



COMUNE DI GENOVA

COMMISSIONE CONSILIARE VI – SVILUPPO ECONOMICO

Seduta pubblica dell' 11 febbraio 2015

VERBALE

La riunione ha luogo presso la Sala Consiliare di Palazzo Tursi.

Assume la Presidenza il consigliere Malatesta Gianpaolo.

Svolge le funzioni di Segretario la Sig.ra Rolando Milena.

Ha redatto il verbale la Società Pegaso.

Alle ore 14:36 sono presenti i Commissari:

3	Anzalone Stefano
4	Balleari Stefano
5	Baroni Mario
10	Boccaccio Andrea
11	Bruno Antonio Carmelo
15	Caratozzolo Salvatore
13	Chessa Leonardo
12	De Benedictis Francesco
7	De Pietro Stefano
1	Gioia Alfonso
16	Grillo Guido
14	Lauro Lilli
6	Malatesta Gianpaolo
17	Musso Vittoria Emilia
2	Putti Paolo
8	Repetto Paolo Pietro
9	Villa Claudio

Intervenuti dopo l'appello:

1	Campora Matteo
2	Musso Enrico
3	Nicolella Clizia
4	Pastorino Gian Piero



COMUNE DI GENOVA

Assessori:

1	Miceli Francesco
---	------------------

Sono presenti:

Dott.ssa Carla Pedrazzi (S.O.I.) ; Dott. Mauro Tallero (S.O.I.) ; Dott. Davide Grossi (Amministratore Unico Farmacie genovesi S.R.L.).

Il Presidente, constatata l'esistenza del numero legale, dichiara valida la seduta. Pone quindi in discussione il seguente argomento:

“Farmacie Genovesi SRL – Audizione management”.

MALATESTA – PRESIDENTE

“Buongiorno. Diamo inizio ai lavori della Commissione. Procediamo con l’appello”.

APPELLO

MALATESTA – PRESIDENTE

“Attendiamo qualche minuto affinché venga montata l’attrezzatura per le slide e poi iniziamo con l’audizione”.

La seduta sospesa alle ore 14.37, riprende alle ore 14.42

MALATESTA – PRESIDENTE

“Riprendiamo i lavori della Commissione. Concedo, immediatamente, la parola all’Assessore Miceli”.

MICELI – ASSESSORE

“Ricordo che ripetiamo l’audizione della società a distanza di un anno. Lo scorso anno c’era stato presentato un piano che prevedeva determinate azioni finalizzate al ritorno in equilibrio economico finanziario della società. Sentiremo cos’è stato fatto, cosa ci sarà ancora da fare, faremo un aggiornamento – credo – abbastanza esaustivo e concreto della situazione della società e, soprattutto, del possibile sviluppo con uno sguardo al futuro. Naturalmente si notano dei miglioramenti e dei benefici di alcune azioni, ovviamente, è una situazione che accanto ad alcuni indizi, accanto a dati o elementi che ci fanno sperare in un ritorno, più o meno, veloce all’equilibrio finanziario persistono elementi di criticità legati sia alla struttura stessa della società sia al contesto più generale di crisi che ancora attraversa questo settore e, in generale, tutto il Paese. L’amministratore delegato farà una descrizione dell’avanzamento, rispetto allo scorso anno, del piano industriale che era stato presentato”.

GROSSI – AMMINISTRATORE FARMACIE GENOVESI

“Ho il piacere di tornare qui e di potervi dare evidenza di tutte le attività che sono state svolte da parte di Farmacie Comunali per conseguire agli obiettivi di equilibrio economico della società. Come ha accennato il Dottor Miceli, lo scorso anno è stato un anno complesso causa la crisi economica del nostro Paese, quindi, i



COMUNE DI GENOVA

consumi hanno avuto delle contrazioni e, in genere, il commercio al dettaglio è stato quello che ha sofferto più di tutti. Farmacie, nell'ultimo semestre, ha avuto un'inversione di tendenza, ha abbattuto il mercato. Ho potuto esaminare i dati delle gestioni precedenti dove, a fronte di un calo del mercato di un punto, Farmacie ne scontavano 3; a fronte di una crescita di 5 punti, Farmacie ne facevano appena 1. Questa è una prospettiva che ci conforta, le azioni che abbiamo intrapreso a 360 gradi ci consentono di avere una prospettiva costante di crescita, anzi, dobbiamo accelerare tutti i processi per riacquistare quote di mercato che ci consentano di avere un tranquillo e sostanzioso equilibrio economico. Ho voluto rispolverare uno slogan: "Usato sicuro". Il Piano Industriale che avevo presentato lo scorso anno l'ho voluto caratterizzare con gli aggiornamenti scritti, nel mio caso, in rosso come li vedrete nel telone, per dare immediatezza di cosa si è fatto e cosa si è raggiunto. Tutta la parte iniziale che era di inquadramento non è cambiata perché il quadro di riferimento è lo stesso, ma possiamo cominciare a guardare le guide del piano:

- Proseguire la riduzione dei costi in pieno svolgimento, tutti i contratti che erano in scadenza sono stati rinegoziati, sono state riviste le specifiche, individuate – se c'erano – delle diseconomie per ottenere una riduzione dei costi. Direi che, purtroppo, avrei voluto avere più costi su cui incidere, ma i costi fissi delle Farmacie, compresi dal canone che riconosciamo al Comune (fitti e locazioni) ammontano ad oltre 500 mila euro. Il bacino su cui incidere è abbastanza limitato, ma questo non vuol dire che non si debba continuare a lavorare in questa direzione; gli spazi ci sono, è un po' faticoso perché bisogna ricostruire sempre il percorso che si è fatto per arrivare a definire un fabbisogno di un servizio o di una prestazione di qualcuno e ricollocarla nella realtà attuale e, soprattutto, nell'evoluzione delle Farmacie. È un segnale forte che diamo al mercato che ci segue per dire che non siamo passivi, ma siamo dei soggetti attivi. Direi che questo è il *life motive* delle Farmacie dello scorso anno e, sicuramente, del semestre che stiamo iniziando. Non aspettiamo i colpi bassi, non aspettiamo le dinamiche di mercato congiunturali che ci penalizzano, ma cerchiamo di anticiparle e di farne un punto di forza;

- Proseguire un aumento dei margini con acquisti diretti dalle case produttrici (gruppi d'acquisto, azioni mirate e alleanze strategiche). Farmacie hanno portato la quota parte di acquisto diretto dalle case produttrici dal 20 al 35 per cento, l'abbiamo quasi raddoppiato, vuol dire raddoppiare il numero di ordine, raddoppiare il numero di attività di ore che si spendono con i produttori per emettere ordini che siano in linea con un piano di *marketing* che consiglia un mix prodotti da sfogare attraverso le Farmacie. Oltretutto, questo dà dei benefici in termini di margini perché il grossista ha un costo di intermediazione del servizio che pone, ma chiaramente per le Farmacie, se si riescono ad organizzare, riescono ad avere un margine medio più elevato. Tendenziale direi che arrivare al 35 per cento, probabilmente, ci sono ancora sette o otto punti di miglioramento, questo è legato ad un punto che vi farò vedere più avanti, era già nel piano e, tendenzialmente, è il numero asintotico che si può raggiungere, oltre il 50 per cento dei prodotti acquistati sono i farmaci ed hanno una logica di elevatissima rotazione, si parla di 12 volte all'anno di rotazione del magazzino, quindi, l'unico che ti può accompagnare in una logica di questo tipo è la logica del grossista; quella parte si compra dal grossista al 95 per cento dell'acquisto dei farmaci;

- Aumento dei giorni e degli orari di apertura al pubblico. Il nuovo contratto Assofarm prevede 40 ore lavorative da parte dei dipendenti, quindi, è più facile organizzare la copertura e gli orari di apertura dei punti vendita. Come dicemmo di fare delle rotazioni all'interno delle farmacie, l'abbiamo fatto con un senso obiettivo di equità, nel senso che non ci fossero delle Farmacie che aprissero il sabato e fossero le uniche a svolgere attività durante il sabato; mentre, altre Farmacie che non hanno la giornata di apertura il sabato non lo facessero. Sono concetti di equità che – direi – sono stati ben percepiti dalle risorse. Già nel 2014 abbiamo avuto un incremento degli orari di apertura delle Farmacie, Isonzo ha aperto tutto il sabato, mattina e pomeriggio, Molassana e Quinto hanno aperto al mattino, ma a partire dal primo di gennaio di quest'anno apriamo al mattino anche alla Farmacia del Fossato, alla Farmacia del Cep e alla Farmacia di Sampierdarena, Vasco de Gama. Questo per migliorare il livello di servizio al nostro bacino d'utenza e perché sono arrivate sollecitazioni in tal senso anche attraverso Municipi, cittadini che non potendo, durante la settimana o il venerdì, raggiungere la Farmacia durante l'orario di apertura, avrebbero rinviato al sabato, molte volte non trovandoci aperti e, ovviamente, andavano in un'altra Farmacia; questo è un contributo alla fidelizzazione della nostra clientela;



COMUNE DI GENOVA

- Ricerca vendita extra punto vendita. Abbiamo fatto degli studi sul mercato e abbiamo trovato i primi riscontri, con la Caritas stiamo firmando la convenzione, i tempi si sono allungati, ma di fatto siamo già partiti con un accordo con la Caritas e con una scontistica particolare per i prodotti, ovviamente, dove si possono applicare delle scontistiche che non sono i farmaci, che vengono incontro alle esigenze delle categorie più disagiate;
- Ricerca vendita dei dipendenti comunali e Società Partecipate. Abbiamo fatto una convenzione con la FITeL che è una Federazione Tempo Libero che raduna un buon numero di CRAL, stiamo parlando di circa 200 organizzazioni, abbiamo applicato una scontistica abbastanza interessante. Non è particolarmente brillante la dinamica, ma è in linea con la nostra filosofia. È interessante che dopo quest'iniziativa si siano presentati, ai nostri uffici, altre realtà che hanno lo stesso tipo di esigenze, quindi, che vogliono far godere ai loro associati delle condizioni particolari. Non ultimo, ieri, stavamo lavorando con il CRAL di Amiu, faremo qualcosa di più strutturato e più organizzato con consegna di farmaci. Parliamo del CRAL della Carige, il CRAL del gruppo Messina, la U.I.L.; coloro che si presentano sono i benvenuti, siamo sempre alla ricerca di trovare della clientela stabile che apprezzi i servizi della nostra Farmacia;
- Prodotti vendita libera a chilometro zero. Non abbiamo ancora trovato una quadra e siamo riusciti a fare uno studio di mercato idoneo, promettiamo di farlo quest'anno. A Natale abbiamo fatto un piccolo *step* su questo, abbiamo cominciato ad affrontare il tema preparando una confezione omaggio per i clienti delle Farmacie prodotta localmente e marchiata con il marchio Farmacie Comunali. È stato un laboratorio per individuare le problematiche per gestire il cosiddetto *private table*;
- Implementazione dei servizi di prenotazione esami presso i laboratori, visite specialistiche e consegna certificati. Abbiamo fatto un progetto con Galliera che vi avevo annunciato lo scorso anno, è attivo. Abbiamo consegnato più di mille e cinquecento referti con un buon servizio gratuito che ha fatto scuola, oggi A.S.L. ha allargato la convenzione con le Farmacie private, non è ancora attivo, è tutto sulla carta, ma le Farmacie private richiedono al cittadino 1,8 euro per ogni stampa del referto. Siamo stati sollecitati a seguire la stessa strada, ma non ci siamo messi da parte, con Galliera abbiamo una convenzione a titolo gratuito e non vediamo perché dobbiamo fare figli e figliastri; se il sistema – dal punto di vista informatico – è funzionale il costo di questo servizio è limitato, si va via internet, se hai una VPN ci vai molto rapidamente, il costo è un pezzo di carta e un po' di cartuccia. Credo che firmeremo la convenzione con A.S.L. nelle prossime settimane, su questo faremo un'iniziativa in termini di comunicazione;
- Revisione hardware, software e connettività. La revisione dell'hardware è in pieno svolgimento, mancano solo per 2 Farmacie, a tutte le altre abbiamo sostituito l'hardware che era, ormai, vetusto. Il software lo stiamo evolvendo *step by step* con abbastanza soddisfazione, probabilmente, dovremmo fare, in futuro, un lavoro più incisivo perché la piattaforma che stiamo usando è obsoleta, quindi, non vale più la pena di investire. Per la parte connettività dobbiamo emettere l'ordine per un nuovo contratto a scadenza per risparmiare dei soldi, possiamo risparmiare con Fastweb e Telecom, i primari fornitori di connettività fanno, ormai, delle condizioni di assoluto favore, oltretutto, si può trattare anche la telefonia attraverso la connettività, quindi, risparmiando sulle bollette telefoniche;
- Controllo di gestione. Il controllo di gestione è iniziato dal primo gennaio 2014, vi farò vedere i prospetti che ci facciamo per uso interno per verificare l'andamento delle Farmacie, ormai, tutti i mesi sappiamo qual è l'andamento di una Farmacia dal punto di vista dei ricavi, dei margini che ha ottenuto e, soprattutto, del costo del personale. Come ho accennato un anno fa, circa l'80 per cento del margine prodotto dalle Farmacie con le vendite è coperto dai costi del personale, quindi, la voce "costo del personale" è una voce di costo strategica che bisogna monitorare con particolare attenzione, nel senso che non ci possiamo permettere sbavature perché avendo un costo del personale di quasi 2 milioni di euro, sbagliare del 5 per cento vuol dire 100 mila euro che è un numero su cui Farmacie è molto sensibile, nel senso che gli inverte il valore del risultato. Direi che mentre ci siamo dotati, per linee interne, di uno strumento adeguato per tenere monitorato l'andamento della società, purtroppo, il service esterno che ci faceva la contabilità si è rivelato assolutamente inadeguato, quindi, non previsto dal piano, ma nel corso del secondo semestre abbiamo preso la decisione di chiudere il contratto, perché andava a scadenza, di non rinnovarlo e di riportare la contabilità all'interno; incrementiamo i costi, ma recuperiamo in termini di rapidità del processo decisionale. Abbiamo avuto dei



