



**FARMACIE  
COMUNALI  
FORLÌ**

**BENE COMUNE.**

# **BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ**

## **2021**

**FORLIFARMA S.P.A.**



**Gruppo Livia Tellus**

Forlifarma S.p.A.  
Via Passo Buole, 54  
47122 Forlì (FC)

[www.forlifarma.it](http://www.forlifarma.it)

tel. +39 0543 724618

fax +39 0543 725821

[info@forlifarma.it](mailto:info@forlifarma.it)

[forlifarma@forlifarma.it](mailto:forlifarma@forlifarma.it)

Foto di: Luca Massari

# INDICE

---

**05**

NOTA  
METEOROLOGICA

---

**06**

CAPITOLO 1:  
L'IDENTITÀ AZIENDALE

---

**18**

CAPITOLO 2:  
IL PERSONALE DIPENDENTE

---

**23**

CAPITOLO 3:  
LE PERFORMANCE ECONOMICHE  
E GLI INVESTIMENTI

---

**27**

CAPITOLO 4:  
L'IMPEGNO PER I CLIENTI

---

**32**

CAPITOLO 5:  
L'IMPEGNO PER IL SOCIALE E  
PER L'AMBIENTE

---

**36**

CAPITOLO 6:  
DICONO DI NOI





# Nota Metodologica

Il documento è stato elaborato su base volontaria da Forlifarma. Considerata la pandemia Covid-19, che ha influenzato in maniera molto pesante tutto il 2020 e il 2021, si segnala che molti riferimenti devono essere letti alla luce di tale situazione che ha sconvolto il nostro modo di essere/vivere.

In diversi punti di questo bilancio di sostenibilità i riferimenti con gli anni precedenti possono essere non comparabili.

**Il Bilancio Sociale ha lo scopo di rendere conto in maniera trasparente ai cittadini e a tutti gli stakeholder interessati dell'aderenza dell'attività svolta alla propria mission e ai valori dichiarati.**



## Gruppo di lavoro

Nome e Cognome	Posizione	Ruolo nel Bilancio Sociale
ANTONELLA DANESI	Amministratore Unico	Indirizzo e supervisione del progetto
DAVIDE CANGINI	Direttore Amministrativo	Coordinamento della raccolta dei dati
DANIELA GIMELLI	Ufficio commerciale	Raccolta dati iniziative
FRANCESCA PASINI	Ufficio amministrativo/ personale	Raccolta dati personale

# CAPITOLO 1: L'IDENTITÀ AZIENDALE

## 9 FARMACIE

## 19 ANNI DI ATTIVITÀ

La società opera da 19 anni come Forlifarma Spa anche se la sua attività ha origini antiche, in quanto nasce dall'Azienda Speciale Farmaceutica di Forlì (ASF) costituita nel 1962.

## 15 COMUNI

La compagine azionaria di Forlifarma, per il tramite della holding, è di 15 comuni nella provincia di Forlì-Cesena.

	ABBIAMO DETTO	ABBIAMO FATTO	FAREMO
ESPANSIONE SUL TERRITORIO		PROSEGUIMENTO AFFIDAMENTO IN GESTIONE DELLA FARMACIA DI FORLIMPOPOLI  PROSEGUIMENTO DELLE CONVENZIONI DI COLLABORAZIONE CON LE FARMACIE COMUNALI DI PREDAPPIO, S. SOFIA E MELDOLA	DISPONIBILITÀ A SUPPORTARE LE ATTIVITÀ DELLE FARMACIE COMUNALI DEL TERRITORIO
RI-FUNZIONALIZZAZIONE FARMACIE		ADEGUAMENTO INTERNO FARMACIA ZONA IVA	CARATTERIZZAZIONE LAYOUT DI ALCUNE FARMACIE
		RISTRUTTURAZIONE E AMPLIAMENTO FARMACIA CA' ROSSA	ADEGUAMENTO INTERNO DI ALCUNE FARMACIE

# LA SOCIETÀ



Forlifarma S.p.A. è la società creata dal Comune di Forlì per gestire le sette farmacie di proprietà, la ottava in gestione dal Comune di Forlimpopoli e la nuova farmacia presente nella galleria del Centro Commerciale “Punta di Ferro” di Forlì. La società è nata il 1 gennaio 2003 dalla trasformazione della Azienda Speciale Farmaceutica di Forlì (ASF) e ha per oggetto le seguenti attività:

- **esercizio diretto** delle farmacie comunali i cui titolari sono gli enti soci;
- **educazione sanitaria verso i cittadini**, con particolare riferimento all'impiego del farmaco;
- **prestazione di servizi socio-assistenziali** ad essa affidati dall'Amministrazione Comunale;
- **erogazione dei servizi alla clientela.**

Il capitale azionario è totalmente di proprietà di Livia Tellus Romagna Holding S.p.A. e nell’ambito del suo indirizzo, Forlifarma svolge attività economico-imprenditoriale e di servizio alla collettività in funzione della promozione della "salute" e del "benessere", come fondamentale diritto dell'individuo e della collettività. Le farmacie comunali gestite sono presenti nel territorio come nella mappa che segue.

# LE FARMACIE GESTITE

**1** **farmacia de Calboli**  
Largo de Calboli, 1 - 47121 FORLÌ (FC)  
Tel. e Fax **0543 33560**  
decalboli@forlifarma.it  
 **Aperta dal lunedì al sabato**

**2** **farmacia Risorgimento**  
V.le Risorgimento, 17  
47121 FORLÌ (FC)  
Tel. **0543 63234** - Fax **0543 63724**  
risorgimento@forlifarma.it  
 **Aperta dal lunedì al sabato**

**3** **farmacia Ospedaletto**  
Via Rauegnana, 384 - 47122 FORLÌ (FC)  
Tel. e Fax **0543 721039**  
ospedaletto@forlifarma.it  
 **Aperta dal lunedì al sabato**

**4** **farmacia Ca' Rossa**  
Via Campo degli Suizzeri, 67/c - 47121 FORLÌ (FC)  
Tel. e Fax **0543 67314**  
carossa@forlifarma.it  
 **Aperta dal lunedì al sabato**

**5** **farmacia Piaggio Erbe**  
Piazza Cavour, 19/a - 47121 FORLÌ (FC)  
Tel. **0543 28629** - Fax **0543 377623**  
piaggioerbe@forlifarma.it  
 **Aperta dal lunedì al sabato mattina**

**6** **farmacia Zona Iva**  
V.le Risorgimento, 281 - 47121 FORLÌ (FC)  
Tel. **0543 481321** - Fax **0543 83660**  
gonaiua@forlifarma.it  
 **Aperta dal lunedì al sabato mattina**

**7** **farmacia Bussecchio**  
La farmacia amica di mamme e bambini  
Via E. Piolanti, 20 - 47121 FORLÌ (FC)  
Tel. **0543 416098** - Fax **0543 818861**  
bussecchio@forlifarma.it  
 **Aperta dal lunedì al sabato**

**8** **farmacia Forlimpopoli**  
**Naturalmente Farmacia**  
Piazza Martiri di Cefalonia, 10 - 47034 FORLIMPOPOLI (FC)  
Tel. **0543 743841** - Fax **0543 740615**  
forlimpopoli@forlifarma.it  
 **Aperta dal lunedì al sabato**

**9** **farmacia Puntadiferro**  
**Puntiamo sulla tua salute**  
Piazzale della Cooperazione, 2/3 - 47122 FORLÌ (FC)  
Tel. e fax **0543 1913050**  
puntadiferro@forlifarma.it  
 **Aperta dal lunedì alla domenica**







# LA MISSIONE E I VALORI



Forlifarma si fonda sui valori della **partecipazione**, dell'**uguaglianza**, dell'**equità** e della **solidarietà** realizzando la parte più importante della propria attività a favore della collettività del territorio di riferimento dei comuni soci.



# I PRINCIPI ETICI



**SPIRITO DI SERVIZIO**

Fornire un servizio di alto valore sociale e di utilità alla collettività.

**CORRETTEZZA**

Garantire il rispetto da parte di tutti dei diritti di ciascun soggetto coinvolto.

**EFFICIENZA**

Offrire un servizio adeguato alle esigenze del cliente e gli standard più avanzati di economicità.

**TRASPARENZA**

Assicurare l'informazione più completa e trasparente possibile riguardo le linee guida dell'attività sociale

**CONCORRENZA LEALE**

Sviluppare il valore della concorrenza operando secondo principi di correttezza e leale competizione.

**VALORIZZAZIONE RISORSE UMANE**

Tutelare e promuovere la crescita professionale allo scopo di accrescere il patrimonio di competenze delle risorse umane.

**FIDUCIA**

Garantire il reciproco rispetto che conduca ad una cooperazione tra i soggetti e all'uso di un linguaggio che sia conforme all'atteggiamento di buona educazione.

**RISERVATEZZA**

Assicurare la tutela dei dati personali contenuti nelle banche dati e negli archivi e adoperarsi affinché siano osservati tutti gli adempimenti previsti dalle attuali normative in materia di privacy.

