

# Farmacia di San Fermo



La vostra  
Farmacia  
di prossimità.

Dalla terapia  
alla prevenzione  
al benessere.

**Bilancio di  
Sostenibilità** 2021

## **Gentile Lettrice, Gentile Lettore,**

Sono onorato di presentare il primo Bilancio di Sostenibilità della nostra Farmacia Comunale amministrata dalla società San Fermo Servizi Srl.

La Farmacia di San Fermo è un presidio sociale centrale nell'attenzione che questa Amministrazione rivolge alla comunità che è stata chiamata a guidare.

L'obiettivo della nostra Farmacia, del suo Magazzino e della sua organizzazione amministrativa è di pianificare e offrire un servizio socio-sanitario di eccellenza.

I nostri Farmacisti sono professionisti della salute competenti che uniscono alle conoscenze tecniche le indispensabili capacità di ascolto, rispetto, comprensione e consulenza sanitaria per fornire all'utenza il servizio di cui ha bisogno.

La positività della gestione e del lavoro del personale della Farmacia ha consentito — mentre viene fornito un servizio essenziale alla popolazione — una crescita importante degli utili; utili che il Comune di San Fermo della Battaglia proprietario della Farmacia reinveste in servizi a vantaggio della comunità.

Realizziamo così una virtuosa economia circolare che ci consente di alimentare la migliore crescita, sostenibile, di tutta la nostra comunità.

Desidero esprimere il più sentito apprezzamento e ringraziamento al personale della Farmacia e a tutti quanti si impegnano per il benessere della nostra comunità.

Buona lettura!

**Pierluigi Mascetti**

Sindaco

Comune di San Fermo della Battaglia



## Gentili Utenti,

La Farmacia di San Fermo è il vostro presidio socio-sanitario e centro di servizi sanitari.

Abbiamo definito e portiamo avanti con determinazione il nostro obiettivo di contribuire a migliorare la qualità della vita della nostra utenza, del territorio in cui operiamo e viviamo, fornendo un servizio professionale di prevenzione, consulenza e vendita di prodotti farmaceutici, parafarmaceutici e ausiliari.

Svolgiamo il nostro lavoro consapevoli e orgogliosi del nostro ruolo di Farmacia pubblica e ci impegniamo per essere riconosciuti dai nostri utenti quale luogo di accesso alla pluralità di servizi che a livello comunale, regionale e nazionale il sistema mette a disposizione dei cittadini.

Desidero ringraziare insieme ai collaboratori della Farmacia i nostri utenti che ci apprezzano e con la loro presenza e fiducia ci stimolano a continuare a migliorare.

## Cristina Lehmann

Direttrice  
Farmacia di San Fermo



Siamo il vostro  
presidio socio-sanitario  
e centro di servizi  
sanitari.

Questo primo Bilancio di Sostenibilità della Farmacia di San Fermo — realizzato insieme ai dipendenti della Farmacia e all'utenza che ha accettato di condividere le proprie valutazioni sul livello di servizio offerto rispetto alle loro aspettative — è un nuovo segnale che conferma il nostro impegno a continuare a migliorare la qualità del servizio, l'efficienza e l'efficacia del modello organizzativo e amministrativo adottato dalla Farmacia.



I risultati ottenuti dalla Farmacia — da un punto di vista economico, sociale e ambientale — vanno riconosciuti a chi ogni giorno opera per continuare a fornire e migliorare il livello di servizio alla Comunità di cui la Farmacia è parte integrante. Da un punto di vista amministrativo la Farmacia opera quale ente strumentale del Comune di San Fermo della Battaglia che ne è proprietario.

Il nostro impegno gestionale è orientato a rendere possibile il migliore livello di servizio all'utenza nel rispetto delle responsabilità economiche, sociali e ambientali che bilanciamo. Testimone del nostro sforzo continuo di bilanciamento è questo primo Bilancio di Sostenibilità.