COMUNE DI GENOVA

notevoli disagi, questo non mi consente di darvi un numero del risultato al 31 dicembre perché ho bisogno di controllare tutto il ciclo dei costi perché la contabilità commetteva degli errori strutturali ed è un problema. Devo dire che il nostro Sindaco ci sta dando una mano su quest'aspetto;

- **Formazione.** Abbiamo fatto una fase formativa nell'autunno, molto significativa, ovviamente proseguirà quest'anno; fondamentalmente, abbiamo fatto una formazione di base del personale sia farmacistico e laboratoriale sia direttori di Farmacie. Abbiamo lavorato sull'aspetto *category visual merchandising*, cioè, come esporre la merce all'interno di una Farmacia, quali sono gli strumenti che si devono adottare.

Vi mostro Via Isonzo prima della cura e, ancora, Via Isonzo dopo la cura. Abbiamo fatto un intervento su Via Isonzo, è stata una decisione che abbiamo dovuto prendere rapidamente nel corso del mese di giugno quando, rispetto al piano dove avevamo ipotizzato di fare un intervento radicale a Molassana, in Via Gherzi, per una serie di circostanze, non ultima il noto argomento dei parcheggi di Via Gherzi che penalizzano la nostra Farmacia perché rendono poco accessibile il punto vendita. Ho preso la decisione di intervenire subito su Via Isonzo che è la nostra Farmacia più importante, ha un giro d'affari di 1 milione 700 mila euro e, da tempo, si parlava di ricollocarla nei locali attigui attualmente condotti dalla Arci. Siccome sono un pratico, ho visto che Isonzo faticava a raggiungere gli obiettivi che gli venivano dati in termini di vendita e aspettare le soluzioni da parte di altri avrebbe rischiato di passare un lustro, quindi, la Farmacia più importante non aveva una dinamica di crescita che impatta pesantemente sul risultato dell'azienda; molto rapidamente abbiamo programmato, il primo luglio, e al 30 settembre la Farmacia era rifatta. Vi mostro una foto non ancora definitiva, siccome l'ho presa da un piano di *marketing* di settembre, allora era la più recente. Come vedete c'è un concetto di ordine, pulizia e comunicazione nei confronti del cliente. Si indirizza il cliente a stimolare i suoi fabbisogni perché veda le cose che potrebbero essere di suo interesse e ponga domande al farmacista che, se fa bene il suo mestiere, lo fa uscire non solo con un medicinale prescritto dal servizio sanitario, ma con un integratore, un antibiotico o con una crema per il viso. I risultati sono molto interessanti, la media dello scorso anno della Farmacia di Via Isonzo, incasso giornaliero, intorno ai 4 mila 200 euro, da gennaio la media è più di 5 mila euro. Abbiamo avuto un incremento soddisfacente, il personale è motivato perché quando ci sono i risultati è più divertente fare il proprio mestiere. Abbiamo usato questo punto come modello, abbiamo messo insieme tutte le idee che erano maturate con le sollecitazioni del mercato, con le criticità che avevamo individuato e l'abbiamo fatto come laboratorio. È venuto bene, era anche in linea con i dettami che ci eravamo dati di fare una Farmacia sobria che avesse un qualcosa di genovese, dove abbiamo potuto abbiamo messo del bianco e nero a strisce tipo San Lorenzo. Abbiamo fatto un fascione all'esterno con il nuovo logo che abbiamo introdotto dall'inizio dell'anno nelle Farmacie – lo potrete vedere in basso – che caratterizza il punto vendita, così faremo su tutte le Farmacie. Durante le vacanze di Natale abbiamo fatto i 2 piccoli punti vendita, quello del Fossato e quello di Sestri in Via San Giovanni, le abbiamo ristrutturato, la parte interna è terminata ed hanno la stessa caratteristica della foto che vedete, ci vuole ancora qualche settimana per i fascioni esterni, contiamo di fare l'inaugurazione nel mese di marzo, così come abbiamo fatto per Via Isonzo.

Ritorno al percorso interrotto.

- Vi dicevo della formazione, quando la Farmacia era vuota, dopo che avevano messo gli arredi, il problema era come riempirla e cosa mettere, tutti vorrebbero avere una Farmacia grossa come un supermercato di 500 metri quadri, ma in realtà bisogna fare delle scelte e dare delle priorità, quindi, bisogna dotarsi di strumenti. Farmacie ne parlava, ma in linea teorica, siccome non eravamo in grado di farlo non si faceva. Di fronte all'esigenza di dover fare qualcosa, l'esigenza ha stimolato e siamo arrivati ad una fase formativa che abbiamo voluto diffondere su tutti i direttori perché man mano che andremo a rifare il *restyling* delle Farmacie si presenta lo stesso problema e tutti devono essere in grado di contribuire a quest'evoluzione. Non abbiamo tralasciato i farmacisti collaboratori che più che organizzare la disposizione del punto vendita devono fare la vendita, abbiamo lavorato sulla cosiddetta vendita su consiglio, quindi, tutte le metodiche che è importante conoscere, di come ci si propone e ci si relaziona con il cliente;

C'è una relazione da parte del personale molto positiva, li riposiziona anche come ruolo, negli ultimi 10 anni sono rimasti come affari vestali del farmaco, attendevano, chiusi dietro al banco, che entrasse qualcuno con la ricetta rossa della prescrizione, erogavano ed era finito il loro compito; invece, il loro compito è appena



COMUNE DI GENOVA

iniziato, è da lì che devono completare la prescrizione del medico cogliendo tutte le necessità e le esigenze, conoscendo la storia farmacologica del cliente che si ricava attraverso il suo codice fiscale che ti rilascia, quindi, sei in grado di sapere quali altri prodotti ha avuto, se ci sono problemi di compatibilità o, se necessario, fare delle correzioni, magari invitandolo a tornare dal medico e farsi prescrivere qualcosa di diverso perché non glielo aveva detto durante la sua visita;

- Ancora, abbiamo fatto una serie di formazioni più specifiche sui prodotti, abbiamo lavorato nel campo della fitoterapia, settore che era stato completamente abbandonato dalle Farmacie, un'offerta che non presentavamo in controtendenza perché è una fascia di mercato che cresce con una dinamica a 2 punti, non partecipare a quella crescita era un errore clamoroso, siamo riusciti a metterci mano, quindi, ben vediamo il 2015 sotto questo punto di vista. Ovviamente, è stata necessaria una parte formativa con il supporto del leader di mercato che ha tutti i tecnicismi, slide, animazioni e documentazione tecnica perché il personale prenda coscienza di avere in mano un nuovo prodotto e come questo debba essere presentato ai clienti;

- Sistema di incentivazione sui risultati. Lo scorso anno ho dato un cantiere aperto, era difficile trovare dei *target* proprio perché le Farmacie vivevano ancora nella prospettiva vecchia, oggi, con Farmacie ristrutturate possiamo cominciare a ragionare di sistemi di incentivazione legati ai risultati, lo possiamo fare sia per farmacista perché ogni vendita è tracciata – sappiamo esattamente chi vende, cosa ed in quale momento, quindi, capire se ha fatto le vendite abbinata su consiglio, se si è speso un po' per portare un risultato a casa – sia un sistema di incentivo di gruppo – è sinergia, non vorrei che si strappassero i clienti da una cassa all'altra pur di raggiungere l'obiettivo – tutto quanto con un coefficiente correttivo che sia in funzione dei risultati delle Farmacie, cioè, se ci sono dei margini da dividere mi consiglierò con l'azionista per decidere quale quota poter retrocedere in termini di sistema di incentivazione; tutto quanto viene fatto in più, quanto ne possiamo retrocedere come sistema di incentivazione a chi ha contribuito a dare risultato;

- Corso di lingua straniera. Per quanto riguarda il corso di lingua straniera mi sto evolvendo, il tema del 2015 erano le risorse umane, le risposte sono buone da parte dei farmacisti collaboratori, mediamente sono buone da parte dei direttori, certamente, dobbiamo pensare al futuro perché l'età media dei farmacisti è abbastanza elevata, ci saranno prospettive di uscite con finestre Fornero o per altre motivazioni che potranno uscire nel prossimo tempo e dobbiamo pensare, per tempo, ai ricambi e introdurre gente giovane da formare da subito con delle logiche più *market oriented*, con gli strumenti formativi di prima, ma anche qualcosa di più. È un tema aperto a farmacisti con *stage* ed anche a studenti di lingua spagnola e studenti di lingua araba perché, nella nostra città, ci sono anche questi tipi di necessità; capire bene un consiglio di un farmacista con un adeguato supporto linguistico è un vantaggio e credo che Farmacie comunali si dovrebbero distinguere per questo;

- Risorse umane. Sono a conoscenza del fatto che lo scorso anno qualcuno aveva posto la domanda: “Che fine fa il dottor Trazzi?”. Il dottor Trazzi è andato in pensione il 22 dicembre dello scorso anno;

- Il rilancio dell'immagine è completato. Abbiamo una linea grafica coordinata, qualsiasi iniziativa facciamo, la facciamo che rispecchi gli aspetti grafici che connotano le nostre vendite, il nostro confezionamento, i nostri inviti e le nostre promozioni;

- Era previsto lo studio del negozio tipo, come vi ho detto, quello realizzato a Via Isonzo. Vorremmo fare il Cep, come sapete il Cep è un quartiere disagiato, con situazioni particolari, l'ultima rapina sulla piazza di Genova è capitata al Cep alto. Possiamo fare qualcosa di buono, possiamo tutelare le nostre collaboratrici, ma rendere anche il punto di vendita più sicuro all'interno, non solo con dissuasori, non solo con sorveglianze o con doppi presidi, ma anche utilizzando sistemi innovativi come chi è stato a fare acquisti a Leroy Merlin e conosce quelli che chiamo i bancomat al rovescio, cioè, il personale non tocca più denaro; il nostro personale non tocca più denaro, quindi, non può dare denaro al rapinatore. Basta comunicarlo con una certa chiarezza all'esterno, quindi, è un dissuasore. Mi dispiace, magari andranno in un'altra Farmacia, ma non in una delle nostre;

- Nello scorso anno ero stato sollecitato dal valutare di fare il turno di notte nelle Farmacie comunali. Quando mi è stato chiesto era un dovere esaminarlo, era in anticipo alla nostra capacità di reggere un nuovo schema di lavoro, però, nel frattempo ho dovuto fare un'analisi. La cosa è rientrata perché il turno di notte deve essere fatto ogni 200 mila abitanti, Genova non supera i 600 mila, quindi bastano 2 punti. Cep sarà



COMUNE DI GENOVA

pronto ad essere il terzo punto di vendita aperto 24 ore, dobbiamo pensare – adesso che lo progettiamo – di renderlo congeniale ad un'attività di questo tipo e potrebbe fare un ottimo servizio nel Ponente della nostra città perché uno se ha bisogno di un farmaco alle ore 03:00 di notte va in Corso Europa o va in Via Balbi”.