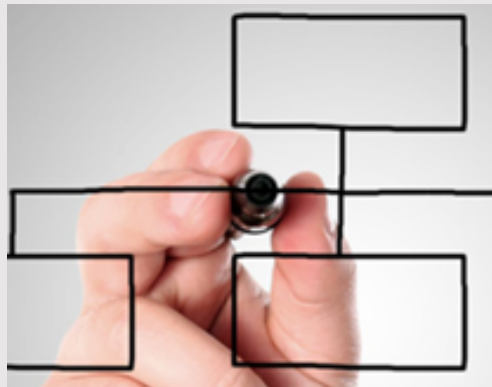
# ORGANIGRAMMA E ORGANI

Secondo quanto previsto dallo Statuto (art. 13), gli organi che compongono Forlifarma sono: l'Assemblea Generale dei soci, l'Amministratore Unico e il Collegio Sindacale.

L'**assemblea generale** è composta da tutti gli azionisti e rappresenta l'universalità dei soci. Tra le sue funzioni è prevista la definizione degli indirizzi strategici e gli obiettivi operativi cui la società deve attenersi nello svolgimento della propria attività.

L'**organo di governo** dal 30 settembre 2020 al 30 gennaio 2022 è stato rappresentato dall'Amministratore Unico, Dr. Mario Patanè, il quale riunisce tutti i poteri e le facoltà del Consiglio di Amministrazione occupandosi della gestione ordinaria e straordinaria della società per il raggiungimento degli scopi sociali (art. 21, art. 25). L'incarico ha durata triennale (fino all'approvazione del bilancio 2022) ed è rinnovabile.

Il **collegio sindacale** si occupa di vigilare sull'osservanza della legge e dello statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione e sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile di Forlifarma e sul suo concreto funzionamento (art. 26).



## ORGANI DI CONTROLLO

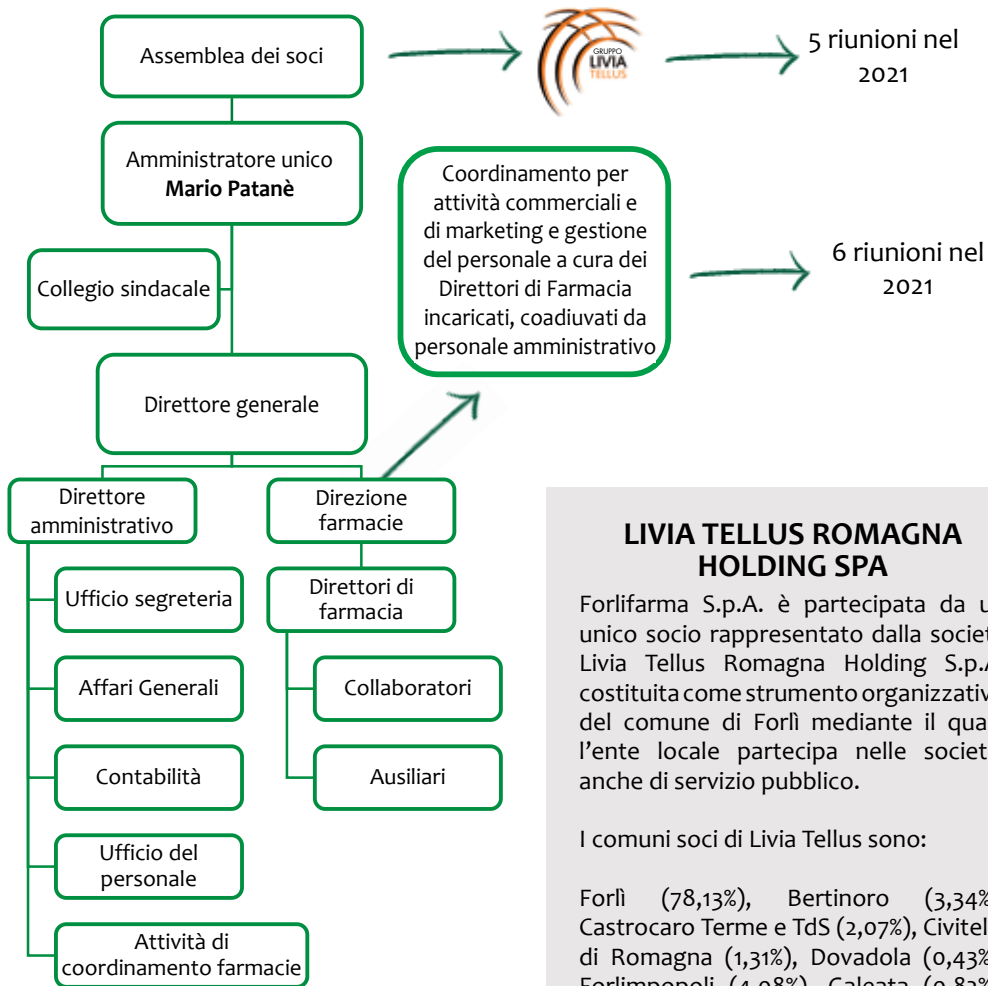
Il **Collegio Sindacale**, con mandato triennale, è stato nominato dall'assemblea il 30/06/2016 e riconfermato nel 2019 (pur senza le attività di revisione contabile), con i seguenti membri:

- Furno Giovanni Battista (presidente);
- Lombardi Lisa;
- Astore Ermelinda;
- Mengozzi Riccardo (membro supplente)
- Baldoni Barbara (membro supplente)

Nel 2021 si è riunito 5 volte, registrando un tasso di partecipazione del 100%.

A giugno 2019, a seguito di offerte competitive, è stata affidata alla società RIA Grant Thornton la revisione legale dei conti per il triennio 2019-2021.

Nel 2019 sono stati definiti i documenti e le procedure di applicazione del regime di controllo ai sensi del **D.Lgs. 231/01** "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche", ed è stato nominato l'**Organismo di vigilanza** nella persona dell'Avv. Letizia Davoli, con avvio delle attività dal 01/01/2020.



## LIVIA TELLUS ROMAGNA HOLDING SPA

Forlifarma S.p.A. è partecipata da un unico socio rappresentato dalla società Livia Tellus Romagna Holding S.p.A. costituita come strumento organizzativo del comune di Forlì mediante il quale l'ente locale partecipa nelle società, anche di servizio pubblico.

I comuni soci di Livia Tellus sono:

Forlì (78,13%), Bertinoro (3,34%), Castrocaro Terme e TdS (2,07%), Civitella di Romagna (1,31%), Dovadola (0,43%), Forlimpopoli (4,08%), Galeata (0,82%), Meldola (2,76%), Modigliana (1,23%), Portico e San Benedetto (0,30%), Predappio (2,53%), Premilcuore (0,37%), Rocca San Casciano (0,48%), Santa Sofia (1,91%), Tredozio (0,26%).

Dal 2018 in Livia Tellus è stato creato ed è operativo un comitato degli amministratori delle società partecipate che si riunisce periodicamente per definire strategie e per confrontarsi sulle problematiche di gestione affrontandole in modo congiunto.

*L'auspicio di Forlifarma è quello di allargare le farmacie gestite a tutto il territorio rappresentato dai soci di Livia Tellus con i quali è già in essere un rapporto di collaborazione.*