Confido che il rinnovato impegno di comunicazione e trasparenza contribuisca a rafforzare il nostro costruttivo dialogo con l'utenza e con tutti gli interlocutori interessati, prova della nostra passione e determinazione a continuare a crescere in qualità dei servizi e utilità.

**Giovanni Casartelli**

Amministratore Unico  
San Fermo Servizi Srl

# Perché questo Bilancio di Sostenibilità

**Il Bilancio di Sostenibilità** è uno strumento di comunicazione e di gestione con il quale condividiamo il nostro impegno, gli obiettivi, i risultati e gli strumenti di continuo miglioramento che adottiamo. Presentiamo e commentiamo il valore generato dall'insieme delle nostre attività secondo una interpretazione non esclusivamente economica — di questo si occupa il Bilancio di Esercizio che in quanto società presentiamo ogni anno — che integra con i dati relativi alla dimensione sociale e ambientale il valore del lavoro svolto dalla Farmacia di San Fermo.

Abbiamo realizzato questo primo Bilancio di Sostenibilità in un'ottica di trasparenza e responsabilità. Desideriamo in particolare formalizzare e presentare a tutti i nostri interlocutori: Utenti, Cittadini, Autorità, Professionisti della Salute: medici di base, specialisti, strutture



sanitarie, ecc., Stampa, Associazioni locali e Fornitori il quadro completo delle attività che svolgiamo, la nostra organizzazione, i Principi e i Valori sui quali basiamo il nostro lavoro di definizione degli Obiettivi e il nostro impegno quotidiano per raggiungerli e superarli.

Questo Bilancio di Sostenibilità è insieme un modo di riconoscere e condividere il nostro apprezzamento per il consenso che ci viene riconosciuto ogni giorno e per promuovere il valore di un servizio pubblico che — ne siamo certi — quanto più è noto tanto meglio riesce a generare e rendere alla comunità utilità e altri servizi.

**Cristina Lehmann**, Farmacista, Direttrice

**Brunella Gancitano**, Farmacista

**M'Hammed Zahar**, Farmacista

**Francesco Ferrari**, Magazzino e Logistica

# Governance e Strategia

In quanto farmacia pubblica — di proprietà del Comune di San Fermo della Battaglia — svolgiamo la nostra funzione sociale nei confronti della cittadinanza mediante la vendita di prodotti, l'offerta di servizi e il rafforzamento continuo del nostro ruolo di riferimento e consulenza per la salute dell'individuo e dell'intera collettività. Ci impegniamo a promuovere l'uso sicuro, efficace e razionale dei prodotti farmaceutici.

Il nostro compito primario è quello di cogliere e soddisfare l'evoluzione dei bisogni e della domanda di salute e benessere della comunità locale, gestendo con professionalità ed efficienza il servizio farmaceutico a noi affidato. Qualità, professionalità ed etica sanitaria abbracciano i principi di una gestione attenta a generare utili pubblici che vengono investiti sul territorio per nuovi e migliori servizi alla comunità.

Collaboriamo con i Comitati Locali della **Protezione Civile** e della **Croce Rossa** e da quattro anni con la **Fondazione Francesca Rava** – N.P.H. Italia Onlus con la quale raccogliamo farmaci per bambini a sostegno della **Casa di Accoglienza Gaudium Vitae** di San Fermo della Battaglia.

Dal 1° giugno 2005 la gestione della Farmacia Comunale è stata affidata alla Società San Fermo Servizi S.r.l., società con capitale sociale interamente pubblico del Comune di San Fermo della Battaglia. Attuale Amministratore Unico della società è il Dottore Commercialista Giovanni Casartelli. La Direttrice Responsabile della Farmacia è la Dottoressa Cristina Lehmann che coordina il lavoro di tre Farmacisti e di un Addetto a Magazzino e Logistica.

Il nostro impegno a operare in modo responsabile, etico e sostenibile include la nostra attenzione al rispetto della parità di genere, la positiva considerazione e l'accoglimento delle richieste e proposte del personale dipendente anche in un'ottica di bilanciamento degli impegni lavorativi, familiari e personali.