(Intervento fuori microfono)

GROSSI – AMMINISTRATORE FARMACIE GENOVESI

“Era stato il tema della richiesta che abbiamo avuto perché Buenos Aires fa fino a mezzanotte con il cancello aperto e poi chiude, alle 03:00 e di notte non fa più servizio. Siccome avevo avuto una sollecitazione importante, da questo punto di vista, il nostro studio l'abbiamo fatto e siamo pronti; nel momento in cui ci viene chiesto non abbiamo problemi di interventi logistici.

- Rilancio dell'immagine, nuovi sistemi di comunicazione per promozione prodotti e servizi, integrazione con portale Comune e con notizie informative. Su Via Isonzo abbiamo cominciato a testare questi strumenti, quindi, la cosiddetta realizzazione di un palinsesto che offrisse comunicazione a coloro che entrano in Farmacia, ovviamente, non abbiamo potuto scimmiettare la Farmacia privata e più rivolta ad una cosa squisitamente commerciale, ma è una connotazione di 8 Farmacie comunali, abbiamo deciso di avere una comunicazione completamente diversa, ma comunque unificata e di gruppo e di brand che ci venisse riconosciuto. Ci è stato rilasciato il nuovo sito, se volete vi posso far dare qualche anticipazione e scorrere qualche pagina anche se non è ancora completo in certe parti di *editing* squisitamente farmaceutico; il sito sarà il *driver* di tutto il sistema, nel senso che tutto viene evoluto all'interno del sito e, dal sito, esportiamo ai sistemi di videocomunicazione, ad applicazioni sui cellulari e quanto altro, quindi, diventa il *driver* di tutto il sistema e deve essere un *driver* dinamico. Vogliamo che le Farmacie comunali siano un punto di riferimento per gli utenti, se ho ansia e voglio sapere a quale Pronto Soccorso devo andare, in Farmacia ho le risposte, ma le puoi trovare anche sul sito. Questo l'abbiamo fatto grazie ai nostri rapporti con Galliera che sono nati lo scorso anno in merito al progetto sulla certificazione, loro sono stati molto disponibili e ci hanno consentito di puntare il loro *server* e avere queste informazioni aggiornate sistematicamente, queste informazioni finiscono in ciascuna Farmacia. Alla nostra Farmacia non interessa vedere il tempo di attesa del Gallino, gli interessa sapere cosa succede al San Martino; dal sito si punta la Farmacia e si hanno le informazioni specifiche di riferimento. Stiamo lavorando anche con il sito del Comune, ho voluto inserire il logo del Comune di Genova, secondo me avevamo fatto un bel logo, ma niente diceva che fossimo un'azienda partecipata al 100 per cento del Comune, non c'era nessun messaggio, pertanto, abbiamo cominciato un progetto di caratterizzare tutta la nostra struttura di grafica e comunicazione con una presenza forte dei *brand* di riferimento del nostro Comune. Mettere il logo del Municipio è un senso di appartenenza che, secondo me, mancava.

Abbiamo deciso e cominciamo ad avere rapporti con solo con chi si occupa del sito del Comune per costruire un flusso di informazioni che proviene dal Comune, ma che possiamo veicolare prima verso il sito con dei *link*, ma poi anche attraverso il sistema di videocomunicazione, per dare informazione ai cittadini. Sono aperte le iscrizioni ai cittadini, sono aperte le iscrizioni agli asili, c'è la scadenza della tassa dei rifiuti; ci sono informazioni di servizio utili. È un problema redazionale che dobbiamo concordare perché, ovviamente, non tutte le informazioni sono di interesse per un utente di Farmacia, però, molte possono servire agli utenti. Come avevo accennato lo scorso anno, c'è intenzione di fare squadra con le altre società partecipate del Comune perché molte volte abbiamo delle cose in comune. Ad esempio, Amiu fa un servizio non banale per la raccolta dei farmaci scaduti. I farmaci scaduti vengono raccolti da Amiu, poi, smaltiti; le Farmacie, per norma, devono avere il raccogliitore dei farmaci scaduti. Con Amiu stiamo lavorando al fine di spiegare meglio al cittadino cosa vuol dire la raccolta dei farmaci scaduti, non si tratta solo di liberare l'armadietto, ma di una gestione attenta, eventualmente, affiancandola ad una raccolta del farmaco ancora fruibile. Non smaltire correttamente il farmaco vuol dire l'ago con la siringa infetta, medicine che possono invalidare i sistemi di trattamento delle acque, così come i medicinali, che sono chimica pura, sono degli inquinamenti. Sul piano della comunicazione il sito potrà solamente crescere con aree dedicate alle mamme, agli anziani, ai



COMUNE DI GENOVA

bambini e agli stranieri; può diventare uno strumento di comunicazione a 360 gradi integrato, come vi dicevo, con i sistemi di videocomunicazione di Farmacia. Isonzo è installata, le nuove Farmacie le installeremo prima dell'inaugurazione. Abbiamo già lasciato 5 mila carte fedeltà, è un bel successo che abbiamo avuto e funziona. Quando abbiamo fatto la convenzione con la Federazione Italiana Tempo Libero abbiamo fatto una convenzione sulla falsa riga di questa in modo da poterli riconoscere ed identificare.

- Rilancio dell'immagine, gestione degli spazi di vendita e vetrine. Abbiamo iniziato nell'autunno, nel programma del piano di *marketing* di settembre e dicembre è emersa la necessità di pilotare il nostro processo di offerta con maggior razionalità, quindi, non lasciandolo all'estemporaneità della direttrice. I prodotti "civetta", i programmi del mese fatti a sconti particolarmente aggressivi che vengono messi sulla croce con scrittura a scorrimento, propongono prodotti particolarmente allettanti in termini di scontistica. Quando il cliente entra dentro deve trovare un corner dove questi prodotti siano razionalmente collocati, facilmente visibili ed intuibili. Questo è per attirare il cliente. Ancora, ci sono i prodotti stagionali, i prodotti in spinta da parte dei produttori, i produttori fanno una forte comunicazione sui media, ma offrono anche campagne promozionali particolarmente aggressive sia in termini di comunicazione sia in termini di prezzo. Le Farmacie si devono sincronizzare sotto quest'aspetto, vuol dire che vetrina e banco devono contenere solo i prodotti di spinta del periodo, quindi, con un'elevatissima rotazione;

- Nuove localizzazioni. Su Burlando e Molassana abbiamo individuato le nuove *location*, ne ho parlato con l'Assessore, Farmacie – ho ereditato come gestione – aveva mezzi propri per circa 20 mila euro, è difficile essere compratori di immobili con una struttura patrimoniale di 20 mila euro, né – per come mi è stato spiegato l'aspetto normativo che c'è – si possono ricapitalizzare aziende che hanno avuto delle perdite per 3 anni. È un cane che si morde la coda. Dobbiamo trovare una soluzione diversa, Burlando sarebbe in affitto, invece, Molassana sarebbe in acquisto. C'è un locale sulla strada di Molassana, supera la criticità di Gheri con degli spazi sufficienti, adesso dobbiamo studiare una soluzione che non mi permetta di anticipare, magari lo farà l'Assessore;

- Rendere continui i magazzini alla rivendita non l'ho scritto perché ho avuto un ripensamento, nel senso che ho messo in discussione quelli che erano i criteri di *layout* delle Farmacie storiche dove la cosiddetta area in cui si fanno i prodotti galenici era un'area inserita nella Farmacia che occupava degli spazi. Ho scoperto che poteva essere messa in magazzino, così abbiamo fatto nel Fossato, così abbiamo fatto ad Isonzo, liberando spazi nel punto di vendita e aumentando i metri lineari di scaffale, quindi, l'offerta al mercato. In sintesi abbiamo trasferito la merce dal magazzino che non vede nessuno allo scaffale che vedono tutti, questo consente maggior produttività, non bisogna trasferirsi per andare ad assortire gli scaffali ad una certa distanza. Ad esempio, Quinto ha un magazzino in Via Majorana che è a 50 metri, con il vento e con la pioggia non è un'organizzazione facile; Via Isonzo fa 500 mila pezzi all'anno ed ha superato brillantemente la prova;

- Smobilizzare gli immobili non utilizzati da Farmacie comunali. Dobbiamo farlo quando abbiamo uno spazio economico sufficiente, il mercato immobiliare è calato, quindi, non si riescono a recuperare i valori di carico che sono abbastanza recenti perché sono stati conferiti nelle Farmacie in quanto sono passati da divisione ad Spa, quindi, in un momento di mercato assolutamente elevato;

- Nuovi uffici in magazzino centrale. Abbiamo individuato delle alternative, sono in attesa di avere dei riscontri, ci sono locali di proprietà del Comune che potrebbero fare il nostro bisogno, assolutamente vicini ad una Farmacia. Vorrei privilegiare la Farmacia di Via Isonzo perché è la Farmacia più importante, dove tutte le dinamiche di mercato le cogli direttamente, quindi, più sei vicino, più sarebbe funzionale. Abbiamo individuato il magazzino centrale che non ha un'implicazione limitata, al CEP, pur rifacendolo con le logiche – dicevo prima – di poterla far diventare una Farmacia che fa il turno tre per sette, ha un magazzino non utilizzato, quindi, paghiamo in termini di contratto di affitto, però, non sfruttiamo. Lo riorganizziamo e inizia un processo di rientro dei magazzinieri, lo faremo per *step*, ma andiamo a ricostituire un magazzino centrale che alleggerisca le attività in periferia, quindi, gli aspetti di separazione tra magazzino e aree di vendita impattano di meno perché c'è un magazzino centrale che può funzionare da smistamento. Il CEP è pianificato per agosto 2015, per Molassana abbiamo acquistato le insegne e rinnovato gli arredi, ma l'abbiamo rinviata per nuova *location*; Fossato, che abbiamo introdotto come nuovo possibile, lo



COMUNE DI GENOVA

completeremo entro marzo; Isonzo è terminata; abbiamo individuato i nuovi locali in affitto per Burlando, per Quinto è possibile una nuova locazione, stiamo aspettando se c'è qualche evoluzione positiva di locali che si liberi nei pressi, Quinto ha una potenzialità forse non seconda a quella di Isonzo, ma molto penalizzata da una superficie di vendita, parliamo di 25 metri quadri; per Isonzo erano stati previsti locali più ampi con magazzino annesso, c'era scritto "sottotraccia", erano i famosi locali dell'Archi, superati con la nuova ristrutturazione. A Vasco de Gama abbiamo dei locali di proprietà che usiamo come magazzino e un locale in affitto, pensavamo di trovare una soluzione da unificare con dei locali attigui, ma se facciamo magazzino centralizzato razionalizziamo lo stoccato delle merci e possiamo anche eliminare il magazzino non contiguo, quindi, potrebbe essere, per noi, un immobile da rendere libero e vendibile. Abbiamo provato a fare una ricerca a San Bartolomeo del Fossato, ho partecipato personalmente per vedere se c'era qualcosa di più interessante, in realtà quella è la posizione migliore possibile sul Fossato perché è vicino alla chiesa, è vicino alla scuola, è vicino al tabaccaio e al panettiere, sono tutti generi privati, per cui, la gente ci passa sicuramente. Per quanto riguarda l'aggiornamento del piano dello scorso anno avrei terminato, se ritenete di fare domande posso darvi risposta oppure posso passare al piano marketing".

