

## RELAZIONE DI IMPATTO 2022

Farmacie Apoteca Natura Società Benefit







Direzione e Coordinamento Frazione Aboca 20 - 52037 Sansepolcro (AR) www.apotecanatura.it

### **Indice**

Introduzione			
Lettera dell'Amministratore Unico	6		
Udienza papale con le Farmacie Apoteca Natura			
Un nuovo modo di fare Farmacia			
Un format di Farmacia a misura di persona	12		
I Mondi di Salute	13		
La storia di Apoteca Natura	14		
Siamo il primo Network di Farmacie Benefit® al mondo	16		
Apoteca Natura in numeri	18		
Rendicontazione dell'impatto	20		
Che cos'è una Società Benefit	21		
Parte 1			
Risultati impatto complessivo	22		
Che cos'è il BIA	23		
Apoteca Natura e i Sustainable Development Goals (SDGs) delle Nazioni Unite	24		
L'SDGs Action Manager	25		
Il contributo di Apoteca Natura agli SDGs	26		
Parte 2			
Risultati relativi alle finalità specifiche di beneficio comune	28		
Presentazione dei risultati	30		
Prima finalità di beneficio comune - Moltiplicazione dell'impatto positivo e promozione del Modello Benefit	32		
Corso Evoluzione Italia 2022 "Curare e prendersi cura"	38		
Obiettivi, risultati e target futuri	39		
Seconda finalità di beneficio comune -	0,		
Prevenzione ed educazione per una salute consapevole	40		
Sensibilizzazione sulla Salute della Donna, nell'ambito della Medicina di genere	46		
Obiettivi, risultati e target futuri	47		
Terza finalità di beneficio comune -	4.0		
Valorizzazione dei prodotti naturali, sicuri ed efficaci	48		
Promozione prodotti naturali e biodegradabili tramite la Community Apoteca Natura	50		
Obiettivi, risultati e target futuri	51		
Quarta finalità di beneficio comune - Valore alle persone	52		
La nuova piattaforma di Welfare aziendale: GoWelf	56		
Obiettivi, risultati e target futuri	57		
Nota metodologica	58		



Relazione di impatto Apoteca Natura S.p.A.

2022

Società Benefit

Certificazione





### **Introduzione**

### Lettera dell'Amministratore Unico



**Massimo Mercati** Amministratore Unico Apoteca Natura S.p.A.

C'è un'istantanea che più di tutte racconta il 2022 di Apoteca Natura. È quella che ci ritrae nella Sala Clementina, in Vaticano, assieme a Papa Francesco. Era il 14 novembre quando, con la rete dei Farmacisti Apoteca Natura, abbiamo avuto l'onore di essere ricevuti in udienza privata. Un incontro di per sé storico, reso ancora più significativo dalle parole pronunciate dal Pontefice. "Vedo nel vostro lavoro un positivo segno dei tempi: un modo creativo di fare impresa e di generare occupazione a partire da un'intuizione integralmente ecologica, un'intuizione che risponde all'esigenza prioritaria oggi di ritrovare una nuova armonia tra noi esseri umani e il creato", ha detto Papa Francesco.

Da sempre il Santo Padre è per noi una guida fondamentale e lo sarà ancora di più dopo questo incontro, che è stato una conferma del lavoro svolto sin qui e uno stimolo e una forte motivazione ad andare ancora avanti.

D'altronde, come il Pontefice ci ha ricordato: "Oggi non ci è concesso di rimanere neutrali". Occorre scegliere, da che parte stare tra "una cultura del consumismo e dello scarto" che è "una forma di nichilismo" e, dall'altra parte, una "cultura della cura". "Si impone una scelta, perché il grido della terra e il grido dei poveri chiedono responsabilità".

Noi di Apoteca Natura, da oltre 20 anni abbiamo fatto la nostra scelta verso una salute più consapevole, portiamo avanti un nuovo concetto di cura che va oltre la terapia e che dalla cura di sé diventa cura dell'altro e cura del mondo. Un percorso in cui la centralità della persona diventa consapevolezza di essere parte di una comunità, di un ecosistema all'interno del quale siamo chiamati a giocare la nostra parte con piena responsabilità.