# I nostri Prodotti I nostri Servizi



In Farmacia trovate:

**Farmaci Medicinali essenziali, brand e generici, di Fascia A** (farmaci per la cura di patologie gravi acute o croniche, interamente rimborsabili dal Servizio Sanitario Nazionale; vengono venduti su presentazione di ricetta medica); **Medicinali non essenziali di Fascia C**, utilizzati per patologie di lieve entità o considerate minori, vendibili solo a fronte di ricetta medica e il cui costo è a totale carico del paziente; **Medicinali SOP** — Senza Obbligo di Prescrizione — che non richiedono ricetta medica, prodotti non rimborsabili dal SSN; **Medicinali da banco** (“OTC”: Over The Counter, ovvero “sul bancone”) che non richiedono ricetta, non sono rimborsabili e per i quali — a differenza dei SOP — è consentita la pubblicità diretta al pubblico (TV, stampa, etc.)

**Parafarmaci** Prodotti erboristici, dietetici, ecc. non classificabili come farmaci, nelle categorie: Uso umano, Erboristeria e Fitoterapia, Alimentazione e Dietetica, Integratori, Acque minerali, Igiene e Cosmesi, Prodotti per l'infanzia, Articoli sanitari e materiali di medicazione.

**Dispositivi medici** anche a noleggio tra cui aerosol, bilance per neonati, stampelle ortopediche, bombole di ossigeno, acque termali.

**Farmaci Omeopatici, Veterinari e Galenici.**

Tra i **Servizi** che forniamo:

**Misurazione della pressione arteriosa, Servizio di auto-analisi** mediante una apparecchiatura che esegue contemporaneamente le analisi relative a glicemia e colesterolo; **screening del colon retto**; nel periodo COVID abbiamo attivato un servizio di **consegna a domicilio di farmaci** grazie alla collaborazione con il Comitato Locale della Croce Rossa e della Protezione Civile; **consulenza** sull'uso dei farmaci; **noleggio** apparecchiature e stampelle; **distributore** automatico di profilattici; **misurazione** pressione e peso; **preparazioni galeniche** nel nostro laboratorio interno; **foratura** dei lobi; con la collaborazione di aziende specializzate prove gratuite dell'**udito** e test di **pelle** e **capelli**.

# La nostra **Mission** I nostri **Valori** La nostra **Vision**

**La nostra Mission** Servire il nostro territorio fornendo agli utenti le competenze più aggiornate, disponibilità, attenzione, ascolto e assistenza, servizi e prodotti farmaceutici e sanitari per proteggere e migliorare lo stato di salute, l'igiene, il benessere e l'abilità di vivere serenamente e attivamente e contribuire al benessere generale della nostra comunità.

## I nostri **Valori**

- **Competenza** Il nostro staff è composto da professionisti esperti in grado di fornire consulenza, assistenza, orientamento, risposte e soluzioni alle esigenze e alle richieste dell'utenza.
- **Disponibilità** Lavoriamo con spirito di servizio mettendo a disposizione degli utenti e di tutti i nostri interlocutori competenze aggiornate e le nostre migliori energie.
- **Efficacia e Rapidità** Forniamo risposte, prodotti e soluzioni in tempi rapidi e ci impegniamo per far sì che gli utenti trovino da noi subito o in poche ore ciò di cui hanno bisogno.
- **Competitività** Ci impegniamo per essere competitivi sia in termini qualitativi sia da un punto di vista di economicità di servizi e prodotti offerti con sconti e promozioni.
- **Fiducia** Continuiamo a meritare la fiducia dei nostri utenti e di tutti i nostri interlocutori attuando comportamenti coerenti, trasparenti e sostenibili — riconoscimento del nostro lavoro ben svolto.

**La nostra Vision** Ci impegniamo quotidianamente con competenza e passione per fornire risposte aggiornate e soluzioni efficaci e diventare un punto di riferimento dei nostri utenti e di tutti i nostri interlocutori. Vogliamo essere la scelta migliore per qualsiasi esigenza specifica riguardi la professionalità e il ruolo del farmacista, la salute e il benessere.