MALATESTA – PRESIDENTE

“Se vuole, può completare con qualche indicazione economica, in modo che dopo facciamo le domande”.

GROSSI – AMMINISTRATORE FARMACIE GENOVESI

“Come accennavo, il fatto che abbiamo un service esterno non ci aiuta ad avere i riscontri dal punto di vista della struttura patrimoniale di conto economico civilistica adeguata. Sono in grado di valutare sulla base delle proiezioni dei margini generati dalle vendite. Dal punto di vista delle vendite, di fatto, abbiamo fatto gli stessi volumi dell'anno precedente, siamo stati soddisfatti; mentre il mercato ha ceduto qualche punto, noi, siamo riusciti a fare di più. L'incasso per contanti è più elevato. Confrontando l'incasso anno su anno, abbiamo avuto: più 5 per cento nel mese di gennaio, meno 2 per cento a febbraio, più 8 per cento a marzo, più 3 per cento ad aprile, meno 3 per cento a maggio, più 11 per cento a giugno. La media del primo semestre è di più 4 per cento. In una situazione di crisi generale delle Farmacie credo che sia un dato che ci soddisfi. Luglio non è andato bene, neanche agosto, ma abbiamo preso un *trend* assolutamente positivo nei mesi successivi. I dati sono di terza parte, non sono dati nostri, sono dati di chi fa rilievi di *sell out*, cioè, come si comporta il mercato. Nelle slide in azzurro è indicata la media delle Farmacie comunali e sotto c'è la media della Provincia di Genova: Farmacia ha fatto più 3,8 sui 12 mesi (parliamo di Iva compresa), mentre il mercato ha fatto meno 1 per cento. Il dato del bimestre novembre e dicembre ci vede a più 2,9, nel corso del secondo semestre c'è stato un trend di crescita assolutamente innovativo rispetto ai trend precedenti. Questo non solo ci fa ben sperare, ci dà consapevolezza delle azioni intraprese, quindi, di quello che sarà il budget del 2015. Le cose non sono andate così male come poteva pensare l'andamento del primo semestre e la dinamica del mercato che c'era, abbiamo recuperato nel secondo semestre, abbiamo tenuto sotto stretto controllo i costi del personale, abbiamo bloccato gli straordinari e abbiamo segnato dei budget alle Farmacie delle ore da spendere. Non abbiamo derogato sui costi, i volumi non ci hanno penalizzato, il risultato che mi aspetto che esca dalla contabilità è in linea con questo. Dovremmo scontare qualche effetto dell'anno precedente, probabilmente, sarà migliore dell'anno precedente, potrebbe essere anche in pareggio; bisogna valutare le plusvalenze che sono arrivate degli anni precedenti e questo. Mi riservo al più presto, quando il bilancio è disponibile e i numeri sono certificati, di metterli a disposizione”.

MALATESTA – PRESIDENTE

“La parola al consigliere Grillo”.



COMUNE DI GENOVA

GRILLO (P.D.L.)

“Il Consiglio comunale, nella seduta del 4 giugno 2013, ha approvato la delibera relativa alla trasformazione della società Farmacie Genovesi in società a responsabilità limitata. Nel corso di quella seduta consiliare sono stati approvati dei documenti, alcuni dei quali unanimi. Volevo chiedere all’Assessore se ci può informare circa gli adempimenti svolti sui documenti approvati da parte del Consiglio comunale”.

MALATESTA – PRESIDENTE

“La parola al consigliere De Pietro”.

DE PIETRO (MOV. 5 STELLE)

“Ho avuto modo di seguire da vicino la questione di Via Isonzo, abito lì, ho avuto modo di rilevare che il personale è molto gasato dalla nuova gestione e si vedono i risultati. In relazione ai famosi 8 magazzinieri che erano stati spostati su altri servizi, volevo chiedere se, considerato il *trend* positivo che sta prendendo l’azienda Farmacie comunali, c’è possibilità di recuperarne qualcuno, quindi, se nel piano industriale è prevista questa possibilità, magari legata al raggiungimento di determinati risultati positivi. Non possiamo dimenticare che Farmacie comunali ha potuto fare, grazie all’ottima gestione del dottor Grossi, questo salto grazie al risparmio sui 9 stipendi diventati 8 grazie ad una pensione. Riteniamo che poter recuperare qualcuna di quelle persone potrebbe essere un *target* importante, un messaggio forte, più positivo di quello dato finora, al personale”.

MALATESTA – PRESIDENTE

“La parola alla consigliera Nicolella”.

NICOLELLA (LISTA DORIA)

“Ringrazio l’Amministratore delegato sia per l’esautiva relazione sia per il brio che dimostra di aver messo nell’occuparsi delle sorti di questa società partecipata che ci fa molto piacere, si vede che ha una gestione finalizzata al benessere lavorativo degli impiegati, all’interesse di chi si rivolge alle Farmacie comunali, in tutto questo mette un valore aggiunto che è l’entusiasmo del lavoro che ci fa molto piacere vedere e vorremmo vedere anche nella gestione di società partecipate che, al contrario, pesano sulle nostre stanche spalle. Complimenti per lo spirito con cui ha affrontato questo lavoro, complimenti per i risultati che ci vedono galleggiare in una congiuntura economica sfavorevole e complimenti per aver pensato di associare il logo del Comune di Genova ad una cosa che funziona e si offre all’utenza come un’immagine buona, come una prima linea del Comune che fa qualcosa di efficiente e curata verso i propri cittadini. Un primo appunto che volevo fare riguarda la rete con il sistema sanitario territoriale, il riferimento alle liste d’attesa del Pronto Soccorso fatto sul sito che è un sito che dà tante informazioni rilevanti riguardo la vita della città e le altre società partecipate, in particolare quello sull’emergenza territoriale sembra fuori luogo, cioè, tanta gente che sta aspettando al Pronto Soccorso, le garantisco, può andare benissimo dal suo medico di famiglia. È importante aver pensato, anche se in maniera inappropriata, a dare informazione riguardo all’assistenza sanitaria territoriale. Il mio invito è di spostare il sistema di connessione verso informazioni che riguardano più la medicina di base: orario di ricevimento dei medici di famiglia e quei pochi - me ne risulta uno - studi associati che rendono servizio 24 ore su 24, in modo che l’utenza possa essere, in maniera opportuna, indirizzata verso il sistema sanitario di base che è quello che meglio si interseca con le attività delle Farmacie. Chiedo se c’è una disponibilità di patrimonio immobiliare comunale che possa essere messo a servizio di studi dei medici di medicina convenzionata, magari non è ortodossa l’usanza che i farmacisti diano spazi a medici di famiglia, avere dei medici di famiglia che lavorino in prossimità della Farmacia dà



COMUNE DI GENOVA

un indotto alla Farmacia, da un'utenza che gravita sulla Farmacia stessa. Ancora, chiedo dei chiarimenti riguardo la convenzione con l'A.S.L.3 cui lei faceva riferimento che riguarda la prenotazione e la stampa dei referti, chiedo se abbiamo idea di fare qualche altro tipo di accordo per l'erogazione nei punti periferici dei farmaci a prescrizione ospedaliera”.

MALATESTA – PRESIDENTE

“La parola al consigliere Villa”.

VILLA (P.D.)

“Riconosco dei passi avanti rispetto all'anno scorso, quando c'eravamo visti, dove Farmacie comunali era in condizioni disperate. Il problema che rimane abbastanza presente a tutti noi e che ne dobbiamo rispondere ai cittadini - quando ce lo chiedono - è quando lei ci dice che l'80 per cento sono costi del personale. È chiaro, in un'azienda privata non starebbe in piedi, i costi del personale sono alti perché abbiamo il vincolo giuridicamente difficile da modificare, di 11 dirigenti all'interno di un'azienda su un totale di dipendenti sproporzionato ed inferiore ad altre aziende. I costi dei dirigenti e dell'amministratore delegato sono abbastanza elevati rispetto ad un *trend* di questo momento e ci consente di andare a dire che 11 dirigenti per 11 Farmacie, più un amministratore delegato - che non so quanto guadagna - siamo su livelli elevati”.

(Intervento fuori microfono)

VILLA (P.D.)

“I costi degli 8 magazzinieri sono a carico del Comune. Ci sono degli strumenti giuridici che ci consentano di avere meno dirigenti per 11 Farmacie e, magari, utilizzare gli stessi dirigenti per altri compiti ed altri ruoli. Continuando ad avere questa proporzione tra numero di dipendenti e numero di addetti alle Farmacie, probabilmente, non usciremo mai da questa situazione. È un ragionamento semplice che fa la gente semplice e faccio anche io. Ben vengano le cose che sono state dette oggi, tutti i provvedimenti che si stanno adottando per uniformare le Farmacie su un unico simbolo ed un unico marchio è un messaggio, ben vengano tutte quelle convenzioni che si fanno con gli enti, quindi, i nuovi rapporti che anche da questa Commissione e da questo Consiglio sono stati sollecitati con le altre aziende strumentali del Comune di Genova. Continuiamo su questa strada? Non possiamo fare diversamente? Credo che questa società non starà in piedi se non continueremo a caricare al Comune questi 8 dipendenti che sono pagati dal Comune. Quanti sono e come sono gli emolumenti lordi e netti all'anno dell'amministratore delegato e dei dirigenti? Se facciamo un raffronto, quando dice che dobbiamo contenere i costi del personale, come spesso dico in questa sede non si può mettere tutto insieme, si deve dichiarare chi guadagna mille e trecento euro in una Farmacia e chi ne guadagna cinquemila, quindi, sapere quanti sono quelli che ne guadagnano cinquemila e quanti sono quelli che ne guadagnano mille e trecento”.

MALATESTA – PRESIDENTE

“La parola al consigliere Chessa”.

CHESSA (S.E.L.)

“Ricordo la prima volta che abbiamo parlato di Farmacie, c'era un clima molto desolante tanto che era ben chiaro che il processo di svendita delle Farmacie doveva essere un atto quasi immediato per toglierci un peso economico. Ricordo che in quell'occasione ci sono stati presentati gli avanzamenti di un piano industriale in termini sicuramente lusinghieri e positivi e, come si è già complimentata la consigliera Nicoletta, mi



COMUNE DI GENOVA

complimento per i risultati. Il 3 aprile dell'anno scorso c'è stato il primo momento di un'altra visione rispetto all'utilizzo pubblico di una società che faccia riferimento all'ente comunale, partecipata o altro. Quando il dottor Grossi si è presentato ho realizzato che ci fosse un cambio radicale di visione su quello che doveva essere lo sviluppo delle Farmacie comunali, per la prima volta ho sentito dire che il fatto di avere 8 Farmacie non era un peso, ma una forza anche sul piano del mercato, quindi, anche con le logiche di mercato, oltre il fatto che Grossi avesse messo in rilievo tutta la valenza sociale che le Farmacie comunali hanno avuto nel tempo. Concordo con il piccolo appunto che ha fatto la collega Nicoletta rispetto al fatto che, probabilmente, un aspetto che più doveva essere sviluppato e documentato, quantomeno dichiarato dall'amministratore, è quanto è stato fatto per far diventare le Farmacie il punto di salute del territorio, oltre all'aspetto di vendita di farmaci ed oltre all'aspetto di relazione tra i lavoratori, dipendenti e le relazioni con il pubblico, sviluppare di più l'aspetto di punto di presidio nel territorio, quindi, il collegamento – come diceva la dottoressa – con tutte le realtà anche della medicina di base e di medici di famiglia. Avrei definito quel piano industriale, un piano industriale con un'impronta sociale. Mi rendo conto anche di un'affermazione che lei ha usato e che penso possa essere utile anche per una riflessione qui, che l'aspetto che più è stato negativo, in questo ultimo lasso di tempo per le Farmacie, è stato l'esternalizzazione del service sulla contabilità, quindi, si è dovuto internalizzare il servizio, nel senso che l'elemento più negativo è stato quello di andare fuori, può darsi che con le risorse interne questo possa essere un esempio anche per tutte le altre società partecipate”.