Una visione per la quale non possiamo più considerarci padroni della natura ma suoi custodi ed in cui il "curare ed il prendersi cura" diventano gli imperativi di una nuova epoca. È questo lo spirito dell'economia civile, un nuovo modello socioeconomico improntato al principio "homo homini natura amicus", dove la creazione di valore non può prescindere dal perseguire il bene comune. Proprio per questo motivo abbiamo scelto di diventare Società Benefit, cioè una società che ha nello statuto dell'impresa anche gli obiettivi di generare beni comuni, di un impatto ambientale e sociale positivo.

Sempre Papa Francesco, nel discorso tenuto ad Assisi, in occasione dell'evento Economy of Francesco, a cui ho potuto assistere, ci ha ricordato qualcosa di straordinario, e cioè che la sostenibilità, oltre che economica e ambientale, è anche una sostenibilità spirituale: "L'essere umano prima di essere un cercatore di beni è un cercatore di senso".

Ecco perché, dice Francesco: "Il primo capitale di ogni società è quello spirituale, perché è quello che ci dà le ragioni per alzarci ogni giorno e andare al lavoro".

Questa ricerca di senso è alla base del nostro essere impresa, una comunità di persone che lavorano per un significato: una salute che sia realmente sostenibile per noi e per il Pianeta. Questo unisce la rete delle nostre Farmacie e da qui partiamo ogni giorno per dare un senso al nostro lavoro e alle nostre vite.

Lo abbiamo fatto anche nell'ultimo anno, in ciascuna delle oltre 1.200 Farmacie che compongono la nostra rete. I risultati che presentiamo con questa Relazione di impatto ne sono la dimostrazione.

Nell'ultimo anno, ad esempio, abbiamo scelto di rendere ancora più evidente il nostro impegno per una Farmacia più verde, anche grazie ad una campagna di comunicazione dedicata al tema "La salute ha il colore della natura". I protagonisti sono stati i nostri Farmacisti che hanno raccontato il loro impegno quotidiano per un utilizzo più consapevole dei farmaci, per prevenire e ridurre gli sprechi e per promuovere l'utilizzo di prodotti per la salute naturali e biodegradabili.

Un altro momento significativo è stato quello dedicato alla medicina di genere, con un evento online condotto da Serena Dandini a cui hanno preso parte Ilaria Capua, direttrice del centro di eccellenza One Health dell'Università della Florida, Valentina Petitto, Farmacista del network Apoteca Natura e Nicoletta Orthmann, coordinatore medico scientifico Fondazione Onda. L'iniziativa è stata organizzata in occasione della Giornata nazionale della salute della donna.

Non è mancata l'attenzione nei confronti dell'emergenza umanitaria legata alla guerra in Ucraina. Grazie alla collaborazione con la Fondazione Francesca Rava, sono stati donati all'ospedale pediatrico di Chernivtsi strumenti per effettuare esami diagnostici dello stato di salute di vene e arterie.

Da segnalare, anche un'importante novità i cui frutti saranno già visibili nei prossimi mesi. Dopo Italia, Spagna e Portogallo cresce ancora la rete internazionale delle Farmacie Apoteca Natura. È infatti iniziato il percorso di ampliamento del network anche nel territorio della Francia.

Iniziamo questo 2023 quindi con rinnovato entusiasmo e motivazione, convinti di stare costruendo insieme qualcosa di grande e di importante.

Massimo Mercati





### UDIENZA PAPALE CON LE FARMACIE APOTECA NATURA

SALA CLEMENTINA - LUNEDÌ, 14 NOVEMBRE 2022

### SALUTO DEL SANTO PADRE FRANCESCO AI MEMBRI DELLA RETE DI FARMACISTI "APOTECA NATURA"

Cari amici, buongiorno e benvenuti!