*La **Mission** è il motivo per il quale la Farmacia di San Fermo esiste e opera.*

*I nostri **Valori** sono i principi che definiscono il modo in cui lavoriamo e in cui ci impegniamo a realizzare i nostri obiettivi.*

*La **Vision** è il migliore dei futuri possibili che vogliamo realizzare insieme per noi e per i nostri interlocutori.*

# Principali risultati Sociali, Economici e Ambientali

**S**iamo Una Farmacia pubblica e siamo impegnati quotidianamente a comprendere, interpretare e soddisfare l'evoluzione dei bisogni e della domanda di salute e benessere della nostra comunità locale e di tutti gli utenti che ci scelgono. Bilanciamo con consapevolezza e determinazione le nostre responsabilità sociali, economiche e ambientali, che qui presentiamo. I valori indicati in questo Bilancio sono medie aritmetiche e aiutano — anche noi — a sempre meglio comprendere, interpretare e migliorare il ruolo che svolgiamo per i nostri utenti.

## Da un punto di vista Sociale

La Farmacia San Fermo è aperta dal lunedì al venerdì con orario continuato 8.30 — 19.30; il sabato l'orario di apertura è 8.30 — 12.30 e 15.30 — 19.30; la domenica la Farmacia è chiusa.

Con una apertura settimanale di 63 ore (in media 26 giorni al mese) serviamo oltre **50.000 persone ogni anno**, ovvero **4.200 al mese**; **160 utenti al giorno** cui i **tre Farmacisti in turno** insieme forniscono assistenza, consulenza e vendita di prodotti e servizi dedicando in media **10 minuti** alla soddisfazione delle esigenze e delle richieste di ciascun utente.

I dati evidenziano come tra le ore 9.00 e le 12.00 e tra le 16.00 e le 19.00 si verifichi la più elevata affluenza di utenti in Farmacia: in quegli orari si riduce il tempo medio dedicato a ciascun utente e — fatte salve le eccezioni — chi ritiene di avere bisogno di più tempo sceglie di recarsi in Farmacia prima delle 9.00, negli orari centrali della giornata e prima delle 16, o in chiusura.

Il numero di prodotti forniti ogni anno — di tutte le categorie: Farmaci, Parafarmaci, Dispositivi, etc. — indicato

## Impatto Sociale

*Serviamo in media 160 persone al giorno dedicando in media 10 minuti ciascuno per soddisfare le singole esigenze.*

# Principali risultati Sociali, Economici e Ambientali

nei nostri oltre **50.000 scontrini** annui è pari a **164.000 unità**: questo significa che ciascun utente ritira **in media 3,5 prodotti** ogni volta in cui si reca in Farmacia. La percentuale di prodotti che non sono immediatamente disponibili è minima e il tempo di reperimento è di 4 — 6 ore: questo significa che in giornata tutti i prodotti richiesti sono messi a disposizione dell'utenza.

Confrontando le **tipologie di prodotti venduti** nel 2020 e nel 2019 si rileva un **dato pressoché costante** (anzi: lievemente in diminuzione nel 2020) sia per quanto riguarda il numero di prodotti con prescrizione medica sia per quanto riguarda la quota totale pagata dall'utenza per i medicinali non forniti dal Servizio Sanitario pubblico nazionale e regionale.

A fronte della sostanziale **stabilità dei costi sostenuti dall'utenza per i farmaci con prescrizione** nel 2020 rispetto al 2019 risulta **aumentato del 4,5% il costo sostenuto dal Servizio Sanitario**.

**Nel 2020 sono aumentate significativamente le quantità dei prodotti a vendita libera** rispetto al 2019 passando da meno di 70.000 a 105.000 unità / confezioni.

Il **rapporto tra medicinali con ricetta e prodotti di libera vendita** è passato **da 1,1** nel 2019 **a 1,8** nel 2020: mentre nel 2019 l'utenza chiedeva in media un prodotto a vendita libera per ogni farmaco prescritto, nel 2020 c'è stato quasi un raddoppio dei prodotti a vendita libera: una variazione influenzata dalla richiesta di prodotti legati alla protezione personale (mascherine, guanti, etc.) e alla necessità di igienizzazione causata dal COVID 19.