MALATESTA - PRESIDENTE

“Invito il consigliere Gioia ad inserire il budget nella postazione per favorire la registrazione e la verbalizzazione esterna. La parola al consigliere De Pietro”.

DE PIETRO (MOV. 5 STELLE)

“Ho ancora 3 domandine: 1) Le consegne a casa, se si fanno o se sono state preventivate; 2) l'ampliamento della comunicazione oltre che il telefono. Per esempio oggi abbiamo i taxi che hanno messo WhatsApp; 3) sapere se è previsto un collegamento di questo tipo, magari con una centrale unica per tutte le Farmacie, che possa dare informazioni magari su disponibilità di farmaci o cose di questo tipo. Era nato il problema della privacy sulle ricette consegnate dai medici alle Farmacie direttamente, vorrei sapere com'è stato risolto e se è stato risolto. Alcuni medici mi hanno raccontato che spendono più soldi in buste chiuse che per il resto. Ho visto l'emolumento dell'amministratore, se non erro è di 35 mila euro lordi l'anno”.

MALATESTA - PRESIDENTE

“La parola al consigliere Boccaccio”.

BOCCACCIO (MOV. 5 STELLE)

“Stefano ha già fatto degli interventi però devo dire, anche a nome del nostro gruppo, che finalmente ascolto per la prima volta - negli ultimi 2 anni e mezzo, che sono gli unici che ho passato qui dentro - una relazione di un manager. Siamo piuttosto avari di complimenti, quindi ne faccia tesoro, per fortuna non abbiamo fatto quello che ha fatto il consigliere Chessa negli anni a venire, il quale voleva vendere tutte le Farmacie, se avessimo fatto così non avrebbe avuto più nulla su cui lavorare e rilanciare. Volevo chiedere se può approfondire il tema della carta fedeltà, al di là dell'accenno che ha fatto alla convenzione, all'emissione dei 5 mila pezzi, etc., qual è la linea di direzione in cui intendete sfruttare questo strumento, è uno strumento che conosco abbastanza, per altri motivi, mi sembra che abbia delle potenzialità anche nei confronti del network, delle Farmacie. Immagino che la relazione che ci è stata presentata sia stata caricata, non ho avuto modo di verificarlo, chiedo all'Assessore o agli uffici se è possibile trasmettere una copia anche agli amministratori delegati o i direttori generali di altre società partecipate, perché mi sembra uno schema molto interessante



COMUNE DI GENOVA

che aiuterebbe noi commissari nelle relazioni per capire un po' di più lo stato delle società. Recentemente abbiamo avuto audizioni di altro management, decisamente molto più infelici da questo punto di vista, in termini di documentazione prodotta e anche di chiarezza nell'esposizione, credo, nel cogliere uno spunto positivo e non polemico, che se gli altri management vedessero la relazione che è stata prodotta qui oggi, potrebbe essere un'utile traccia, con le differenze del caso, per presentare una fotografia dello stato dell'azienda in occasione di future Commissioni".

MALATESTA - PRESIDENTE

“La parola al consigliere Gioia”.

GIOIA (U.D.C.)

“Ringrazio il Presidente e mi associo ai complimenti che mi hanno preceduto per quanto riguarda la relazione che è stata fatta dal dottor Grossi che ha cercato di dare un apporto alla valorizzazione di una parte del nostro patrimonio. La mia idea non cambia, anzi, adesso è suffragata ancora di più dal fatto che abbiamo valorizzato qualcosa, visti i tempi che corrono e viste le grosse difficoltà nella situazione. Penso che in un discorso più generale, rispetto alle nostre partecipate, rispetto anche alla mission che reputo molto debole rispetto e al fatto che un Comune debba mantenere un'organizzazione tale di Farmacie comunali, se non altro per un unico servizio che è quello che potrebbe essere una carta servizi, una carta clienti; non è certamente una forma di presidio di territorio quello che lei ci ha fatto vedere, dov'è stata apportata una modifica, un miglioramento, non è certamente un presidio di territorio nel centro della città, vale anche il discorso per le altre. La riflessione a cui penso è che noi tutti, prima o poi, saremo chiamati, se vale la necessità di far sì che l'utilità per cui il sesto Comune d'Italia mantenga ancora questo patrimonio che adesso si sta valorizzando rispetto alla funzione che nelle slide si legge, cioè che, in un certo senso, ha perso un po' la funzione sociale; l'unica funzione sociale che si vede e che si è capita dalla sua relazione è quella di fare delle convenzioni con delle carte servizio. Vorrei capire quanto - rispetto ad una dismissione completa, a tutela delle forze occupazionali - potrebbe incassare il Comune dalla vendita globale di tutte le Farmacie. Più o meno si sa qual è il valore. Lo sto chiedendo a chi mi sembra abbia la conoscenza di tutto quello che è il numero delle 9 Farmacie che sono rimaste. Penso che una valorizzazione approssimativa si possa sapere. Penso che dovremmo fare una riflessione rispetto al quadro economico in cui il Comune versa, cioè se questo patrimonio - che lei sta valorizzando - ha necessità di esistere rispetto al fatto che l'introito che potrebbe portare potrebbe essere riversato su altre funzioni molto più importanti rispetto alla minima funzione sociale che queste Farmacie possono dare alla collettività”.

MALATESTA - PRESIDENTE

“La parola alla consigliera Musso”.

MUSSO V. (LISTA MUSSO)

“Ringrazio il dottor Grossi per l'esposizione molto esauriente, volevo porre delle domande, innanzitutto per il personale che, a quanto ho capito, assorbe l'80 per cento del reddito, incide parecchio. Volevo sapere, attualmente, delle 3 Farmacie dismesse, i 3 direttori dove sono, se raddoppiano le figure in altre o se sono state posizionate in altri comparti del Comune, etc., così per i farmacisti. Per quanto riguarda i magazzinieri sappiamo che 8 sono in forza al Comune e se non erro ha detto che quando si potrebbe aprire il magazzino centrale verrebbero riassorbiti, volevo sapere bene queste cose. Volevo sapere se dal momento in cui è stata riportata la contabilità all'interno dell'azienda questo ha comportato l'assunzione di personale contabile oppure se questo lavoro viene ricoperto da personale già esistente nell'Amministrazione.



COMUNE DI GENOVA

Controtendenza direi quasi, perché, visto l'andamento che sta diventando positivo non ne apriamo un'altra in centro? Sono tutte non in centro. Il Comune possiede molti fondi dai quali, peraltro, ricava degli affitti irrisori, vedi qualche centinaia di euro in Via Garibaldi. Si potrebbe anche pensare di aprire una nuova Farmacia in centro e utilizzare così il personale eccedente (direttori, farmacisti e magazzinieri). In merito all'offerta merceologica. Giustamente il dottore diceva di come ultimamente ci si sta orientando anche in diversi campi che sono anche più di moda di altri e rispondono molto. Nelle varie Farmacie avete mai pensato di aprire un reparto di veterinaria dato che sappiamo benissimo che 2 famiglie su 3 a Genova hanno un cane o un gatto? Personalmente non vado mai in una Farmacia a cercare una medicina per veterinaria senza che mi si dica che non ce l'hanno, anche quelle più comuni. Volevo chiedere se è stato affrontato il discorso di avere, dove possibile, almeno i farmaci più correnti per uso veterinario visto che abbiamo tanti animali".

MALATESTA - PRESIDENTE

“La parola al consigliere Anzalone”.

ANZALONE – GRUPPO MISTO

“Nell'ultima legge di stabilità - mi rivolgo all'Assessore – il Governo ha previsto delle linee guida sulla razionalizzazione delle società controllate da parte delle amministrazioni locali, alla luce di questa razionalizzazione - che, in qualche maniera, questo ente dovrà affrontare - oggi abbiamo ascoltato con piacere le parole del dottor Grossi in merito ad un'attività svolta in questo ultimo anno a beneficio di un riequilibrio dei conti di queste Farmacie, però, vorrei capire dall'amministrazione qual è il progetto politico e cosa intende fare su alcune aziende controllate. Ormai la legge c'è, ogni giorno si dice che le amministrazioni locali devono affrontare questa partita. L'ente ha diverse società controllate. In merito all'indirizzo politico su cosa salvare, come salvare, cosa tenere, c'è un po' di confusione, ormai siamo a febbraio, vorremmo capire che cosa intende fare l'amministrazione, su quali società e come. Ringrazio il collega Gioia per aver sottolineato il fatto che la valorizzazione di questi beni ci permetterà, domani, se decideremo la messa in vendita delle stesse, in qualche maniera, di monetizzare e ricevere sicuramente delle cifre importanti da destinare ad altre attività, di capire che cosa vuol fare l'ente, perché insieme alle Farmacie abbiamo anche altre aziende, vorremmo capire quali società l'amministrazione intende mantenere in casa e quali intende dismettere. Se ne parla a tutti i livelli e ancora non riusciamo a capire se l'ente attende, in qualche maniera, di arrivare all'ultimo e quando arriverà qualche provvedimento legislativo che imporrà, in poco tempo, la dismissione quali saranno le opportunità per i lavoratori che sono all'interno di queste aziende. Se si riuscisse a fare un minimo di programmazione potremmo tutelare coloro che lavorano all'interno e avere un minimo di linea, capire qual è il progetto dell'amministrazione, che cosa intende fare. Capisco che i colleghi hanno ringraziato per l'opera svolta e soprattutto per quello che ci è stato relazionato oggi, però, non si capisce che cosa dobbiamo salvare. Ci sono aziende che fanno milioni di buco ogni anno, dobbiamo aumentare le tariffe, ci sono altre aziende che sono lì, quando potremmo, in qualche maniera, valorizzare ma incassare anche dei soldi. O attendiamo che in qualche maniera saremo costretti a svendere oppure, come ritengo che sia giusto, potremmo fare un minimo di programmazione economica finanziaria dell'ente e dire quali sono gli asset che possono essere tranquillamente dismessi, incassare e monetizzare delle risorse da destinare ad altre cose più importanti”.

MALATESTA – PRESIDENTE

“La parola alla consigliera Nicoletta”.



COMUNE DI GENOVA

NICOLELLA (LISTA DORIA)

“Intervengo in merito al cenno che si faceva della progressiva eliminazione del contante per il pagamento in Farmacia, chiedo se l’amministratore facesse riferimento alla farmacia del CEP. Dalle facce noto che ho capito male io. Mi potete chiarire questa cosa?”.

MALATESTA – PRESIDENTE

“Erano le casse automatiche tipo Leroy Merlin, quindi con contante tipo cassa automatica dell’autostrada, era questo il ragionamento che era stato fatto. La parola alla consigliera Nicolella”.

NICOLELLA (LISTA DORIA)

“Allora ho capito bene, spiegatemela un po’ meglio contestualizzando nella farmacia del CEP con l’utenza media”.

MALATESTA – PRESIDENTE

“La parola al consigliere Pastorino”.

PASTORINO (S.E.L.)