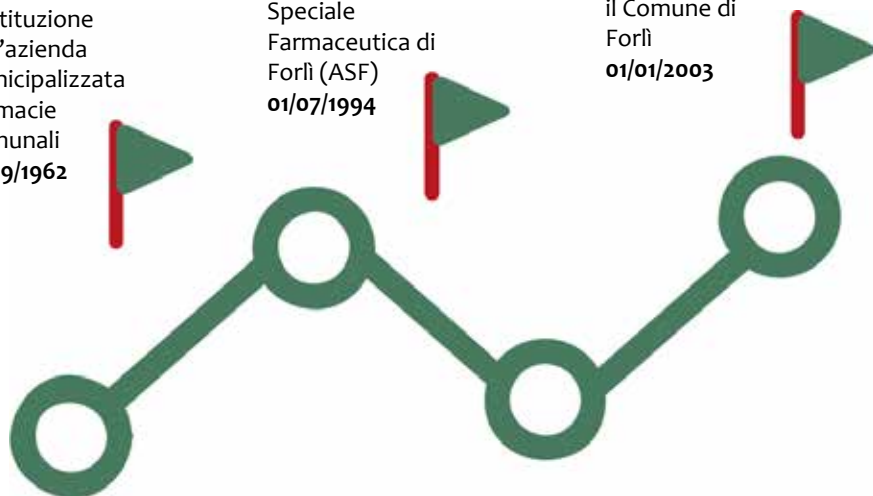
# LE ORIGINI

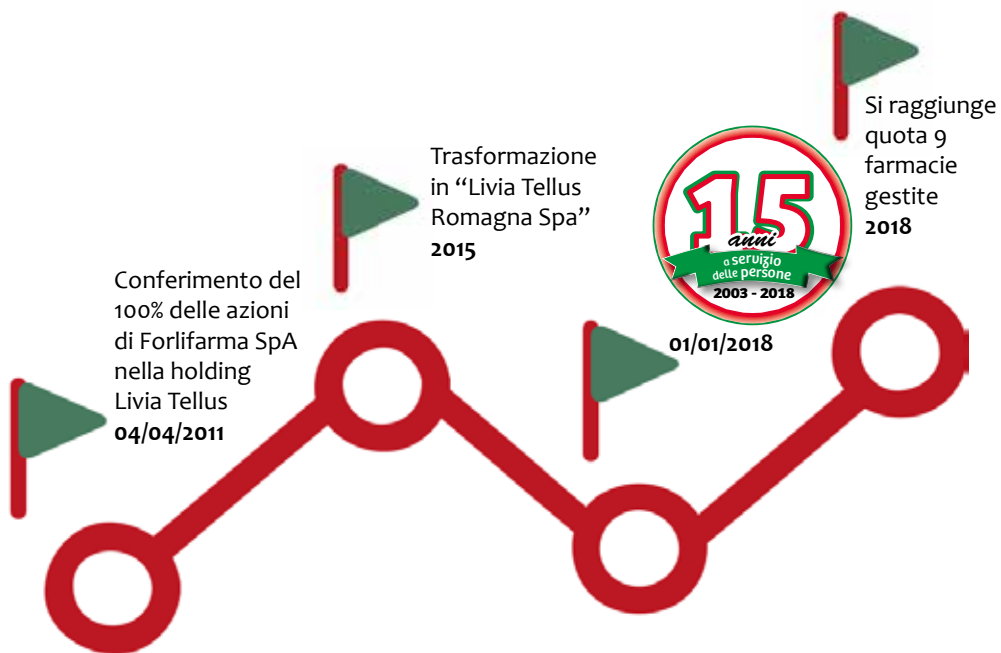


Costituzione  
dell'azienda  
municipalizzata  
Farmacie  
Comunali  
17/09/1962

Trasformazione  
in Azienda  
Speciale  
Farmaceutica di  
Forlì (ASF)  
01/07/1994

Costituzione di  
Forlifarma SpA  
con socio unico  
il Comune di  
Forlì  
01/01/2003





# LA MAPPA DEGLI STAKEHOLDER







## **LIVIA TELLUS ROMAGNA HOLDING SPA**

---

Forlifarma si sente parte del gruppo che fa capo all'unione dei comuni e si rende disponibile a studiare e contribuire a progetti in ambito farmaceutico di interesse dei comuni soci da sviluppare nei loro territori.

## **ORGANIZZAZIONI NO PROFIT**

---

Forlifarma considera i rapporti con le organizzazioni non profit fondamentali per poter perseguire finalità di sostegno e solidarietà nei confronti dei più deboli.

## **ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA**

---

Forlifarma collabora con le associazioni di categoria al fine di tutelare gli interessi dei propri dipendenti e collaboratori.

## **AUSL ROMAGNA**

---

Forlifarma collabora con l'Ausl Romagna per garantire assistenza e supporto espandendo il proprio intervento in maniera capillare sul territorio.

## **CITTADINI**

---

Forlifarma è al servizio dei cittadini e dei propri clienti per offrire oltre ai farmaci, ascolto e servizi finalizzati a promuovere la loro salute e benessere.

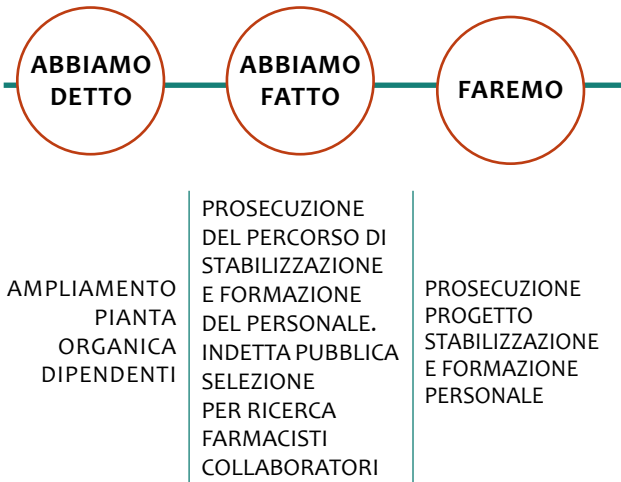
# CAPITOLO 2: IL PERSONALE

## 67 DIPENDENTI

I dipendenti di Forlifarma sono pronti ad accogliere i clienti e a garantire un servizio completo e professionale.

## 121.584 ORE LAVORATE

I dipendenti di Forlifarma hanno impiegato crescenti ore al servizio dei clienti e 1054 ore per la loro formazione.



Purtroppo causa pandemia alcune attività di reclutamento di personale a tempo indeterminato hanno subito una battuta di arresto. Le attività sono ripartite nel 2022.



# STABILITÀ

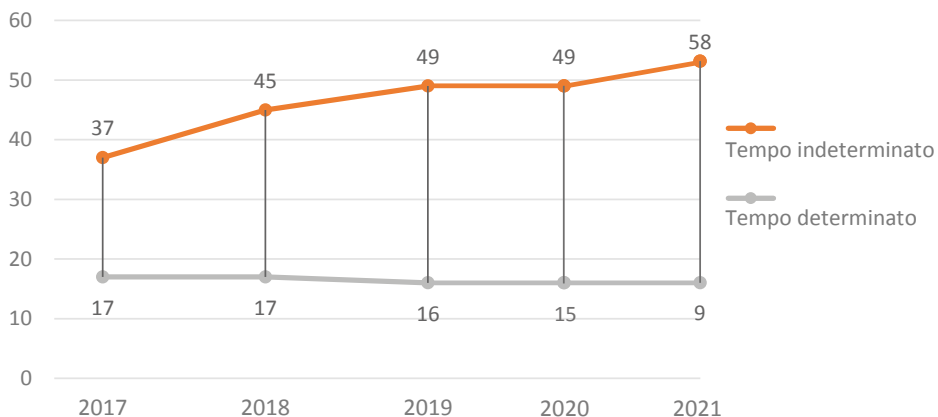


Il personale rappresenta il valore fondamentale della Società, che si impegna pertanto a tutelarlo e ad accrescere le competenze possedute. Questo impegno si rispecchia nei concetti di stabilità, motivazione, equità di trattamento, conciliazione tra il lavoro e la vita privata e progressione di carriera.

## STABILITÀ

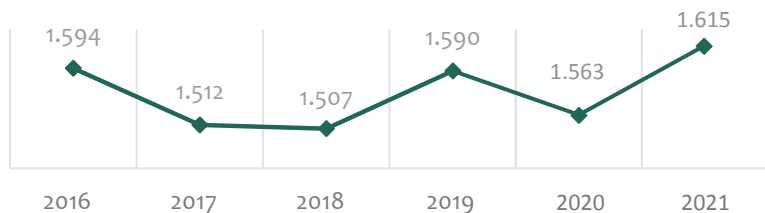
Nel 2021 il personale a tempo indeterminato si è mantenuto stabile a 58 unità.

**NUMERO DIPENDENTI PER TIPOLOGIA CONTRATTUALE**



Le ore lavorate per dipendente hanno subito un incremento nel 2021. Ovviamente su tale dato incide il rapporto part-time/full-time e sostituzione di personale assente (ad es. per maternità, aspettativa, ecc).

### ORE LAVORATE PER DIPENDENTE



## PARITÀ DI TRATTAMENTO

Forlifarma si impegna a garantire parità di trattamento del proprio personale.

Il personale (a tempo indeterminato e determinato) è in prevalenza femminile.

La distribuzione per tipologia contrattuale tra uomini e donne non presenta particolari differenze. In entrambi i casi il 77% ha un contratto a tempo indeterminato contro il 23% assunti a tempo determinato.

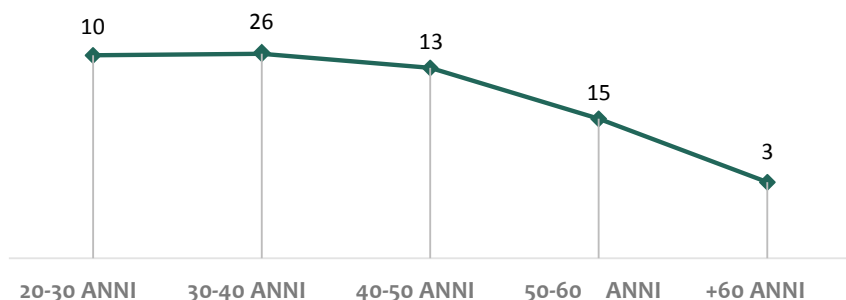
Tutti i contratti part time (15) sono stipulati da donne.

L'83% dei dipendenti è laureato e il 17% è diplomato.

