i frutti degli investimenti di risorse e di personale effettuati nell'ultimo trimestre del 2008:

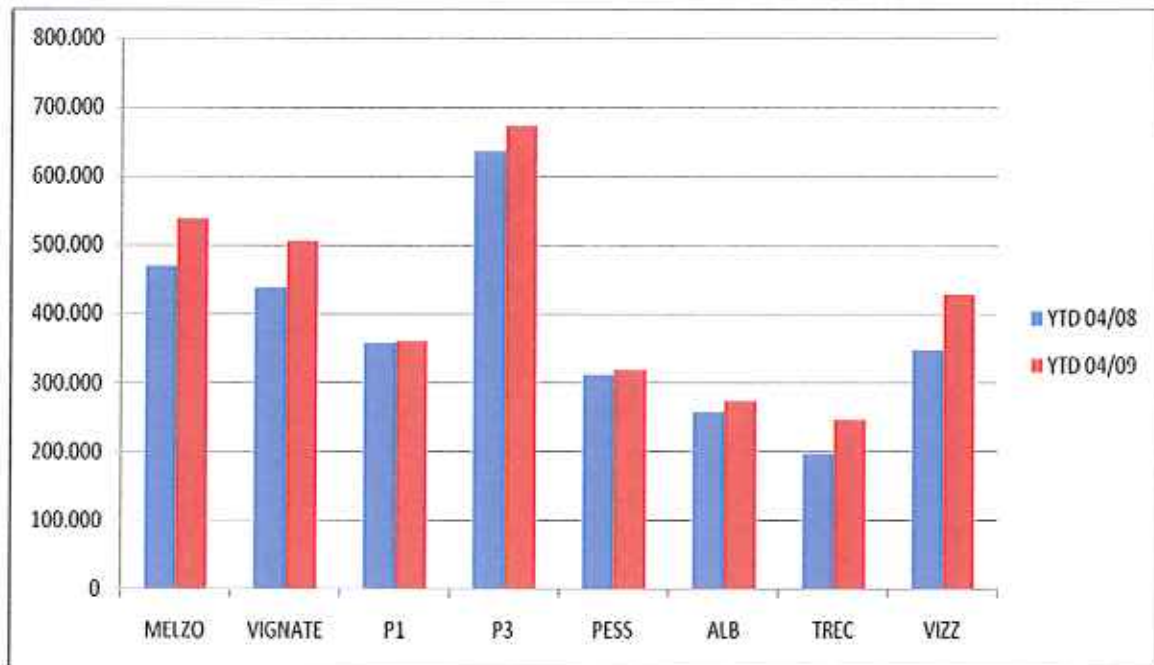
nel primo quadrimestre Farcom evidenzia una crescita di fatturato globale del 13% rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente: risultato più che soddisfacente se si considera che in quasi tutte le farmacie sono in corso promozioni con offerte di prodotti a prezzi fortemente ribassati.

ANDAMENTO RICAVI AZIENDA DA APRILE 2008 AD APRILE 2009





ANDAMENTO RICAVI FARMACIA PROGRESSIVO 04/08 confronto PROGRESSIVO 04/09



Le iniziative proposte sono molto 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.

Grazie al servizio acquisti proseguono gli accordi quadro con le case produttrici; gli acquisti diretti sono aumentati dell’8% rispetto allo scorso anno con un effetto benefico sul costo del venduto che è in diminuzione.

Tutte le farmacie stanno per essere dotate di un impianto di videosorveglianza collegato all’IVRI per una maggior sicurezza di clienti e dipendenti.

Abbiamo affidato gli incarichi per gli adempimenti previsti dalla legge 231 a maggior tutela di Soci e Amministratori; approfitteremo dell’occasione per effettuare un check



up dell'organizzazione: essere conformi sarà una garanzia per tutti, compresi gli utenti finali. La chiusura dei lavori è prevista per luglio 2009.

Ora le farmacie sono a regime ed in assetto di personale stanziale e definitivo con soddisfazione dei dipendenti stessi e dei cittadini che desiderano sempre più avere un rapporto privilegiato con il proprio farmacista di riferimento oltre che maggior attenzione e servizi gratuiti.

Farcom comincia a diventare ambita tra i farmacisti che si propongono per il buon ambiente, le opportunità di sviluppo, le condizioni di lavoro e l'aspetto gradevole delle farmacie.

I rapporti con i sindacati sono buoni e improntati alla reciproca collaborazione.

Al fine di aumentare la clientela stiamo proseguendo con le iniziative offrendo convenzioni con scontistica ai dipendenti comunali, alle associazioni e, nei limiti del possibile, saremmo intenzionati a convenzionare anche aziende ed ospedali.

Siamo già da tempo pronti per il CUP, attendiamo solamente che venga attivato dall'ASL di Melegnano il collegamento per la parte est della provincia di Milano.

Nel Comune di Trecella, Farcom sta ristrutturando gli ambulatori medici per poter creare un polo sanitario attorno alla farmacia e creare così un circolo virtuoso tra medici, utenti e farmacia. I lavori si concluderanno nel mese di luglio.

Quanto sopra esposto, insieme alle sinergie realizzate in sede, ci porta a considerare che esistano tutti i presupposti per proseguire con uno sviluppo favorevole, coniugando una vasta offerta di servizi pur mantenendo una buona marginalità ed un positivo ritorno di immagine con soddisfazione degli utenti.

Il Direttore
D.ssa Nicoletta Rossini