“Sulla vicenda delle Farmacie non sono molto ottimista come alcuni interventi. A me sembra che l’amministratore unico abbia fatto il lavoro per il quale è stato chiamato e il fatto che le Farmacie fossero mal amministrate e il fatto che nelle Farmacie ci fosse più personale di quanto servisse era una realtà, così come nelle altre partecipate, quindi, il problema fondamentale delle Farmacie, come delle altre partecipate, non è quello di venderle ma di amministrarle come si deve. Le Farmacie, per esempio, stanno meglio perché abbiamo 8 dipendenti pagati dall’Amministrazione Comunale e abbiamo, finalmente, il dirigente che è andato in pensione che ci costava - da quanto mi risulta dalle notizie che mi dicono i lavoratori - 120 mila euro l’anno. Il dirigente era il vecchio amministratore che, avendo finito il suo mandato, è stato sostituito dal dottor Grossi ed è stato tenuto in azienda per altri 2 anni. Un altro modo per amministrare meglio le nostre partecipate non è quello di venderle, anche perché se il Comune vendesse tutte le partecipate alla fine venderemmo anche le sedie di quest’Aula per far quadrare i bilanci, mentre, invece, bisogna far funzionare bene le partecipate erogando dei servizi pubblici ai cittadini e nel frattempo riuscire a fare anche degli utili per andare, poi, ad investirli nei servizi che il Comune fa a fondo perso, come i servizi sociali, come gli aiuti alle famiglie senza casa e a chi dorme per strada. Questa è la *mission* del Comune, non è quella della Confindustria o di una S.p.A.. Un altro modo per risparmiare sulle partecipate è quello di accorpate le partecipate e fare un’unica direzione. E’ stato fatto lo studio nel precedente ciclo amministrativo, poi è rimasta lettera morta perché la politica continua a nominare dei trombati dei vari Consigli nelle partecipate, anche senza le competenze specifiche e se li tiene anche quando, dopo tre o quattro anni, i risultati sono sempre più negativi, addirittura amministratori con un contratto triennale o quinquennale a cui poi viene fatto un concorso ad hoc per stabilizzarli, questo è successo nelle nostre partecipate, quindi, prima di venderle direi che la strada migliore sia quella di farli funzionare bene e accorparle per risparmiare i soldi degli amministratori che sono super pagati”.

MALATESTA – PRESIDENTE

“La parola al consigliere Putti”.



COMUNE DI GENOVA

PUTTI (MOV. 5 STELLE)

“Mi unisco anche io ai ringraziamenti per la relazione perché ha una qualità che secondo me facilita l’ingresso alle informazioni per i Consiglieri, molte volte non essendo tecnici possiamo avere più difficoltà a penetrare dentro le relazioni e a comprenderle a pieno, invece questo credo che sia utile in questa direzione. In passato abbiamo parlato, all’interno delle Commissioni, soprattutto in un momento in cui la Giunta aveva portato – supportata dalla maggioranza – la volontà di vendere alcune delle Farmacie comunali, allora era emersa una debolezza rispetto alla quale abbiamo da sempre posto delle obiezioni - siamo fortemente contrari a questa valutazione – sul fatto che le Farmacie comunali non avessero una prerogativa forte per essere considerate servizio, per cui, erano sacrificabili per questo. Credo che abbiano fortemente una valenza, come opportunità e risorsa, rispetto alla diffusione della prevenzione sanitaria che mai come in questi momenti di difficoltà sociale e di difficoltà nella popolazione di elaborare l’accesso alla cura ritengo sia necessaria. Abbiamo esempi tristi affianco a noi, come in Grecia dove gli ambiti sanitari sono i primi ambiti dove si leggono gli effetti di una crisi devastante nella non cura delle persone, ma io stesso ho citato in questo Consiglio come sia descrittivo della profonda crisi sociale che stiamo attraversando, il fatto che sempre più si incontrino persone senza alcuni denti in bocca, che era una cosa, fino a qualche anno fa, non considerata socialmente accoglibile, oggi, invece, fa parte tristemente delle nostre condizioni quotidiane. Mi chiedo se all’interno di questo piano non sia possibile intravedere uno spazio, magari chiedendo anche un aiuto all’Amministrazione, quindi, alla Giunta per quanto riguarda il bilancio o al Consiglio comunale, capendo come individuare degli indirizzi utili per il reperimento delle risorse necessarie, ribadire, in qualche modo, con una funzione o più funzioni proprie, l’utilità delle Farmacie anche in termini di primo luogo di diffusione di cura di sé, di accompagnamento alla prevenzione. Ho partecipato, in passato, a delle esperienze interessanti con gli studenti di medicina con cui abbiamo organizzato, in un quartiere popolare, quello della Diga di Begato, l’ospedale dei pupazzi in cui l’obiettivo era quello di accompagnare i bimbi ad una serie di visite presso medici, con l’obiettivo di abituare i bambini al rapporto con i medici, quindi, al rapporto con la cura e gli aspetti preventivi e abituare le famiglie che li accompagnavano all’idea di promuovere, nei figli, la cura di sé, etc.. È stata un’esperienza interessante, sono venuti tantissimi bambini accompagnati dai genitori. Era questo solo un esempio per raccontare che cosa voglia dire in termini preventivi. Parliamo, in quel caso, di un quartiere dove, tristemente, da quattro o cinque anni a questa parte, si sono iniziate a vendere di nuovo più siringhe che preservativi, mentre questo trend era stato cambiato fortemente negli anni precedenti con una forte informazione sulle malattie sessualmente trasmissibili, sulle sostanze, c’era stato un forte lavoro. Questo solo per dare un esempio di quanto sia importante fare un determinato tipo di azione, è chiaro che non si può fare questo in una Farmacia. Chiedo se è possibile prevedere, all’interno delle Farmacie, degli spazi e delle risorse da dedicare, in qualche modo, ad una prima prevenzione in questa direzione, perché secondo me è fondamentale in questo momento. Vedo, ad esempio al Diamante, dove c’è una Farmacia che è importante per quel quartiere, anche se privata – a maggior ragione credo ci sia nelle Farmacie comunali questa vocazione – è un luogo in cui tutta la popolazione accede, dove davvero c’è la possibilità di restituire questi aspetti. Mi chiedo se è stato pensato qualcosa o se ci siano gli spazi mentali e sostanziali per pensare a qualcosa in questa direzione”.

MALATESTA – PRESIDENTE

“La parola al consigliere Balleari”.

BALLEARI (P.D.L.)



COMUNE DI GENOVA

“Il mio intervento voleva essere semplicemente un intervento di plauso per aver sentito, forse per la prima volta dopo sette o otto anni che siedo questi scranni, un qualcosa che avesse un senso di logica, un qualcosa affrontato in una maniera precisa, puntuale, con soddisfazione, lo dico in tutta sincerità, perché mi è piaciuto l’approccio che c’è stato, forse perché il nuovo amministratore è meno politico, più tecnico, è un manager, ha affrontato la cosa da manager, io, personalmente, sono sempre stato uno di quelli che ha sostenuto l’idea che la vendita delle Farmacie sarebbe stata opportuna perché il pubblico non sa fare le cose che fanno i privati, in questo caso mi sembra, invece, che il pubblico stia facendo qualcosa, come fanno i privati, pertanto lo saluto con grande entusiasmo. Colgo l’occasione per chiedere il programma del nuovo magazzino al CEP, a cosa servirebbe e che smistamento farebbe”.

MALATESTA – PRESIDENTE

“Passiamo alle risposte che, se esaustive, possiamo concludere e chiudere la Commissione. Prima mi è stato chiesto se la risposta dovesse essere per tutte le domande anche al di fuori dell’ordine del giorno. Direi che il sollecito è rispondere sull’ordine del giorno, poi, alcune informazioni possono starci. La parola all’Assessore Miceli”.

ASSESSORE MICELI

“Risponderò a due o tre Consiglieri, poi per le domande più specifiche lascerò la parola all’amministratore Grossi. Sono abbastanza soddisfatto di questa condivisione di gran parte dei Consiglieri, di questo sforzo che sta facendo la società grazie all’impegno straordinario dell’ingegner Grossi nel cercare di allinearsi a standard di mercato, essere competitivi, per evitare che un cittadino entri in una Farmacia e capisca subito che è comunale e non privata, come negli uffici statali tanti anni fa, quando uno andava in un ufficio dell’imposte e capiva subito che si trovava in un ufficio statale, perché c’era un *brand* al negativo assolutamente visibile. Sono azioni che hanno un ritorno molto lungo, sono azioni che bisogna proiettare verso lo sviluppo, l’aumento della marginalità, dei ricavi, della produzione, effetti che, se tutto va bene, sono in relazione a quello che è il contesto generale di mercato, si potranno vedere nel corso degli anni. L’Amministratore ha detto che per il 2014 siamo in attesa della chiusura, potrebbe esserci sicuramente un risultato migliore rispetto allo scorso anno, grazie anche al mantenimento del volume dei ricavi, questo è un risultato positivo, però non è detto che ci sia da subito l’equilibrio. Nel giro di due o tre anni la società deve essere solidamente in equilibrio e non in equilibrio precario ed episodico. Mi riallaccio a quanto è stato detto da alcuni Consiglieri. Ricordo la delibera 75 del 2013, di ricognizione di tutto lo stato delle partecipate in cui per Farmacie genovesi e Bagni marina abbiamo detto: “Farmacie genovesi e Bagni Marina le teniamo sotto monitoraggio per due o tre anni, se raggiungono un equilibrio autonomamente, quindi consolidano l’equilibrio finanziario ce le teniamo altrimenti le vendiamo”. Stiamo seguendo questo impegno preso nella delibera. Ci sono buone prospettive, in relazione a tutto quello che avete sentito, affinché tra un anno o due anni la società possa solidamente consolidare questi primi indizi di miglioramento, a quel punto non c’è motivo perché venga messa sul mercato la società. Le Farmacie comunali possono e devono svolgere un servizio aggiuntivo rispetto a quelle private, perché le Farmacie comunali non hanno, come obiettivo principale, il lucro, l’utile, hanno l’equilibrio, ma non devono, necessariamente, distribuire utili e se lo fanno devono essere reinvestite in maggiori servizi per la cittadinanza, miglioramento delle proprie performance. Consigliere Grillo lei ha citato documenti del 2013, abbiamo fatto la formazione s.r.l., il piano industriale, lo stato di avanzamento, quei documenti appartengono ormai un po’ alla storia. Consigliere Villa, tutti noi abbiamo le nostre ossessioni, lei ha quella dei dirigenti, però stia attento, si informi, le abbiamo dato – a lei e a tutti – uno strumento, il cruscotto, che se lei, prima di venire in Commissione, avesse consultato al capitolo “Farmacie genovesi” avrebbe visto che c’era un solo dirigente, siccome il cruscotto è del 2013, compare ancora Trazzi che adesso non c’è più. Farmacie genovesi adesso non ha dirigenti, ha solo l’amministratore delegato. Quelli che lei scambia per dirigenti non sono dirigenti ma direttori di Farmacia che una legge impone di avere per ogni Farmacia, sono quadri non dirigenti. L’amministratore Grossi prende un compenso



COMUNE DI GENOVA

loro lordo annuo di 35 mila euro lordi, penso che sia in linea, se non inferiore a quello che un funzionario di categoria C o D prende qui in Comune. Consigliere Villa la invito a stare attento a quanto le sto dicendo. Prima di dire che gli amministratori prendono compensi si informi sul cruscotto, troverà che Grossi prende 35 mila euro lordi annui. Così come ho fatto in altre occasioni quando si sparava a zero sui dirigenti del Comune che non fanno bene il loro lavoro e rubano lo stipendio anche a lei dico di informarsi prima di riferire dati assolutamente falsi. Se ritiene che 35 mila euro lordi annui per un amministratore che deve gestire una società, che deve fare tutto quello che avete sentito oggi, siano troppi, rimane una sua personale opinione. Se lei ritiene che per amministrare una società lo si debba fare gratis rimane una sua personale opinione, ma non può, in un consesso pubblico, come quello di oggi, dire che tutti gli amministratori prendono stipendi da Nababbi”.