13,4%  
UOMINI

86,6%  
DONNE

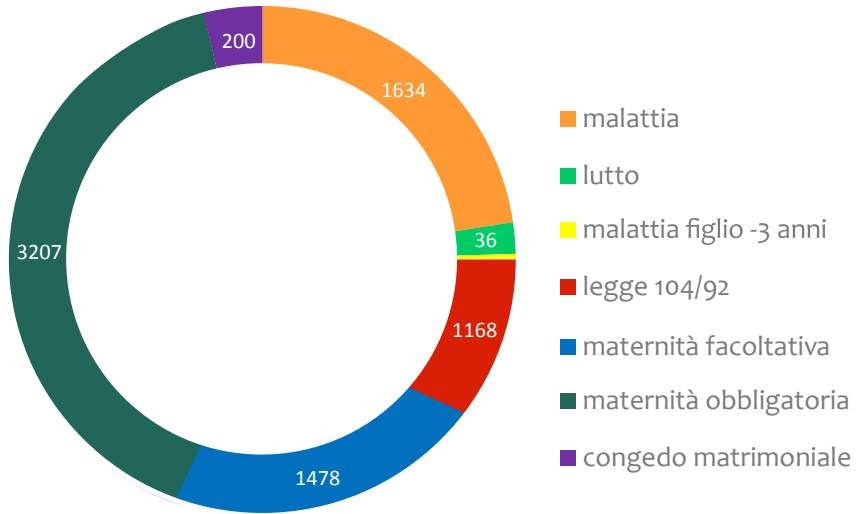
## PERSONALE PER CLASSE DI ETÀ



# ASSENZE DEL PERSONALE

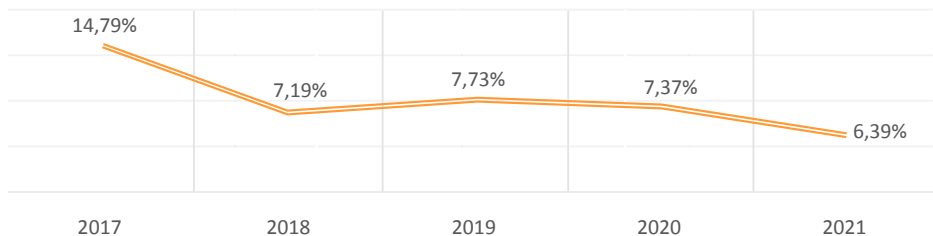
Le ore di assenza nel 2021 sono state 7.765 che corrispondono al 6,39% delle ore complessive lavorate dai dipendenti.

## TIPOLOGIE DI ASSENZE DEL PERSONALE



Tra i principali motivi di assenza troviamo le ore di maternità obbligatoria e facoltativa e la malattia. Da notare che le assenze per infortunio si sono azzerate dal 2016, a testimonianza delle attente condizioni gestionali adottate dalla società, mentre le assenze globali in percentuale si sono ridotte del 50% rispetto al 2017.

## % ORE DI ASSENZA RISPETTO AL TOTALE DELLE ORE LAVORATE

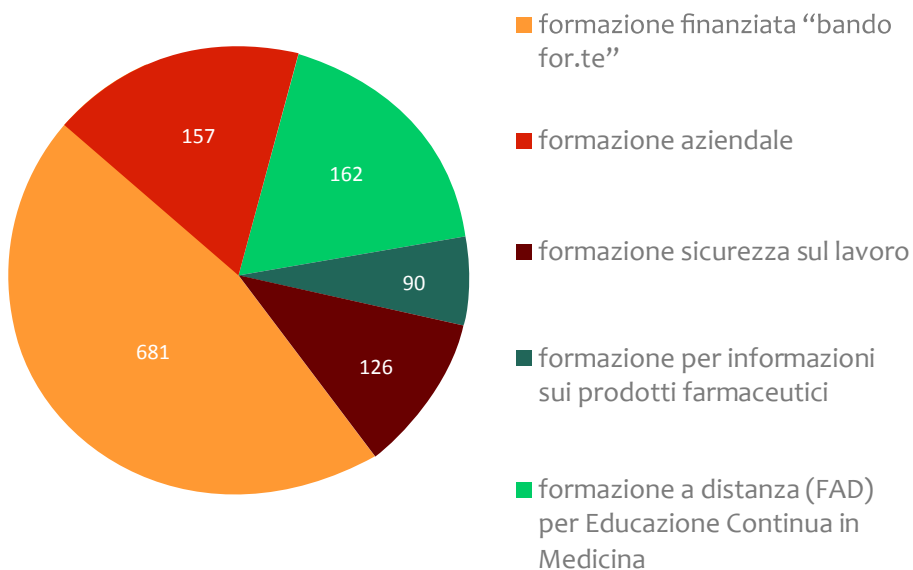


# LA FORMAZIONE DEL PERSONALE



Le ore di formazione nel 2021 sono state 1054 ovvero lo 0,87% delle ore lavorate. Si è riscontrato un aumento delle ore dedicate alla formazione rispetto all'anno 2020 in cui la pandemia non ha permesso lo svolgimento di tutte le attività programmate.

## ORE DI FORMAZIONE RISPETTO AL TOTALE



Anche nel 2021 è proseguita la formazione relativa ai temi dell'anticorruzione rivolta ai direttori di farmacia e a tutti i dipendenti della società.

# CAPITOLO 3: LE PERFORMANCE ECONOMICHE E GLI INVESTIMENTI

**656.606**

**SCONTRINI EMESSI**

**2.019.307**

**PEZZI VENDUTI**

**€700.328**

**PROMOZIONI PER LA CLIENTELA**

**€318.460**

**INVESTIMENTI EFFETTUATI**

**16.224**

**TESSERE FEDELTA' ATTIVE**

**ABBIAMO  
DETTO**

**ABBIAMO  
FATTO**

**FAREMO**

EFFICIENTAMENTO

CONTINUA RICERCA DEL MIGLIOR PREZZO CON AFFIDAMENTO TRAMITE PROCEDURE COMPETITIVE

CONTINUA RICERCA DI FORNITORI AFFIDABILI E AL MIGLIOR PREZZO CON AFFIDAMENTO TRAMITE PROCEDURE COMPETITIVE

INCREMENTO DEI RICAVI RISPETTO AI VALORI STORICI

INCREMENTATO IL VOLUME DEGLI INCASSI RISPETTO ALL'ANNO PRECEDENTE PUR IN PERIODO DI PANDEMIA

INCREMENTO DEGLI INCASSI NELLE FARMACIE GESTITE

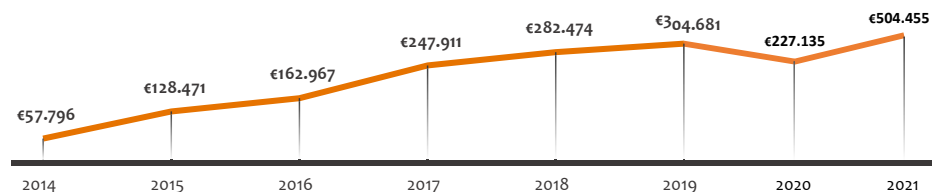


# IL BILANCIO ECONOMICO-FINANZIARIO



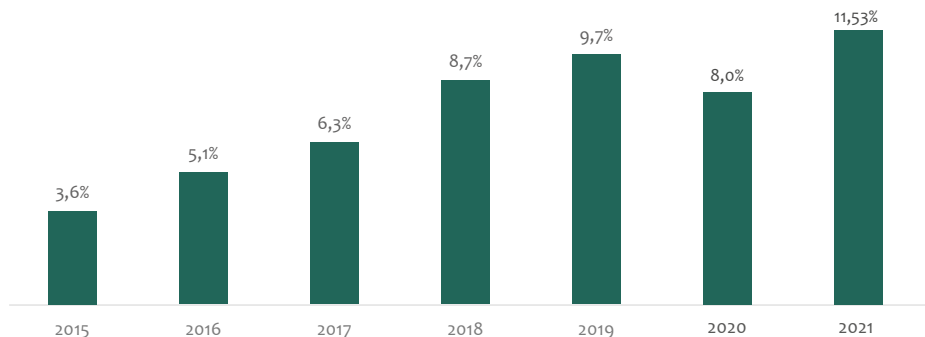
<b>RICAVI</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Ricavi caratteristici	€12.510.647	€13.664.396	€13.652.281	€15.160.563
Altri ricavi	€378.013	€449.132	€400.883	€449.362
<b>Valore della produzione</b>	<b>€12.888.660</b>	<b>€14.113.528</b>	<b>€14.053.164</b>	<b>€15.609.925</b>
<b>COSTI</b>				
Costi operativi esterni	€9.559.709	€10.410.993	€10.590.655	€11.467.897
<b>Valore aggiunto</b>	<b>€3.328.951</b>	<b>€3.702.535</b>	<b>€3.472.509</b>	<b>€4.142.028</b>
Costi del personale	€2.467.055	€2.813.996	€2.637.899	€2.843.036
<b>Margine operativo (EBITDA)</b>	<b>€861.896</b>	<b>€888.539</b>	<b>€834.610</b>	<b>€1.298.992</b>
Ammortamenti e accantonamenti	€444.922	€491.710	€515.830	€569.382
<b>Reddito operativo</b>	<b>€416.974</b>	<b>€396.829</b>	<b>€318.780</b>	<b>€729.610</b>
<b>PROVENTI E ONERI</b>				
Saldo proventi e oneri finanziari	€2.979	€2.133	€653	€2.063
<b>Risultato ante-imposte</b>	<b>€419.953</b>	<b>€398.962</b>	<b>€319.433</b>	<b>€731.673</b>
Imposte dell'esercizio	-€137.479	-€94.281	-€92.298	-€227.218
<b>RISULTATO DELL'ESERCIZIO</b>	<b>€282.474</b>	<b>€304.681</b>	<b>€227.135</b>	<b>€504.455</b>

## ANDAMENTO UTILE NETTO DELL'ESERCIZIO





## ANDAMENTO DEL PRIMO MARGINE COMMERCIALE\*



\*Variazioni determinate rispetto ai valori dell'anno 2014

Forlifarma, come da indicazioni ricevute dagli enti proprietari, durante il periodo pandemico (soprattutto durante la prima fase) ha cercato di contenere i margini sui dispositivi di protezione individuale per agevolare la diffusione ed è stato punto di riferimento per molte realtà produttive pubbliche e private che hanno quindi trovato risposta alle esigenze di sicurezza per i propri dipendenti e clienti.