[...] La vostra esperienza di ricercare in natura le risposte ai problemi di salute mi ha fatto pensare all'Amazzonia. Non alle stregonerie dell'Amazzonia, ma all'Amazzonia! So che voi potete ben comprendere questa associazione di idee. Le popolazioni autoctone - in Amazzonia come del resto in altre parti del mondo - sono depositarie di ricchi patrimoni di terapie naturali; ma anche questi purtroppo rischiano di perdersi se si estinguono le culture originarie. E le culture originarie hanno questo atteggiamento, sempre, con il creato, con l'ambiente, del ben vivere, che non è la dolce vita o passarsela bene, no, è l'armonia del vivere della persona, della famiglia, del popolo con il creato. Vedo nel vostro lavoro un positivo segno dei tempi: un modo creativo di fare impresa e di generare occupazione a partire da un'intuizione integralmente ecologica, un'intuizione che risponde all'esigenza prioritaria oggi di ritrovare una nuova armonia tra noi esseri umani e il creato. E nella rete delle vostre farmacie vedo anche un'altra intuizione felice: il tentativo di sviluppare quella che è già di per sé una caratteristica dei farmacisti, cioè un rapporto personalizzato con la gente del territorio, una certa capacità di ascolto per poter consigliare, orientare... Tuttavia, seppure non si tratti di una vostra invenzione, voi vi proponete di "investire" su questo aspetto, che è molto importante nell'ottica di un'assistenza sanitaria di base. Purtroppo, per vari motivi, la figura del medico di famiglia è quasi scomparsa, e il rischio è che, per privilegiare le "eccellenze", si trascuri la buona qualità dei servizi sanitari territoriali; oppure che questi risultino talmente burocratizzati e informatizzati, che le persone anziane o poco istruite si trovino di fatto escluse o emarginate. Ovviamente le farmacie non possono supplire a ciò che compete al servizio sanitario nazionale, ma possono senz'altro venire incontro

Armonia è un concetto che mi sta molto a cuore. Ha anche un alto valore teologico e spirituale [...].

originaria della vostra attività. Si potrebbe riassumere in due parole: armonia e cura.

Oggi, in un mondo globalizzato e interconnesso, appare ancora più evidente il confronto tra due culture: la cultura del consumismo e dello scarto – è una cultura: ambedue vanno insieme, cultura del consumismo e dello scarto –, che è una forma di nichilismo, e poi la cultura della cura, dall'altra parte.

Dobbiamo scegliere: non c'è un'altra possibilità di andare avanti! Oggi non ci è concesso di rimanere neutrali. Si impone una scelta, perché il grido della terra e il grido dei poveri chiedono responsabilità. Rispondere.

a un bisogno reale della gente compensando certe carenze. Torniamo a quella che mi pare sia l'intuizione

La cultura del consumismo e dello scarto è molto pervasiva e condiziona molti nostri comportamenti quotidiani, e così anche la cultura della cura si esprime in tante piccole e grandi scelte, che ognuno è chiamato a compiere, a seconda del ruolo che occupa. L'Enciclica Laudato si' ha voluto essere, per tutta la Chiesa, e per tutti gli uomini e le donne di buona volontà, un appello ad assumere con consapevolezza e decisione l'atteggiamento della cura. E, per come vi conosco, mi pare di poter dire che il vostro lavoro risponde a questa logica e a questo stile di vita: entrare nella cultura della cura.

Ciascuno, nel proprio ruolo, può contribuire a diffondere la cultura della cura.

Ringrazio voi per quello che fate, a partire dal vostro campo di lavoro, cercando anche di dare un apporto concreto per far crescere un'economia diversa, un'economia centrata sulla persona e sul bene comune. Benedico di cuore tutti voi e le vostre famiglie.

E per favore, vi chiedo di pregare per me.

Grazie!

## Un nuovo modo di fare Farmacia



Per essere realmente significativi nella vita delle persone, occorre fare la differenza, creare valore.

Questo è il senso profondo del lavoro quotidiano della rete Apoteca Natura.

Un nuovo modo di fare Farmacia: dalle merci alle persone.

#### La storia del Network

Apoteca Natura nasce nel 2000, non come una catena di proprietà, ma un network internazionale di oltre 1.200 Farmacie indipendenti che preserva le peculiarità di ogni realtà imprenditoriale in ogni territorio. La rete di Farmacie è caratterizzata da un modello "Glocal":

- "Global" perché la Farmacia entra nel network grazie ad un contratto di affiliazione che le dà il diritto di utilizzare un marchio-insegna in esclusiva, oltre a permetterle di accedere ad un sistema internazionale che integra formazione, servizi di assistenza e di marketing;
- "Local" perché al contempo il modello crea sinergie che le permettono di conservare la propria identità e autonomia come specifico presidio del territorio.