Nel 2020 la Farmacia ha venduto per il **47,5% medicinali con ricetta medica**; per circa il **30% dispositivi medici**; per il **9% prodotti senza obbligo di prescrizione (SOP)**; per il **6,4% prodotti per l'alimentazione e dietetici**; per il **4,3% prodotti per la cosmesi**.

*In media  
ciascun  
utente ritira  
3,5 prodotti*

*Nel 2020  
rispetto al  
2019 sono  
pressoché  
costanti sia  
il numero  
di farmaci  
prescritti  
sia la quota  
pagata  
dagli utenti.  
Risulta  
aumentato  
del 4,5% il  
costo so-  
stenuto dal  
Servizio  
Sanitario.*

*Nel 2020  
c'è stato  
quasi un  
raddop-  
pio delle  
quantità  
di prodotti  
a vendita  
libera.*

*Quasi  
metà  
dei pro-  
dotti sono  
medicinali  
con ricetta  
medica.*

# Principali risultati Sociali, Economici e Ambientali

## Da un punto di vista Economico

Impatto Economico

Il Bilancio Economico della Farmacia San Fermo è positivo e contribuisce a promuovere una virtuosa economia circolare a vantaggio del territorio di riferimento.

Grazie all'impegno e alle competenze dimostrate dal personale della Farmacia e alla fiducia riconosciuta negli anni dagli utenti, la Società San Fermo Servizi srl che gestisce la Farmacia è in grado di mettere a disposizione del Comune proprietario della società in media circa 80.000 Euro l'anno di utili che vengono reinvestiti in opere di pubblica utilità. Come già accaduto in passato il Comune di San Fermo ha pianificato interventi urbanistici specifici finanziati per circa 300.000 Euro con utili conseguiti dalla Farmacia.

Nel 2020 sono stati venduti farmaci con prescrizione per circa 630.000 Euro; nel 2019 per circa 600.000 Euro. In entrambi gli anni si tratta di circa 59.000 pezzi (con una lieve diminuzione nelle quantità nel 2020).

**Nel 2020 la Farmacia ha fornito all'utenza circa il 30% di prodotti in più rispetto al 2019, con una crescita del fatturato pari a circa l'8 per cento.**

Un risultato positivo che ci gratifica dimostrando l'elevato livello di servizio fornito rendendo disponibili in grande quantità prodotti (mascherine, guanti, sanificanti, etc.) che per la Farmacia non rappresentano significative fonti di utile ma un concreto supporto alla salute e al benessere degli utenti.

Anche questo significa per noi realizzare la nostra **Mission** e lavorare per la nostra **Vision** nel rispetto dei nostri **Valori**.

# Principali risultati Sociali, Economici e Ambientali

## Impatto Ambientale

### Da un punto di vista Ambientale

Siamo da sempre consapevolmente impegnati per sostenere la più elevata compatibilità ambientale del nostro lavoro.

La **posizione** della Farmacia, situata in una zona di passaggio e di facile raggiungibilità sia con mezzi pubblici sia con mezzi privati è una scelta che risponde al nostro obiettivo di servizio alla comunità di San Fermo della Battaglia e all'utenza. Il grande parcheggio pubblico a fianco della Farmacia consente la migliore comodità di fruizione per tutti gli utenti.

I **locali** della Farmacia sono stati recentemente oggetto di lavori di ammodernamento e riqualificazione che ne hanno migliorato anche i parametri di compatibilità e sostenibilità ambientale.

Fare in modo che gli utenti trovino **subito disponibili in Farmacia la stragrande maggioranza dei prodotti** e assicurare per tutti gli altri prodotti la reperibilità in poche ore contribuisce a limitare spostamenti non necessari su strada — con risparmio in termini di emissioni in aria di agenti inquinanti da motori, inquinamento acustico e dispendio di tempo.