ATTIVITÀ	2018	2019	2020	2021
Attività a breve	€2.964.943	€2.620.171	€2.633.392	€3.712.983
Immobilizzazioni	€8.937.269	€9.304.803	€8.995.781	€8.760.239
<b>Totale attività</b>	<b>€11.902.212</b>	<b>€11.924.974</b>	<b>€11.629.173</b>	<b>€12.473.222</b>
<b>PASSIVITÀ</b>				
Passività a breve	€3.963.317	€4.006.651	€3.708.287	€4.109.388
Passività a m/l + TFR	€1.026.055	€850.800	€776.227	€763.265
Patrimonio netto	€6.912.840	€7.067.523	€7.144.659	€7.600.569
<b>Totale passività</b>	<b>€11.902.212</b>	<b>€11.924.974</b>	<b>€11.629.173</b>	<b>€12.473.222</b>

# POLITICHE DI MARKETING E SOCIALI



€700.328

## RIDUZIONI DI PREZZO

### **Politiche sociali**

- Misurazione della pressione (servizio offerto gratuitamente).
- Controllo del peso (servizio offerto gratuitamente).
- Educazione sanitaria alla cittadinanza (svolta prevalentemente all'interno delle farmacie).
- Giornate di consulenza gratuite di esperto Naturopata e Osteopata.
- Iniziative di raccolta: Banco Farmaceutico (€7.761 nel 2021) e Farmaco Solidale.
- Servizio notturno in farmacia (384 notti nei comuni di Forlì e Forlimpopoli).
- Prezzo calmierato per prodotti di prima necessità, soprattutto rivolti alla prima infanzia.
- Consulenze gratuite sulla salute.
- Consegna farmaci distribuzione per conto: n. 39.628.

### **Politiche di marketing (valori 2021):**

- Sconti su iniziative taglia prezzi e prodotti a prezzo calmierato (stima): €494.498.
- Sconti su tessere fedeltà (10% sui prodotti non soggetti a ricetta): €205.830.

### **Altri dati (valori 2021):**

- Scontrini emessi: 656.606
- Ricette spedite SSN: 341.639
- Prenotazioni CUP: 88.436
- Consegne al domicilio effettuate: 14
- Prodotti venduti: 2.019.307
- Consegna referti: 9.713

# CAPITOLO 4: L'IMPEGNO PER I CLIENTI

**28.474**

**ORE DI APERTURA**

**936**

**AUTOTEST EFFETTUATI**

**1.225**

**ECG DI PREVENZIONE**

**33**

**NOLEGGI APPARECCHI SANITARI**

**37.995**

**TEST COVID EFFETTUATI**

**ABBIAMO  
DETTO**

ADATTAMENTO  
ORARI DI APERTURA  
ALLE ESIGENZE DEL  
CLIENTE

**ABBIAMO  
FATTO**

SPERIMENTAZIONE  
APERTURE PROLUNGATE  
IN DIVERSE FARMACIE

**FAREMO**

PROSECUZIONE  
NELLA RICERCA DEGLI  
ORARI DI APERTURA  
PIÙ CONSONI ALLA  
CLIENTELA

OFFERTA DI  
PRODOTTI  
E DI SERVIZI DI  
QUALITÀ

PROGETTO "FARMACIA  
BENE COMUNE" –  
FARMACIA DEI SERVIZI

ULTERIORE  
AMPLIAMENTO DI  
SERVIZI IN FARMACIA  
PER LA CLIENTELA

ATTIVAZIONE SERVIZI  
INNOVATIVI

# FORLIFARMA PER I CLIENTI



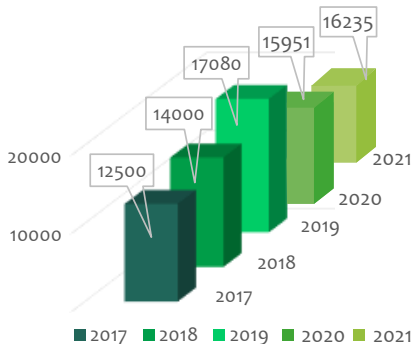
Forlifarma ha a cuore i propri clienti, la loro salute e il loro benessere, per questo si impegna da sempre a garantire prodotti di qualità a prezzi accessibili e presta una forte attenzione all'assistenza e alla consulenza a favore dei cittadini.

La cura delle relazioni con i clienti da parte dei nostri farmacisti è un valore fondamentale e la competenza dei nostri professionisti è solo uno dei requisiti che mettiamo a disposizione, a cui si aggiunge l'accoglienza, il sorriso e la cura di un servizio differenziato sulla base delle diverse tipologie di clienti (anziani, bambini, adolescenti, ecc.).

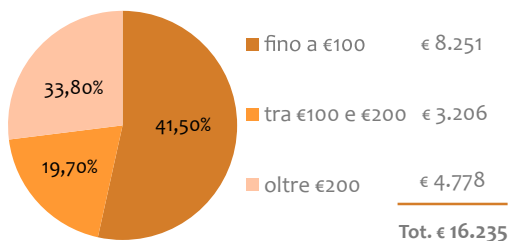


Tutte le qualità elencate sono coltivate per trasmettere affidabilità al fine di ottenere la fiducia da parte dei nostri clienti. E anche quest'anno, la sostanziale tenuta del numero dei titolari della nostra fidelity card, in questo difficile periodo pandemico, conferma che andiamo nella giusta direzione.

## NUMERO DI TITOLARI DI FIDELITY CARD



## SPESA MEDIA FIDELITY CARD (2021)



# GIORNATE PROMOZIONALI

Forlifarma garantisce per 365 giorni all'anno la massima convenienza per i propri clienti, con promozioni e sconti modificati periodicamente. Oltre a ciò, si impegna ad organizzare giornate dedicate, eventi ed iniziative che vedono la presenza di promoter, distribuzione di omaggi, giornate di consulenza e molto altro.



## ADEGUAMENTO DEGLI ORARI DI APERTURA FARMACIE

Per garantire sempre maggiore presenza e risposta alle esigenze dei cittadini, al 31/12/2021, 5 farmacie svolgono orario continuato per almeno 5 giorni a settimana e le altre hanno orari ampliati rispetto alle classiche 40 ore di apertura settimanali.

Nello specifico le farmacie De Calboli, Risorgimento e Bussecchio svolgono 11/12 ore di apertura per 6 giorni alla settimana, mentre la farmacia Punta di Ferro è aperta con orario 9-21 per sette giorni su sette e per circa 360 giorni all'anno.

La Farmacie Piazza erbe svolge 11,30 ore di apertura per 5 giorni alla settimana ed è aperta anche al sabato mattina.

## ATTIVITÀ DI SOSTEGNO RILEVAZIONE INFEZIONI COVID-19

Forlifarma ha attivato in diverse farmacie punti di rilevazione infezione Covid-19 (tamponi rapidi e test sierologici) non appena la normativa regionale lo ha permesso:

- test sierologici effettuati n. 720
- test rapidi effettuati n. 37.275

# SITO INTERNET

Tutto quello che c'è da sapere su eventi, iniziative e scontistiche della Società è accessibile dal sito internet <http://www.forlifarma.it/>. E' possibile visionare approfondimenti in materia di salute e benessere. Le numerose visite ne dimostrano l'utilità con particolare riferimento alla sezione destinata alle farmacie di turno del Comune di Forlì.