Si tratta di un sistema innovativo nel retail della salute, promosso dal Gruppo Aboca e diventato nel 2013 Apoteca Natura S.p.A., una società dedicata esclusivamente alla gestione della rete. All'insegna dell'innovazione, Apoteca Natura S.p.A. ha acquisito nel 2016 l'80% delle Farmacie Fiorentine A.Fa.M. S.p.A., che rappresentano un laboratorio di ricerca e sviluppo a supporto della rete.

Siamo un network di Farmacie indipendenti

1.200+

**22**<sup>1</sup> Farmacie Comunali di Firenze



A gennaio 2022 nasce la Farmacia Comunale Santa Maria Nuova alla Scala, di fatto la ventiduesima Farmacia Comunale di Firenze.

Apoteca Natura crede fermamente nel **ruolo sociale e civico svolto dalle Farmacie** che, sempre di più, sono chiamate a svolgere un servizio indispensabile di presidio territoriale e di avamposto per la salute collettiva.

Il nostro è un modello di Farmacia basato sulla specializzazione in salute capace di valorizzare la professionalità del Farmacista all'interno della filiera sanitaria, con un orientamento al Bene Comune nel territorio in cui opera. L'assortimento dei prodotti è accuratamente selezionato e supportato da una strategia di comunicazione e marketing. A questo si aggiungono i servizi sociosanitari offerti all'interno della Farmacia.



### La professionalità del Farmacista è al centro

Il ruolo dei professionisti che lavorano all'interno della Farmacia è centrale. Per questo motivo Apoteca Natura è sempre impegnata nel mettere a disposizione del Farmacista e dei suoi collaboratori nuove modalità di formazione, attraverso un mix di incontri in presenza ed e-learning in un processo di apprendimento continuo, sia di natura gestionale che professionale.

Un esempio è il corso ECM in modalità FAD "La corretta gestione dei test diagnostici in Farmacia: la Verifica Esterna di Qualità". La SOD "Sicurezza e Qualità in Laboratorio" dell'Azienda Universitaria di Careggi ha elaborato indicatori statistici per il confronto dei principali parametri dei test diagnostici. Queste attività di monitoraggio sono essenziali per la gestione del Rischio Clinico e permettono di ridurre al minimo le possibilità di errore da parte del Farmacista

## La formazione: un criterio fondamentale di appartenenza alla rete.

La formazione rappresenta un requisito indispensabile per l'appartenenza delle Farmacie al network.

Apoteca Natura, infatti, richiede un numero minimo di crediti formativi per ciascun Farmacista in base ai diversi livelli di affiliazione.



nell'esecuzione dei test diagnostici.

**La Verifica Esterna di Qualità** è un programma di valutazione oggettiva della qualità delle analisi effettuate in Farmacia, per uniformare e convalidare le procedure diagnostiche con un laboratorio riconosciuto dal SSN.

Questa verifica viene effettuata dall'Azienda Ospedaliero-Universitaria Careggi di Firenze, uno dei Centri più autorevoli in Italia per la gestione dei programmi VEQ per i laboratori ospedalieri, ASL e laboratori privati.

# Un format di Farmacia a misura di persona

Abbiamo progettato un format di Farmacia che pone concretamente al centro l'utente e i suoi bisogni.

Per questo motivo, gli spazi sono stati ripensati per coinvolgere attivamente la persona nel proprio percorso di salute, grazie a:

- strumenti esperienziali e tecnologici;
- un'area dedicata all'apprendimento e alla prova dei prodotti;
- una suddivisione espositiva non articolata per categorie merceologiche, bensì per mondi di salute, con informazioni e suggerimenti per ciascuno.





### I Mondi di Salute

Apoteca Natura ha progettato una diversa organizzazione della Farmacia dove spazi e processi sono strutturati per rispondere e gestire le diverse esigenze della Persona.

### Una trasformazione completa del paradigma in cui lo spazio è pensato non per le merci o il prodotto, ma per il consiglio e la relazione.