MALATESTA – PRESIDENTE

“L’Assessore risponde e replica ai vostri quesiti, dopodiché, se avete altro da aggiungere o non siete soddisfatti delle risposte, potete replicare”.

ASSESSORE MICELI

“Consigliere Anzalone lei ha correttamente citato la legge di stabilità che impone un piano di riordino da presentare entro il 31 marzo, ovviamente abbiamo iniziato a lavorarci, lì dovranno, poi, essere espressi gli orientamenti, le decisioni, le volontà, quello che si vuole fare di ogni singola partecipata, un lavoro molto complesso che richiederà un confronto politico, un confronto con tutti gli interlocutori. Al consigliere Gioia posso solo dire che i criteri di valutazione e di determinazione di un avviamento in caso di vendita di una società sono diversi. Normalmente la base di riferimento è il volume dei ricavi, poi si possono applicare coefficienti dell’uno o del due a seconda delle condizioni di mercato. Per quanto mi riguarda penso di aver esaurito quello che ritenevo dire”.

GROSSI – AMMINISTRATORE FARMACIE GENOVESI

“Nello spazio della trasparenza del sito troverete dei dati più dettagliati riguardanti il costo del personale e dei dirigenti. I dati che condivido sono gli stessi che fornisco alla direzione partecipate perché redicano il cruscotto, sono i dati che sono stati messi sul sito per la trasparenza per individuare il costo medio del personale, quindi, come vi ha ribadito l’Assessore Miceli la qualifica è di direttori, ma l’inquadramento è quello di quadri, il cui costo medio è di 64 mila euro, tenuto conto che hanno una notevole anzianità. Ci sono quadri di farmacisti con un costo medio di 56 e impiegati farmacisti di 47. Nel costo medio degli impiegati, numero 10, parliamo di magazzinieri, è un costo medio di 40 mila euro di impiegati e non di operai. Passo a questo argomento visto che il tema dei magazzinieri è un tema che, reiteratamente, mi è stato sollecitato di chiarimenti, di quelli che sono gli sviluppi. Credo che nella delibera del 2013 che è stata richiamata era stato ipotizzato un progetto non meglio tracciato ancora perché non c’era, ma ci si riservava di farlo e di definire un percorso di ricollocazione dei magazzinieri all’interno di un progetto comune Farmacie – Servizi sociali. Lungo la strada non è che ho ereditato molti stimoli da questo punto di vista, però, nel frattempo, con l’Assessore ai Servizi sociali ci siamo ritrovati e abbiamo studiato delle soluzioni che vengono incontro a questo e che rispondono anche un po’ all’esigenza di dare quella connotazione effettiva alle Farmacie comunali come presidio sul territorio, soprattutto nelle zone di quartiere più disagiate o, comunque, più isolate. Questo è un esercizio abbastanza complesso perché bisogna trovare degli spazi e delle risorse perché i magazzinieri erano stati allontanati dal ciclo produttivo di Farmacie in quanto improduttivi, essendo improduttivi erano solo un costo. Non tutto il costo dei magazzinieri distaccati presso i servizi sociali ci viene riconosciuto dal Comune, abbiamo ancora in carico 110 mila euro di costo. L’azienda, lo scorso anno,



COMUNE DI GENOVA

avrebbe guadagnato già notevoli quattrini. Un'azienda normale avrebbe proceduto con la messa in uscita di quel personale, perché era personale improduttivo. Credo che tutti noi abbiamo una parte di coscienza - chi non ce l'ha è un fatto personale che non mi riguarda - quindi pensare che ci fossero 8 lavoratori senza prospettiva io il problema me lo sono posto in maniera concreta, non lo dico per caso, l'ho scritto, un anno fa, nel piano industriale: "Magazzino centrale". Magazzino centrale significa togliere delle attività che oggi vengono svolte dai direttori di Farmacia a quel costo, a 64 mila euro di costo all'anno. Pensare che un direttore di una Farmacia si metta ad aprire dei pacchi di cartone lo trovo un delitto, cioè sta consumando male i soldi dei cittadini genovesi, quindi, bisogna farlo ad un costo più basso. Se costa 40 mila euro un magazzino trasformato in impiegato è di nuovo un costo eccessivo per quanto mi riguarda, perché un costo corretto sarebbe 25 mila, ecco perché i magazzini sono stati espulsi dal sistema, perché avevano un costo eccessivo. La soluzione è quella di fare un magazzino centralizzato, ma c'è un tema dietro. Quando i costi sono alti bisogna aumentare la produttività. Quando mia moglie mi racconta che ha trovato un imbianchino a 4 euro l'ora, le chiedo quanto tempo ci impiega, perché se ci impiega 6 mesi forse mi conviene chiamare quello che si prende 20 euro l'ora che dopo una settimana si toglie dalle balle. Non è il problema del costo del dirigente, non è il problema del costo del quadro, il problema è cosa produce. All'interno delle Farmacie ogni risorsa deve avere una produzione adeguata. Su questo schema mi sta seguendo il sindacato che è assolutamente consapevole che per il rilancio delle Farmacie dobbiamo passare da un concetto di produttività. Oggi avrei dovuto fare uno step insieme a loro per verificare tutti i parametri dove si dice che ogni ora spesa in Farmacia per tenerla aperta bisogna portare a casa un fatturato di 200 euro ad ora lavorata, altrimenti non ci si paga e si diventa un costo per la collettività. Non stiamo parlando di stress perché la Farmacia di Via Isonzo - che ogni tanto è stata richiamata - ne fa 280, allora, anche per un concetto di equità, bisogna riequilibrarlo, perché non ha senso che in una Farmacia di Via Isonzo si spacchino le gambe per fare 280 euro di fatturato all'ora ed in altre se ne facciano 145 euro. Anche i sindacati lo hanno capito e ne stiamo facendo un percorso insieme positivo, perché arriviamo a ridistribuire i carichi di lavoro all'interno della struttura recuperando anche nel magazzino centrale che è pronto perché l'area è già locata dalle Farmacie, inutilizzata, pertanto è uno spreco. I casi sono 2: 1) cambiamo location e togliamo quel magazzino perché ha un costo; 2) lo impieghiamo in maniera corretta, lo facciamo diventare il magazzino centrale, scarichiamo ore di personale a 64 mila euro di costo medio all'anno con del personale che ne costa 41 mila euro - che è ancora caro - sarà un problema far sì che la loro produttività sia elevata. Questa è la chiave del sistema. Credo di aver dato un po' di risposte a diverse richieste che mi sono state fatte. Si parlava di privacy. È uscita una normativa dell'ordine dei farmacisti, di Federfarma, anche dell'associazione a cui appartengono le Farmacie comunali, di richiamo alla privacy, abitudine molto funzionale per l'utente. Se chiamo la segretaria del medico e le dico che sono un malato cronico, non c'è bisogno neppure di farmi la visita, mi fa la prescrizione, siccome il medico viene in quello studio per 2 ore il giovedì pomeriggio su prenotazione, 1 ora il lunedì mattina, trovare le ricette in Farmacia sicuramente è un servizio che il cliente utilizza, questo, però, è sanzionabile, nel senso che se c'è una commistione tra il farmacista e il medico - mi richiamo al discorso degli studi medici - questo si definisce comparaggio dove vi possono essere dei vantaggi economici da una parte o dall'altra. È evidente che una Farmacia che ha uno studio medico di fianco abbia un flusso avvantaggiato in termini di ricette, se fitta i locali a condizioni di mercato non c'è comparaggio, se glielo fitta ad un prezzo agevolato o addirittura nessun prezzo, glielo fa in nero - cosa non delle Farmacie comunali - è censurato. Della privacy non se ne faceva più niente perché le ricette erano gestite a mazzette, come fossero carta moneta, nulla dal punto di vista dell'etica professionale da parte del farmacista, nonché del dottore. Mi occupo di Farmacie, il buonsenso ha detto: "Almeno una delega per il ritiro e che la busta sia chiusa". Se sono delegato a ritirare le analisi o quanto altro me la vedo con chi mi ha dato la delega se è stata aperta o meno la ricetta. In merito alla consegna a casa. È uno studio che vorrei portare avanti con l'Assessore ai Servizi sociali perché secondo me possiamo fare qualcosa di buono, soprattutto come Farmacie comunali, nell'ambito di famiglie più disagiate, di anziani che hanno problemi di ritiro. La Farmacia è aperta dalle ore 8:30 alle 12:30, dalle ore 15:30 alle 19:30, quando non è in guardia farmaceutica, quando non è aperta il sabato. Ci stiamo adeguando a quello che fanno i privati, ma riteniamo che le Farmacie comunali debbano essere anche un elemento di riferimento per il ruolo che



COMUNE DI GENOVA

svolgono, per il tipo di azionista che hanno, per quelle che sono le attese che ha l'azionista nei confronti di Farmacie, che non è un'azionista che aspetta solo i dividendi perché è una finanziaria, chiede che venga ribaltato tutto nell'implemento dei servizi, quindi, sento il dovere di investire nelle cose innovative che, magari, il privato o il singolo farmacista è un po' più ritroso, finché non ne vede l'effettivo ritorno economico, ad andare a spendere dei quattrini su qualcosa. Abbiamo il vantaggio di essere 8 Farmacie, quindi, quando hai studiato una cosa per 1 la cloni su 8 e le altre sono tutte a costo zero, quindi, questo ruolo di essere un po' guida sulle innovazioni ce lo siamo posti all'interno e, quindi, quando ci sono delle iniziative siamo abbastanza attenti. L'A.S.L. è rimasta un po' scottata che le allora ancora non innovate Farmacie comunali se avessero fatto una convenzione con Galliera nel giro di qualche settimana, sarebbe presentata alla stampa e lo stesso giorno resa operativa, a costo zero, poiché Farmacie non ha speso una lira, anzi, delle riviste di informazione gratuite in cambio del nostro servizio, quindi ci guadagneremo anche qualcosa poiché i nostri clienti apprezzano molto quella rivista. Il problema non c'è, perché se uno va all'A.S.L. e si fa fare una prenotazione, firma un documento sulla privacy che gli dice: "Se vuoi te lo puoi andare a pescare direttamente sulla rete, attraverso una tua password vai sul sito dell'A.S.L. e te lo prendi". Qualsiasi cittadino potrebbe entrare già nelle nostre Farmacie, come in quelle private, entrare in un bar chiedere in prestito un computer, metterci la password e si scarica il suo affare. È una convenzione del nulla per parte specifica. Mettiamo a disposizione un terminale. La bozza è già definita, è solo da firmare, c'è solo da attendere i tempi tecnici dell'A.S.L. che hanno delle esigenze di delibera interna. Nel sito non ancora attivo, perché stiamo facendo degli studi per la migliore soluzione, faremo un servizio di prenotazione dei farmaci – mi piacerebbe fare qualcosa insieme con la dottoressa Fracassi – dopo aver prenotato il farmaco se viene chiesto lo consegna anche a casa. L'unica problematica è legata alla ricetta. Su questo tema, ieri parlando con il CRAL dell'AMIU che mi ha sollecitato, mi dicevano: "Lo hai fatto con gli altri CRAL lo fai anche con noi". Stiamo parlando di consegnare i nostri farmaci e parafarmaci in Via D'Annunzio, alla Volpara, a Sestri, a Campi, trovare delle modalità facendo un servizio più evoluto che non è solo quello di messa a disposizione. Lungi da noi sostituirci al servizio del 118, questo è quello che chiamo una comunicazione educativa. La Farmacia è un punto aperto 8 ore al giorno. Gli studi medici hanno la stessa problematica, non sono aperti tutto il giorno, hanno delle finestre e degli edifici da accedere. In Farmacia ci vai e ti danno abbastanza risposte. Nel nostro Paese non si parla più di un sistema ospedale centrico, ma si parla di un sistema assolutamente ribaltato sul territorio, dove la Farmacia è un punto di incontro, in Farmacia non si va quando si sta male, ma per prevenire. Farmacie è lì, è già aperta, è solo da integrare. Si parla, da molti anni, di servizi in Farmacia, ma poco viene fatto sostanzialmente. Quando il momento è difficile perché, per esempio, hai necessità di raggiungere fisicamente il 118 di un Pronto Soccorso, sapere che, magari, sotto casa, c'è qualcuno che ti aiuta ad indirizzarti e ha l'informazione buona è importante".