FORLIFARMA  
NEWS  
CONTATTI  
GARE E CONCORSI  
CERCA NEL SITO

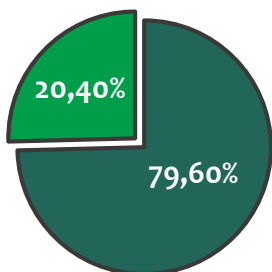
LE FARMACIE  
TURNI  
OFFERTE ED EVENTI  
MAPPE

I SERVIZI  
CONSIGLI  
CARTA FEDELTA'

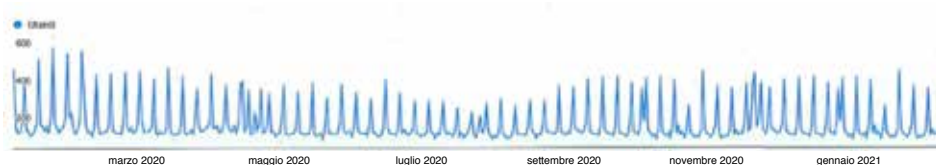
AREA RISERVATA



## TIPO DI VISITATORI DEL SITO WEB (DATI 2021)



- Nuovi visitatori
- Visitatori che ritornano



# LA QUALITÀ DEI SERVIZI E LA COMUNICAZIONE AL CLIENTE

Gli **strumenti di trasparenza** ai cittadini messi in campo dalla Società sono numerosi:

- Carta dei servizi
- Amministrazione trasparente
- Sito internet di Forlifarma e pagine web, facebook e instagram di ogni farmacia
- Newsletter realizzate a cadenza stagionale e messe in distribuzione presso le farmacie



La qualità e professionalità che Forlifarma intende garantire a favore dei propri clienti viene illustrata in modo esaustivo nella “Carta dei Servizi”, prevista dalla Legge n 273 del 11/07/95, che riveste un ruolo importante nel mostrare l’impegno assunto dalla Società, all’educazione sanitaria e alla prevenzione dei cittadini, oltre che alla distribuzione del farmaco.

Il documento, scaricabile al link <http://www.forlifarma.it/carta-dei-servizi/>, contiene gli standard di qualità che la Società garantisce, il suo impegno, i programmi e i servizi essenziali di base che assicura e di cui i clienti hanno diritto.

Considerata l’importanza delle comunicazioni social, Forlifarma si è attivata predisponendo e tenendo aggiornate le pagine Facebook (una per ogni farmacia e una istituzionale).

**Forlifarma crea valore per la comunità:  
gli utili conseguiti sono infatti reinvestiti dal  
Comune in servizi al cittadino.**

# CAPITOLO 5: L'IMPEGNO PER IL SOCIALE E PER L'AMBIENTE

116

## GIORNATE PROMOZIONALI

1.077 farmaci per un valore di € 7.761,44

FARMACI DONATI (BANCO FARMACEUTICO)

9 FARMACIE

HANNO CONTENITORI PER LA RACCOLTA DI FARMACI DA DESTINARE AL RECUPERO SOLIDALE

100%

## UTILIZZO CARTA RICICLATA

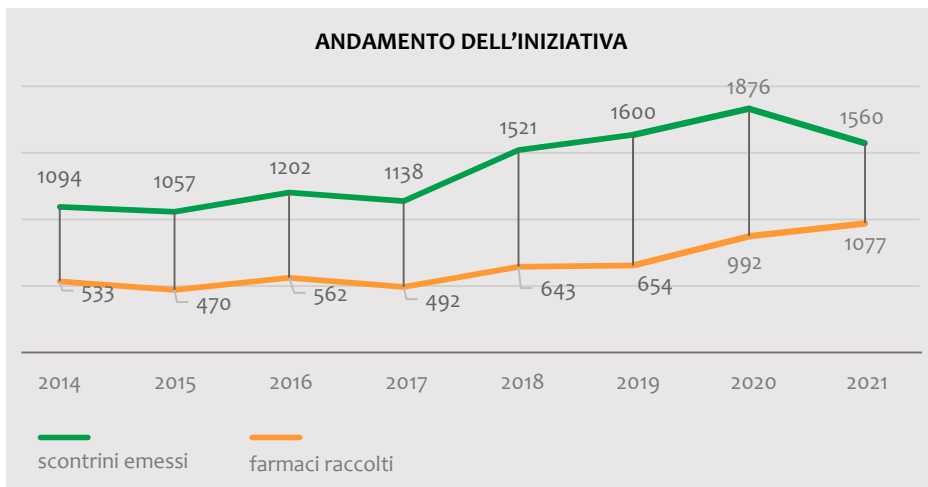
ABBIAMO DETTO	ABBIAMO FATTO	FAREMO
DOTAZIONE DI DEFIBRILLATORI IN ALCUNE FARMACIE	COMPLETAMENTO DELLA DOTAZIONE DEI DEFIBRILLATORI ALLE FARMACIE DESIGNATE	AGGIORNAMENTO DEGLI ADDETTI E AMPLIAMENTO DEGLI ADDETTI ALL'UTILIZZO DEI DEFIBRILLATORI
ATTIVITA' DI SOSTEGNO ALLA SCUOLA, AGLI SPORT E STILI DI VITA SANI	PROSECUZIONE DELLE ATTIVITA' RIVOLTE ALLE SCUOLE	NUOVE INIZIATIVE RIVOLTE ALLE SCUOLE
ACCORDI DI ASSISTENZA CON ENTI E ASSOCIAZIONI ONLUS	PROSECUZIONE DELLE COLLABORAZIONI CON ENTI E ASSOCIAZIONI CHE OPERANO NEL SOCIALE	MANTENIMENTO DELLE COLLABORAZIONI CON ENTI E ASSOCIAZIONI CHE OPERANO NEL SOCIALE E PROPOSTE DI NUOVI SERVIZI
ILLUMINAZIONE A BASSO CONSUMO	GRAN PARTE DELLE FARMACIE ADOTTANO SISTEMI DI ILLUMINAZIONE A LED	COMPLETAMENTO DEL PROGETTO LED IN TUTTE LE FARMACIE
RISCALDAMENTO SENZA EMISSIONE CO <sub>2</sub>	SOSTITUZIONE SISTEMI RISCALDAMENTO A GAS CON SISTEMI AD ENERGIA ELETTRICA	IMPLEMENTAZIONE DEL PROGETTO ZERO EMISSIONI CO <sub>2</sub> SULLE RESTANTI FARMACIE





# GIORNATA NAZIONALE DI RACCOLTA DEL FARMACO

È ormai una tradizione per Forlifarma aderire a questa iniziativa proposta dalla Onlus Banco Farmaceutico per la donazione farmaci di automedicazione destinati a chi vive ai limiti della sussistenza.



Questa iniziativa ha visto una crescente partecipazione anno dopo anno: nel 2021, quasi i 2/3 dei clienti, ha donato un farmaco e complessivamente sono stati raccolti 1.077 farmaci per un valore di €7.761,44.



## RACCOLTA DI OCCHIALI USATI

---



Le farmacie di Forlifarma hanno partecipato alla raccolta di occhiali usati, raccogliendo in tutto circa **700 occhiali** ceduti all'associazione di solidarietà Lions che a sua volta li destinerà ai paesi africani.

## CONSULENZE GRATUITE SULLA SALUTE IN FARMACIA

---

La farmacia offre una consulenza sanitaria gratuita tutti i giorni dell'anno. Stimando almeno **2 ore di lavoro al giorno per addetto** non destinate direttamente alla vendita, ma dedicate alle esigenze del cliente sia per consulenza sull'uso dei farmaci che su prodotti per il benessere, si raggiungono 13.000 ore presso le farmacie della società di attività dedicata alla sola consulenza personalizzata al cliente su temi di suo interesse.

## PROGETTO CITTA' CARDIO-PROTETTA

---

Tra il 2018 e 2019, Forlifarma ha partecipato al progetto Forlì Cardio-protetta acquistando e dotando di defibrillatori 4 farmacie situate nelle zone della città che la centrale di Pronto Soccorso aveva indicato risultare scoperte dal dispositivo in un raggio di distanza di sicurezza a consentire l'intervento in tempo utile in caso di necessità. Tali presidi sono stati mantenuti nel 2021.

## TELESOCCORSO

---



(servizio prestato nel territorio dei comuni proprietari)

Il servizio si sostanzia nell'installazione al domicilio dei richiedenti di apparecchiature che, attivate da apposito telecomando, permettono di segnalare situazioni di emergenza. Alla richiesta di aiuto risponde una centrale operativa h 24 che attiva, l'intervento più idoneo. Al 31 dicembre erano attive n. 16 utenze (in parte anche a carico dei comuni di Forlì, Forlimpopoli e Bertinoro).

# L'IMPEGNO NEI CONFRONTI DELL'AMBIENTE

## RIDUZIONE DELLE EMISSIONI

Perseguendo gli impegni presi nel proprio *budget*, per ridurre l'impatto ambientale Forlifarma ha operato attraverso:

- la sostituzione dei sistemi di illuminazione per il *comfort* esistenti nelle farmacie con quelli meno energivori e a basso consumo (*led*), che risultano ora adottati in 6 farmacie;
- la sostituzione dei sistemi per riscaldamento a gas in precedenza adottati verso sistemi a energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili in 5 farmacie.
- Potenziato sistemi allarmistici antifurto delle farmacie



## SMALTIMENTO E RECUPERO MEDICINALI

Per promuovere comportamenti di smaltimento dei medicinali corretti e comportamenti solidali nei confronti della comunità, Forlifarma rende disponibili presso le proprie farmacie i seguenti servizi alla cittadinanza:

- contenitori per la raccolta di medicinali scaduti. I medicinali deposti vengono raccolti dalla Società e inviati alle corrette forme di smaltimento;
- contenitori per il recupero di medicinali ancora utilizzabili. Aderendo all'iniziativa Farmaco Solidale, i medicinali raccolti vengono ceduti ad associazioni al fine della cessione gratuita a persone in stato di bisogno.