Questo significa partire dai bisogni di salute delle persone, dalle loro esigenze e ripensare in funzione di tali esigenze tutta l'organizzazione della Farmacia, dal ruolo del Farmacista al layout stesso con l'obiettivo finale della "presa in carico della persona per una salute consapevole".

### I Mondi identificano le esigenze di salute della persona sulla base di una visione sistemica e consapevole che pone l'individuo in relazione con il suo contesto.

Il linguaggio visivo è quello dei Mondi di Salute, facilmente riconoscibili tramite le sfere, accompagnati dalla descrizione dell'esigenza di salute.

Un linguaggio grafico innovativo, creativo e di forte appeal sul consumatore/paziente. I payoff di ciascun mondo si rivolgono alla persona creando un contatto diretto e accompagnandolo all'interno della Farmacia. Il percorso all'interno della Farmacia è inoltre arricchito da brevi testi che illustrano ed evocano il mondo nel quale ci si trova.



### La storia di Apoteca Natura

PRIME 100 FARMACIE



INIZIO COLLABORAZIONE CON SIMG



NASCITA PROTOCOLLI DI CONSIGLIO PER ESIGENZA DI SALUTE ACCORDO SU PROGRAMMI DI PREVENZIONE CON ISTITUTO SUPERIORE DI SANITÀ



2000 2004 2010 2011 2012 2013 2016



NASCITA RETE ITALIANA





PRIME 500 FARMACIE

PRIMA CAMPAGNA DI PREVENZIONE CARDIOVASCOLARE

LANCIO "PORTALE APOTECA NATURA"



LANCIO DEI PRODOTTI A MARCHIO

NASCITA DISCIPLINARE per la formulazione e selezione dei prodotti a marchio Apoteca Natura

LANCIO PROGETTO DI FORMAZIONE TECNICA

in Farmacia

NASCITA RETE IN SPAGNA



ACQUISIZIONE 80% FARMACIE COMUNALI DI FIRENZE







LANCIO PIATTAFORMA HEALTH & LOYALTY SYSTEM CON LA APP MYAPOTECANATURA

**LANCIO CARTA FEDELTÀ** MyCard



SUPPORTO ALLE FARMACIE PER GESTIONE EMERGENZA SANITARIA COVID-19

**DONAZIONE A CARITAS** 



LANCIO COMMUNITY MYAPOTECANATURA

1.200+ FARMACIE

70 ANNI FARMACIE COMUNALI FIRENZE



2017 2019 2020 2021 2022



APOTECA NATURA SI TRASFORMA IN SOCIETÀ BENEFIT E OTTIENE CERTIFICAZIONE B-CORP

NASCITA RETE IN PORTOGALLO



1.100+ FARMACIE

COSTITUZIONE APOTECA NATURA HOLDING ITALIA S.P.A. SOCIETÀ BENEFIT

CLUSTERIZZAZIONE
IN TRE FORMAT:
"CORNER"
"PERSONA"
"CENTRO SALUTE"







### Siamo il primo Network di Farmacie Benefit® al mondo

Nel 2019 Apoteca Natura diventa Società Benefit e si certifica B Corp, promuovendo il **modello Benefit** presso le Farmacie del Network.



### **Business** model

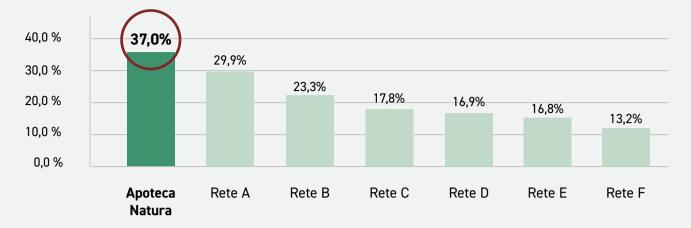
#### Il modello di business di Apoteca Natura si basa sulla creazione di valore condiviso:

- porre il Farmacista nella migliore condizione per prendersi cura delle persone, garantendo un servizio alla comunità e la sostenibilità economica dell'impresa;
- la Farmacia come impresa sociosanitaria che persegue, oltre alle finalità di profitto, anche finalità di beneficio comune e ne fa una ragione costitutiva del suo essere impresa e rete di imprese.