La farmacia **raccoglie** i farmaci scaduti o non più necessari agli utenti al fine di destinarli a un corretto e consapevole smaltimento.



# Rendicontazione degli Aspetti di Materialità

Per continuare a migliorare abbiamo chiesto a un campione rappresentativo di nostri utenti di rispondere a un **questionario** che ci ha consentito di raccogliere anche in modo formale le loro valutazioni sugli elementi che caratterizzano il nostro servizio e che scandiscono il loro livello di soddisfazione rispetto alle aspettative.

Il risultato di questo sondaggio — che qui presentiamo — ci consente di confrontare statisticamente i risultati del nostro impegno su alcuni aspetti che per noi sono di centrale importanza con la percezione che ne hanno i nostri utenti.

Il campione di utenti invitati a partecipare al sondaggio — che si è svolto nel mese di Novembre 2021 — è costituito per il **58% da donne** e per il **42% da uomini**: una proporzione che rispecchia la frequentazione della farmacia da parte degli utenti.

L'**82% dell'utenza è residente a San Fermo della Battaglia**; il **7% risiede a Como** e l'**11% viene da altri centri**. Gli utenti provenienti da Como sono prevalentemente uomini (79%) mentre sono donne l'84% degli utenti residenti a San Fermo.

**In termini di età** le fasce più rappresentate sono 71-80 anni (23%), 61-70 (22%), 51-60 (19%); sono il 13% gli utenti con 41-50 anni e il 9% quelli con un'età compresa tra 31 e 40 anni; sono il 7% sia gli utenti con meno di 30 anni sia gli ultraottantenni.

*Gli Aspetti di Materialità sono gli elementi importanti sia per la nostra utenza sia per noi.*

*Vengono identificati per verificare e misurare nel tempo l'allineamento tra utenza e Farmacia in un'ottica di reciproca soddisfazione e sostenibilità economica, sociale, ambientale.*



# Rendicontazione degli Aspetti di Materialità

Abbiamo chiesto ai nostri utenti di valutare su una scala da 1 (*male*) a 5 (*bene*) sei parametri che rappresentano aspetti sui quali convergono l'attenzione sia nostra sia di chi sceglie la nostra farmacia: **Competenza del personale**, **Gentilezza e capacità di ascolto del personale**, **Velocità del servizio**, **Disponibilità dei prodotti cercati**, **Prezzo di prodotti e servizi**, **Orari di Apertura**. Abbiamo anche chiesto di esprimere una **Valutazione complessiva** sulla Farmacia e sul nostro operato.

➤ **Il quadro che emerge è quello di una farmacia solidamente apprezzata dall'utenza che ne riconosce valore e utilità.** Le valutazioni positive sono nettamente preponderanti anche rispetto alle indicazioni di attese di miglioramento espresse dagli utenti con valutazioni inferiori al massimo e riferite a elementi specifici; valutazioni mai minime (1 su 5) e comunque sempre bilanciate — dalle stesse persone — con valutazioni complessive positive.

La voce specifica **Valutazione complessiva** è valutata **pari al massimo (5 su 5) dal 91% degli utenti**; è considerata **ottima (4 su 5) dall'8% degli utenti** e **buona (3 su 5) dall'1%**.

La **Competenza del personale** è stata riconosciuta con il **massimo punteggio** (ovvero: 5) dal 96,2% degli uomini e dall'88,5% delle donne; il 97,9% degli uomini e l'86,4% delle donne hanno dato il **massimo punteggio** al parametro della **Gentilezza e capacità di ascolto del personale**; il 95,9% degli uomini e il 91,5% delle donne hanno valutato con il **massimo punteggio** la **Velocità del servizio**; la **Disponibilità dei prodotti** è stata apprezzata con il **massimo punteggio** dal 78,7% degli uomini e dal 66,1% delle donne; all'elemento **Prezzo** hanno accordato il **massimo punteggio** il 79,6% degli uomini e il 76,4% delle donne; gli **Orari di apertura** sono stati valutati con il **massimo punteggio** dal 94,9% delle donne e dal 90% degli uomini.