## UTILIZZO DI CARTA RICICLATA

Nel 2021, Forlifarma ha mantenuto il suo impegno in favore dell'utilizzo di sola carta riciclata in tutti gli usi della sede e delle farmacie. Anche il presente bilancio è stato stampato su carta riciclata.



## CAPITOLO 6: DICONO DI NOI

**16 MINUTI**

**TEMPO DI ATTESA MEDIO NEI  
MOMENTI DI PUNTA**

**233**

**UTENTI MEDI GIORNALIERI PER  
FARMACIA**

**98%**

**UTENTI INTERVISTATI CHE  
CONSIDERANO MOLTO O  
ABBASTANZA IMPORTANTI LE  
COMPETENZE DEI FARMACISTI**

“

*È vicina e posso prenotare  
visite ed esami, misurare la  
pressione, ritirare referti, fare  
esami di base, prenotare  
medicinali evitando le code.*

”

# LA STAMPA DICE DI NOI

Forlì'24ore 4 ottobre 2021 CRONACA

## “Nuovi Nati & Nuovi Genitori”, consegnati in Municipio i primi kit a venti famiglie



Fonte: Comune di Forlì

Si è svolta sabato mattina, nel salone comunale del Municipio di Forlì, alla presenza dell'assessore al welfare e politiche per la famiglia, Rosaria Tassinari, e del presidente di Forlifarma, Mario Patanè, la consegna di un piccolo kit per le famiglie e i nuovi nati predisposto in collaborazione con il Centro per le Famiglie della Romagna Forlivese. Babbi, mamme e nonni hanno preso parte a un momento nuovo di condivisione e tenerezza che si replicherà ogni mese.

“È stata una grande emozione poter trasmettere a queste famiglie un intenso abbraccio per dare loro il benvenuto nella nostra splendida comunità. Questa amministrazione, fin dal suo insediamento, si è posta come obiettivo quello di mettere al centro delle proprie politiche di mandato le esigenze delle famiglie e quelle dei nuovi nati. Fare i genitori è un'esperienza bellissima, ricca di soddisfazioni ma anche complicata e carica di responsabilità. Con questa simbolica iniziativa vogliamo regalare alle nostre famiglie un piccolo libro illustrato, coinvolgerle in una piacevole lettura, informarle sui servizi che Forlì offre per i primi 1000 giorni di vita dei propri bimbi, metterle a conoscenza di tutte le informazioni necessarie per i parcheggi gratuiti riservati ai neo genitori e donare loro un buono per il ritiro di un kit messo a disposizione da Forlifarma con prodotti per la cura dei neonati e delle mamme.”

“È stato un momento davvero emozionante sia per noi amministratori che per i neo genitori, accompagnati dai loro neonati” conclude l'assessore Tassinari – “un'esplosione di gioia di fronte al miracolo di una nuova vita e al desiderio di poter condividere le sensazioni di questo straordinario momento. Il prossimo incontro con le famiglie dei bimbi nati a settembre si svolgerà sabato 6 novembre 2021 alle ore 10.00 sempre in Municipio”.

## Coronavirus, cresce la richiesta di tamponi rapidi: Forlifarma attiva altri gazebo dopo l'hub Zona Iva

Forlifarma, che nel mese di agosto ha organizzato negli ambulatori dietro la Farmacia Zona Iva, in viale Risorgimento 281, un centro tamponi, ha deciso di estendere il servizio



L'inizio dell'anno scolastico è sempre di più dietro l'angolo. Mentre è già d'attualità la ripartenza delle attività sportive. Due elementi che stanno facendo crescere in questi giorni la richiesta di tamponi rapidi. E Forlifarma, che nel mese di agosto ha organizzato negli ambulatori dietro la Farmacia Zona Iva, in viale Risorgimento 281, un centro tamponi, ha deciso di estendere il servizio. "In settimana è stato riattivato a tempo pieno il servizio nel gazebo davanti alla Farmacia Risorgimento, al civico 17, nei pressi del Liceo Scientifico, attivo dal lunedì al sabato - spiega l'amministratore unico di Forlifarma, Mario Patanè -. Si tratta di un punto strategico, poichè nelle vicinanze del Centro Studi, in quanto nei prossimi giorni l'area tornerà a ripopolarsi con l'inizio delle scuole".

Ma non è l'unica novità. "Da domenica sarà possibile effettuare il tampone anche alla Farmacia Ospedaletto (nei pressi della Taverna Verde e della scuola media Orceoli, ndr) poichè di turno, sia al mattino che al pomeriggio. Da lunedì poi il gazebo sarà sempre attivo a servizio dei cittadini". I tamponi si potranno effettuare attraverso prenotazione al numero 3331922240 operativo dalle 9 alle 13 e dalle 15.30 alle 18.30. "Stiamo cercando di centralizzare il servizio telefonico in modo tale da non congestionare il servizio che offrono le farmacie". Patanè ha tracciato anche un bilancio del servizio svolto nell'hub della "Farmacia Zona Iva": "Abbiamo toccato una media dei 200 tamponi al giorno tra venerdì e sabato, mentre nei gironi infrasettimanali si viaggiava ad un ritmo tra i 100 e 150 test quotidiani. E' stato un afflusso maggiore del previsto, con tanti giovani a richiedere il test".

### Gratis per gli under 12

Dal primo settembre sono entrate in vigore alcune novità relative alla gestione dei tamponi nasali antigenici in Emilia-Romagna, che si possono effettuare nelle farmacie convenzionate che hanno aderito al progetto e che portano ad un esito dopo una quindicina di minuti. In sostanza, è confermata la gratuità per i minori di 12 anni e per gli esenti dalla vaccinazione Covid-19. Saranno invece a pagamento per chi non si è ancora vaccinato.

I tamponi rapidi, necessari per ottenere la certificazione verde, rimarranno infatti a carico del servizio sanitario regionale per le persone che non possono ancora vaccinarsi (0-12 anni non compiuti) o in possesso di certificazione di esenzione alla vaccinazione contro il Covid-19, per condizioni mediche che non consentono di ricevere o completare la vaccinazione. Le persone che fanno parte di queste categorie potranno eseguire il test gratuitamente, con distanza temporale tra due test non inferiore a 48 ore.

Confermata fino al 12 settembre la possibilità di effettuare gratuitamente un test rapido al mese anche per le persone con disabilità collaboranti e in grado di indossare la mascherina, per i volontari delle associazioni del Terzo settore che assistono anziani soli o persone con disabilità, per i caregiver familiari che assistono persone anziane o con disabilità e per i farmacisti che erogano il servizio.

Per le persone che ruotano intorno al mondo della scuola e che hanno più di 12 anni - per le quali durante le prime fasi della campagna di vaccinazione era stata garantita la possibilità di fare gratuitamente un test al mese - a partire dal 1° settembre i test non sono più gratuiti, se queste persone non sono in possesso di esenzione alla vaccinazione. Si tratta di studenti, genitori e familiari, studenti universitari, personale scolastico e parascolastico, educatori, allenatori, personale dei centri aggregazione giovanile o degli enti di formazione. Per loro il costo del tampone rapido in farmacia sarà di 8 euro se di età 12-18 anni non compiuti e di 15 euro se maggiorenni.

## Dono ai primini delle elementari: un “kit di benvenuto” contro covid, pidocchi e carie

Forlifarma, insieme ad altre aziende farmaceutiche, ha realizzato con la collaborazione del Comune di Forlì un kit di benvenuto per i bimbi delle scuole primarie



Prodotti per l'igiene orale, ma anche dispositivi anticovid e per la prevenzione della pediculosi. Forlifarma, insieme ad altre aziende farmaceutiche, ha realizzato con la collaborazione del Comune di Forlì un kit di benvenuto per i bimbi delle scuole primarie. In particolare, la ditta “Sunstar Gum” ha realizzato una bustina trasparente contenente uno spazzolino, dentifricio junior e pastiglie da sciogliere in bocca per una completa igiene orale. L'azienda “Helan” ha invece realizzato un cofanetto “Back to School” con gel igienizzante studiato per le pelli dei più piccini e la lozione preventiva della linea “Occhio al Pidocchio”. Per le classi prime delle primarie statatali sono stati distribuiti 887 kit, mentre per le prime delle primarie paritarie 91.