NICOLELLA (LISTA DORIA)

"Proprio perché si parla di educazione, di prevenzione e di un ambito circoscritto dico che il Pronto Soccorso non è 118, quindi già la dicitura è sbagliata. Il Pronto Soccorso è ospedale. Dare informazioni sull'apertura degli ospedali va in senso diametralmente opposto a quella che deve essere la cultura dell'assistenza, della prevenzione, della rete, con la medicina generale che, secondo me, è più nelle corde della missione di Farmacie. È proprio il messaggio in merito al 118 che è scorretto, perché non è il 118, non è consono a quello che lei dichiara, cioè dell'espansione dell'assistenza territoriale, per cui l'informazione andrebbe orientata visto che le Farmacie sono aperte in molte, ma negli orari in cui i medici di famiglia sono aperti, quindi, indirizzare i pazienti, che invece di fare il 118, chiamare l'ambulanza, sono scesi e andati dal farmacista, verso il loro medico".

MALATESTA - PRESIDENTE

"Cercavo di dare un ordine rispetto agli interventi, se riusciamo ad attenerci a questo ordine vi sarei molto grato. La parola al dottor Grossi".



COMUNE DI GENOVA

GROSSI – AMMINISTRATORE FARMACIE GENOVESI

“Si parlava di internalizzazione dei servizi. Non è l’unico servizio che abbiamo internalizzato, lo abbiamo fatto assumendo un amministrativo, abbiamo fatto anche dei tentativi di utilizzare del personale di altre partecipate, gli abbiamo dato dovuta visibilità, le risposte, purtroppo, sono state nulle, nessuno era interessato alla posizione di Farmacie, poi abbiamo fatto una selezione sul mercato e abbiamo trovato una risorsa adeguata a fare quel mestiere. La tariffazione la facevamo con un servizio esterno, adesso l’abbiamo internalizzata per il 50 per cento del ciclo, prossimamente arriveremo al 100 per cento, questo in un concetto di produttività. Le Farmacie le copriamo con attività di servizi che compravamo all’esterno. Il tema della carta fedeltà ve l’ho raccontato. Si diceva dell’80 per cento del reddito, ma si tratta dell’80 per cento del margine prodotto dalle vendite e non del reddito, è un costo molto più elevato, ve ne ho parlato nell’ultima Commissione, il mercato delle Farmacie private si pone di una decina di punti in più, data una politica retributiva forse un po’ importante da quel punto di vista, magari inquadramenti non mirati, dobbiamo ricorrere ad eliminare questo tipo di meccanismo ed automatismi, fare solo una parte di incentivazione su effettivi risultati, quindi meritocratica. I 3 direttori che erano nelle 3 Farmacie: una ha una 104 per handicappati, quindi, 100 per cento non è presente in Farmacie; una è in maternità e un terzo fa il jolly. Gli orari di apertura di una nostra Farmacia vanno da un minimo di 2 mila ore all’anno, le ore producibili, da parte di un lavoratore – che sia dirigente o che sia impiegato – sono circa mille 700, dipende dall’assenteismo, è evidente che ci siano 300 ore di scopertura, quindi, di qualcuno che faccia quel mestiere c’è bisogno, pertanto si fanno turnazioni e rotazioni. Mi sembra di aver dato soddisfazione. Sui magazzinieri ho individuato la soluzione di prendere 2 mezzi magazzinieri, quindi ridurre il distacco dalla giornata intera sul levante e mezza giornata sul ponente, quella mezza giornata sul ponente per fare magazzino centralizzato e quello sul levante per dare supporto alle 3 Farmacie che fanno più volume che sono: Isonzo, Quinto e Molassana. Questo è un inizio. Possiamo prevedere che le unità lavorative possano diventare anche 2, forse con qualche aspetto formativo da studiare potrebbero aumentare ancora. Non credo che siano sostenibili tutti e 8 poiché hanno il seguente costo: 40 mila euro per un magazziniere, 28 mila euro per un farmacista apprendista. È un bell’esercizio riuscire a ricollocare all’interno di un ciclo produttivo che, comunque, è intenzionato, perché il mercato è difficile, i margini sono bassi per noi, per tutta la filiera, bisogna stare attenti ai costi, però bisogna anche trovare delle soluzioni, ci stiamo studiando, in un anno ho già iniziato il progetto, concordato alcuni aspetti che erano necessari, passiamo alla formalizzazione nei confronti delle organizzazioni sindacali”.

MALATESTA - PRESIDENTE

“Passiamo ad ulteriori richieste. La parola al consigliere Grillo”.

GRILLO (P.D.L.)

“Assessore Miceli non si possono liquidare documenti approvati da parte del Consiglio comunale perché se lei li avesse inseriti nel fascicolo - come io mi auguro che tutti gli Assessori facciano - e li avesse letti avrebbe notato che alcuni ordini del giorno, che non ho illustrato oggi, impegnavano la Giunta a produrre degli adempimenti relativi al 2014, cosa che non è stata fatta. Non è la prima volta che lei mi risponde in questi termini. Domani le invierò un’interrogazione con risposta scritta allegandole i documenti. Per quanto riguarda il futuro la invito, Assessore, per le deleghe di sua competenza, quando partecipa ai lavori di Commissione, di portare con sé i documenti che ha approvato il Consiglio comunale e le anticipo, in modo particolare, quelli che abbiamo approvato contestualmente al bilancio previsionale di quest’anno”.



COMUNE DI GENOVA

MALATESTA - PRESIDENTE

“La parola al consigliere Villa”.

VILLA (P.D.)

“Assessore Miceli non sono ossessionato da nulla, proprio perché ho letto il cruscotto che lei mi ha consegnato le provo a leggere, molto semplicemente, la pagina 334 di Farmacie Genovesi, dice che ha un’azienda di 40 persone – ora 39 - di cui 8 li paga il Comune, abbiamo 8 Farmacie, in quest’azienda ci sono, in proiezione, sui dati del consuntivo 2013 – anche io so bene che il dirigente non c’è più e che guadagnava, fino al 2013, ben 132 mila euro ed era vergognoso –11 quadri direttori Farmacia che io, molto volgarmente, ho chiamato dirigenti, che guadagnano 64 mila euro, altri 15 quadri farmacisti che guadagnano 42 mila euro, poi c’è un quadro amministrativo che guadagna 42 mila euro, sfido lei e chiunque a chiedere a tutti i dipendenti del Comune di Genova - che per la metà guadagnano intorno ai 25 mila euro lordi all’anno e lavorano seriamente - oppure a tutte le persone che cercano lavoro se questa è una cosa compatibile con i tempi attuali. Questa è un’azienda che è di gente che richiamerò volgarmente dirigenti ma, in sostanza, guadagnano quello che le dicevo. È bene che quando scrive le cose scriva anche quello che guadagna l’amministratore delegato e io ne prendo atto. Lei mi sta dicendo che nel 2014 ha guadagnato 35 mila euro, ben venga, la ringrazio per tutto il lavoro che ha svolto, ce ne fosse di gente come lei. Leggo benissimo che è una proiezione 2014 e che il dato che lei ci ha dato è un consuntivo del 2014, quindi non ho detto nulla di inesatto, ma la domanda che le ho posto e alla quale non mi ha risposto - che già l’anno scorso le avevo chiesto – è se abbiamo degli strumenti giuridici, come proprietari di quest’azienda, per poter, giustamente, cancellare quella legge che, in maniera oscena, secondo me, garantisce su un’azienda di 40 persone, di cui 8 le paga il Comune – quindi la cittadinanza – credo che sia una cosa inaccettabile di questi tempi. In questo momento non sono d’accordo con gli altri colleghi, ma le dico che questi sono i numeri e il cruscotto l’ho letto bene. Ho inteso che, probabilmente, la proiezione dei 132 mila euro che lei ha indicato fosse la figura dell’amministratore delegato, che ritenevo dirigente, quindi i numeri non sono nati da mie ossessioni, sono dati che lei mi ha consegnato. Le ricordo che lo stesso ragionamento che lei ha fatto prima, in merito alla parsimonia di dirigente, che so che guadagna appena 35 mila euro, che guadagna un rapporto di 1 a 2, come in tutti i Paesi del mondo, ricordo che c’è stato il referendum in Svizzera dove hanno votato, finalmente, che i loro dirigenti potessero guadagnare al massimo 2 volte e mezzo di quello che guadagnavano loro, è questa una delle rovine d’Italia, il sistema privatistico applicato al pubblico quando poi i risultati che raggiungiamo sarebbero tutti da dimostrare, lo dice un dipendente pubblico che guadagna 24 mila euro l’anno. So bene cosa sia la proiezione, è lì che volevo una risposta, volevo che lei mi dicesse se abbiamo gli strumenti giuridici per poter abolire determinate leggi che saranno a livello nazionale, che ci obbligano, probabilmente, a tenere 11 dirigenti, ma che, probabilmente, non stanno in piedi di questi tempi. Capisco questo, se siamo dentro questo sommergibile in mezzo ad un mare di qualcosa di diverso secondo me rischiamo di non ragionare mai in maniera obiettiva. Vengo da una riunione dove c’era gente che non sapeva come arrivare alla fine del mese, questo è il risultato. Lo dica ai dipendenti comunali, a quelli che guadagnano 24 mila euro l’anno, lo dica alla gente che non lavora”.

MALATESTA - PRESIDENTE

“La parola al consigliere Chessa”.

CHESSA (S.E.L.)



COMUNE DI GENOVA

“L’anno scorso l’amministratore unico ha parlato già della relazione in collaborazione con il Galliera per la consegna del referto, come mai, in tutto questo tempo, non si è riusciti ad avere la stessa collaborazione con l’Azienda ospedaliera universitaria San Martino? La risposta immagino di conoscerla, però non gliela dico”.

MALATESTA - PRESIDENTE

“La parola al dottor Grossi”.

GROSSI – AMMINISTRATORE FARMACIE GENOVESI

“Non escludo che possiamo fare un accordo con l’azienda ospedaliera San Martino. Lei è sottoposto a tutte le convenzioni che gli vengono calate da sopra. Ho avuto contatti con l’azienda ospedaliera San Martino. Ci ho trascorso la mattinata al San Martino oggi, curiosavo, ero interessato. Non abbiamo preclusioni. Ci sono andato da utente, ho notato che mentre il quinto piano, dove facevano le analisi, c’era informatizzazione con sistemi di videocomunicazione dove davano i tempi di attesa, etc., quindi se qualcuno andare a prendere un caffè o una boccata d’aria non era lì seduto ad aspettare terrorizzato di saltare il turno, quindi, abbastanza fruibile, sono andato nei piani interrati dove c’era la questione di radiografie, sono stato 3 ore senza sapere quando mi avrebbero chiamato. È una questione di informatizzazione, parliamo di 5 piani di differenza. Il Galliera, dal punto di vista dell’informatica, di tutte le tecnologie di questo tipo, è assolutamente un’eccellenza cittadina, partecipa al festival della scienza con delle proposte sempre molto interessanti”.

MALATESTA - PRESIDENTE

“Ringrazio per gli interventi, ringrazio i Consiglieri che sono rimasti fino alla fine. La Commissione è chiusa”.

Il Presidente constatata l’esistenza del numero legale, dichiara valida la seduta.

ESITO

FARMACIE GENOVESI S.R.L. <i>AUDIZIONE MANAGEMENT</i>	CONCLUSIONE TRATTAZIONE
---	-------------------------

Alle ore 17,12 il Presidente dichiara valida la seduta.

Il Segretario
(Milena Rolando)

Il Presidente
(Gianpaolo Malatesta)

(Documento firmato digitalmente)