# Rendicontazione degli Aspetti di Materialità

Per quanto riguarda le valutazioni inferiori al massimo punteggio, gli **utenti uomini** hanno valutato con un **punteggio 4** (su 5) nel 3,8% dei casi la Competenza, nel 2,1% dei casi la Gentilezza e Capacità, nel 4,1% la Velocità, nel 17% la Disponibilità prodotti, nel 18,5% il Prezzo, nel 10% gli Orari; hanno valutato con un **punteggio 3** (su 5): il 4,3% la Disponibilità dei prodotti e l'1,9% l'elemento Prezzo. Non sono stati indicati né punteggi 2 (su 5) né 1 (su 5).

Sempre nell'ambito delle valutazioni inferiori al massimo punteggio le valutazioni specifiche più critiche sono state espresse da **utenti donna**: hanno valutato con un **punteggio 4** (su 5) l'8,2% la Competenza, l'8,5% la Gentilezza e Capacità, il 5,1% la Velocità, il 23,7% la Disponibilità prodotti, il 19,1% il Prezzo, il 3,4% gli Orari; hanno valutato con un **punteggio 3** (su 5): l'1,6% la Competenza; il 5,1% la Gentilezza e Capacità di ascolto; il 3,4% la Velocità di servizio; il 6,8% la Disponibilità dei prodotti; il 4,5% il Prezzo; l'1,7% gli Orari; ha indicato con un **punteggio 2** (su 5) l'elemento della Competenza l'1,6% e il 3,4% la Disponibilità dei prodotti. Non è stato indicato nessun **punteggio 1** (su 5).

Elemento	Valutazione				
	5	4	3	2	1
<b>Valutazione Complessiva</b>	<b>91,0%</b>	<b>8,0%</b>	<b>1,0%</b>	0,0%	0,0%
<b>Competenza</b>	92,0%	6,2%	0,9%	0,9%	0,0%
<b>Gentilezza e Capacità</b>	91,6%	5,6%	2,8%	0,0%	0,0%
<b>Velocità servizio</b>	93,5%	4,6%	1,9%	0,0%	0,0%
<b>Disponibilità prodotti</b>	71,7%	20,8%	5,7%	1,9%	0,0%
<b>Prezzo</b>	77,6%	18,9%	3,5%	0,0%	0,0%
<b>Orari</b>	92,7%	6,4%	0,9%	0,0%	0,0%

➤ **Queste indicazioni**, insieme al continuo dialogo con la nostra utenza, guidano il nostro impegno di continuo miglioramento. La Sostenibilità è il percorso che abbiamo scelto di intraprendere per valorizzare il nostro lavoro e accrescere i vantaggi per tutti i nostri interlocutori.

La Farmacia di San Fermo è un presidio sanitario territoriale impegnato a soddisfare con competenze professionali e un modello organizzativo efficiente le necessità di salute e benessere della nostra utenza territoriale.

Ci dedichiamo con passione a tutti i nostri utenti. Raggiungiamo capillarmente sul territorio la popolazione anziana, fragile e più debole anche grazie alla consolidata collaborazione con la Croce Rossa, con la Protezione Civile e con gli Assistenti Sociali del Comune di San Fermo della Battaglia.

La Farmacia di San Fermo, oltre vendere medicinali, prodotti farmaceutici di vario genere e prodotti omeopatici fornisce servizi accessori per il monitoraggio della salute e per una vita più sana e piacevole.



## Farmacia di San Fermo

Dalla terapia  
alla prevenzione  
al benessere.

### Farmacia San Fermo Servizi Srl

Via Roma, 10/A  
22042 San Fermo della Battaglia (CO)  
C.F. e P.IVA 02888570138

### Orario al pubblico

Da lunedì a venerdì orario continuato 8.30 — 19.30  
Sabato 8.30 — 12.30 e 15.30 — 19.30

telefono +39 031 211752 fax +39 031 2170133  
e-mail [farmfermo@tin.it](mailto:farmfermo@tin.it)