## Forlì, nuovi nati e nuovi genitori: un gioioso incontro in Comune



È stato un bellissimo momento di incontro e condivisione quello svoltosi questa mattina, nel salone comunale del Municipio di Forlì, alla presenza dell'assessore al welfare e politiche per la famiglia, Rosaria Tassinari, e di Daniela Gimelli di Forlifarma, nell'ambito dell'iniziativa "Nuovi Nati e Nuovi Genitori" promossa in collaborazione con il Centro per le Famiglie della Romagna Forlivese.

Così l'assessore Tassinari: "La consegna di un piccolo kit per le famiglie, una quarantina questa mattina, e i nuovi nati rappresenta un simbolico gesto di vicinanza di questa Amministrazione ai neogenitori che affrontano cambiamenti importanti con la nascita di un bambino o di una bambina, nuove responsabilità e altrettante capacità organizzative. Con questa simbolica iniziativa vogliamo regalare alle nostre famiglie un piccolo libro illustrato, coinvolgerle in una piacevole lettura, informarle sui servizi che Forlì offre per i primi 1000 giorni di vita dei propri bimbi, metterle a conoscenza di tutte le informazioni necessarie per i parcheggi gratuiti riservati ai neo genitori e donare loro un buono per il ritiro di un kit messo a disposizione da Forlifarma con prodotti per la cura dei neonati e delle mamme."

L'iniziativa si replicherà ogni mese. Il prossimo incontro con le famiglie dei bimbi nati a ottobre si svolgerà sabato 4 dicembre 2021 alle ore 10.00 sempre in Municipio.



## La campagna benefica del Lions Club Forlì Host: altri 700 occhiali usati raccolti da Forlifarma

Al momento del ritiro dei 700 occhiali usati da parte di Roberto Amadori, socio Lions referente della raccolta, erano presenti per Forlifarma il presidente Mario Patanè, Paolo Ragazzini e Daniela Gimelli



Sono stati oltre 700 i cittadini di Forlì e di Forlimpopoli che hanno aderito alla nuova raccolta di occhiali usati promossa dalle farmacie aderenti a Forlifarma e dal Lions Club Forlì Host. Nel corso degli ultimi cinque mesi le protagoniste dell'iniziativa sono state le farmacie comunali: De Calboli, Piazza delle Erbe, viale Risorgimento, zona Ex Ufficio Iva (sempre in Viale Risorgimento), Bussecchio (davanti alla Chiesa di San Giuseppe Artigiano), Ospedaletto, Cà Rossa, via Punta di Ferro (al centro commerciale), Forlimpopoli (via Martiri di Cefalonia - Selbagnone) e la sede di Forlifarma (via Passo Buole 54).

Nei contenitori caratterizzati dalla scritta con l'invito a non buttare via gli occhiali da vista, nel caso di una loro sostituzione, perché possano essere rigenerati a scopo benefico, sono finiti oltre 700 pezzi che avranno una seconda vita, che vanno ad aggiungersi ai circa 4mila raccolti negli ultimi 4 anni. Dopo il loro recupero, che sarà effettuato dal Centro Italiano Lions di Chivasso, saranno infatti distribuiti ad abitanti dei Paesi del terzo mondo che non hanno la possibilità economica per comprarne un paio. L'associazione Lions si impegna questo modo a raccogliere e a catalogare tutti gli occhiali ricevuti in beneficenza per poi distribuirli a chi ne ha più bisogno, aiutando giovani, adulti e anziani, ma soprattutto bambini, a "vedere".

Vedere, per poter leggere, studiare, lavorare e costruire il proprio futuro, tanto che l'Organizzazione mondiale per la sanità ha stimato che la vista di circa un quarto della popolazione del mondo può essere migliorata attraverso l'uso di lenti correttive. Sfortunatamente molti non possono permetterselo. Nei paesi in via di sviluppo un esame degli occhi costa quanto il salario di un mese. Spesso un solo medico è al servizio di una comunità di centinaia di migliaia di persone. In molte aree, un cattivo o trascurato funzionamento della vista può costringere gli adulti alla disoccupazione ed estromettere i bambini dalle classi scolastiche.


Il Lions Club Forlì Host ha iniziato questo service 11 anni fa coinvolgendo alcuni negozi del settore ottico che continuano tuttora questa attività, come: Ottica Gallery, Villa e Queens, ai quali si sono aggiunti: Giuliani (largo De Calboli), Giuliani (viale Roma 346), Ghetti, Benini, Pretolani e ultimamente si è unito il Comitato per la lotta contro la fame nel mondo. Al momento del ritiro dei 700 occhiali usati da parte di Roberto Amadori, socio Lions referente della raccolta, erano presenti per Forlifarma il presidente Mario Patanè, Paolo Ragazzini e Daniela Gimelli.

# PERCHÈ SCELGO FORLIFARMA?

Forlifarma ha promosso una ricerca sulla qualità e l'efficacia dei servizi prestati dalle Farmacie Comunali di Forlì.

La ricerca è stata condotta nel periodo dicembre 2021 attraverso un questionario-intervista presentato ai clienti delle nove farmacie comunali (esaminati 500 questionari).

Dall'indagine emerge una **valutazione positiva** da parte dei cittadini sulla qualità e l'efficacia dei servizi prestati e sulla preparazione e la cortesia del personale.



500  
QUESTIONARI  
COMPILATI

Vanno in farmacia soprattutto donne (65%), circa il 50% della clientela ha un'età fra i 35 e i 60 anni, il 38% oltre i 60 anni, e circa il 43% degli intervistati si serve esclusivamente nelle farmacie comunali.

Questa fidelizzazione nei confronti delle farmacie pubbliche è motivata da:

- Fiducia nel farmacista (... vengo sempre qui perché la dottoressa è veramente in gamba...);
- Disponibilità e cortesia degli operatori (... loro ti ascoltano più del medico...);
- Capacità di dare consigli e spiegazioni;
- Servizi offerti (di questi servizi offerti, le prenotazioni CUP, il ritiro esiti, la misurazione della pressione e il test del colesterolo e della glicemia sono quelli più richiesti e maggiormente graditi).

I tempi di attesa in farmacia vengono considerati dagli intervistati per il 38% accettabili e per il 56% buoni.

L'80% della clientela ritiene che gli orari di apertura al pubblico siano buoni.

Il questionario conteneva anche una domanda riguardante il ruolo e la funzione delle farmacie comunali nella città.

Circa il 78,2% dichiara di sentirsi molto garantito dalle misure anti Covid intraprese.

Solo il 44% circa sa che i profitti della gestione vengono riversati all'amministrazione comunale.

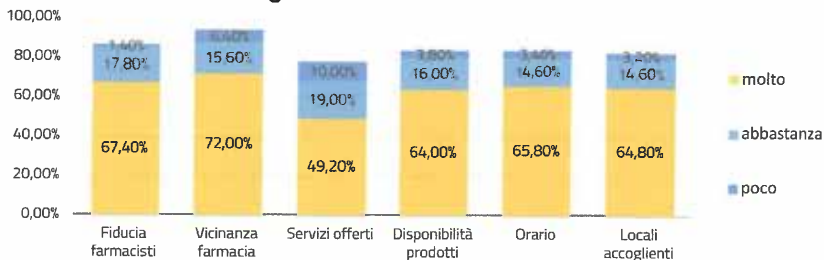
Si riportano di seguito tre grafici, uno relativo alle motivazioni che spingono il cliente a scegliere la farmacia comunale e uno riguardante le competenze del farmacista comunale.



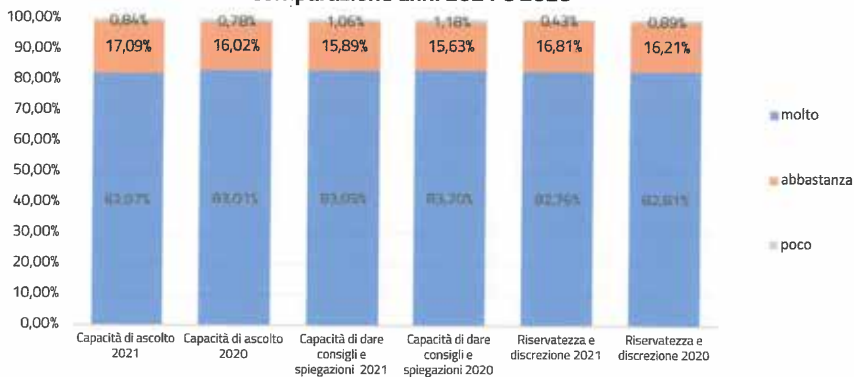
**Grafico 1**  
**"Come valuta le competenze del farmacista comunale?"**  
(sono state escluse le schede non compilate)



**Grafico 2**  
**"Cosa le fa scegliere di andare nelle Farmacie Comunali?"**



**Grafico 3**  
**"Come valuta le competenze del farmacista comunale?"**  
**Comparazione anni 2021 e 2020**





Forlifarma SpA  
Via Passo Buole, 54  
47122 Forlì (FC)

Tel.: +39 0543 724618  
Fax: +39 0543 725821

Email: [info@forlifarma.it](mailto:info@forlifarma.it)  
[www.forlifarma.it](http://www.forlifarma.it)