Specializzazione Formazione Disciplinare **Professionalità** Salute: dei Farmacisti Apoteca Natura: e competenza focus su formulazione a servizio Automedicazione Sviluppo Protocolli e selezione dei e consiglio di delle persone di Consiglio prodotti prodotti Naturali Incremento dell'indice Creazione di Customer Campagne di Risposta alle Life Time Value<sup>2</sup> informazione esigenze di salute valore per l'impresa come espressione e fidelizzazione e attività e la collettività del cliente dell'evoluzione del di prevenzione rapporto di fiducia con la persona

<sup>&</sup>lt;sup>2</sup> Customer Life Time Value: insieme di fattori volti a misurare l'attrazione, la fidelizzazione e il valore generato dall'interazione tra Farmacista e cliente finale.

#### Notorietà



Fonte: Interactive Market Research, dicembre 2022, dati riferiti al mercato italiano.

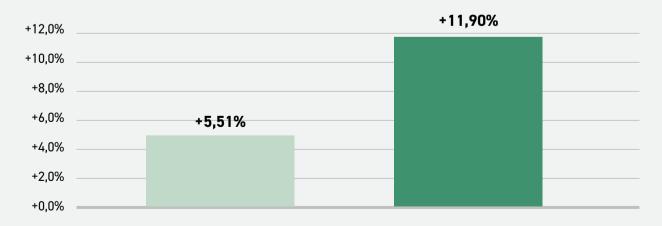
### **Fiducia**



Una relazione basata sulla fiducia è molto più forte e più stabile nel tempo, difficilmente replicabile e intaccabile.

Fonte: Interactive Market Research, dicembre 2022, dati riferiti al mercato italiano.

### Trend fatturato globale Farmacie Apoteca Natura e media Farmacie Italia<sup>3</sup>

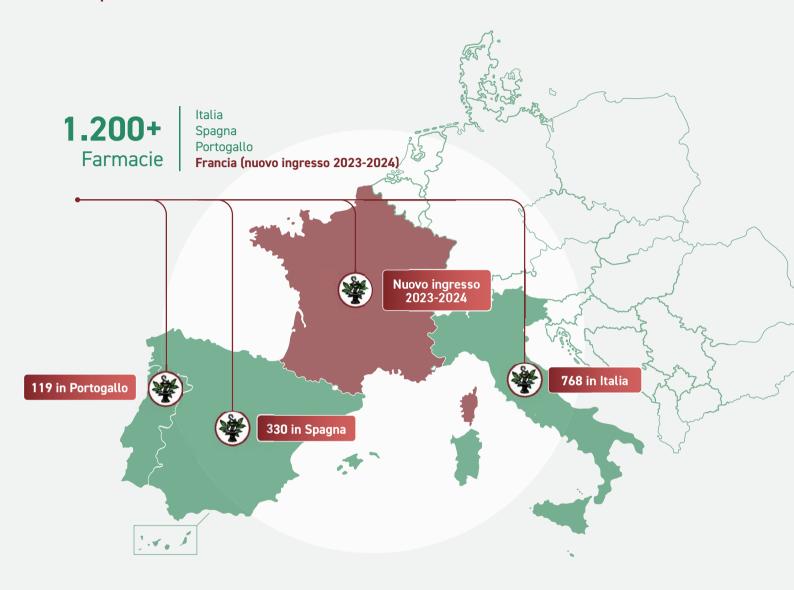


Media Italia (2019-2022)

Media Apoteca Natura (2019-2022)

<sup>3</sup> DATO ITALIA: Fonte dati Pharmatrend IQVIA - Panel totale Farmacie Italia - trend aggregato.
DATO APOTECA NATURA: Fonte dati ANDS - Panel di 52 Farmacie entrate in Apoteca Natura nel 2018 - trend aggregato.

### Apoteca Natura in numeri



### Le attività



**275.000+** Persone servite ogni giorno



**300+** Prodotti naturali scelti attraverso il Disciplinare Apoteca Natura



**44.000+** Servizi di prevenzione erogati all'anno



**150.000+** Ore di formazione all'anno erogate ai Farmacisti della Rete



**20+** Collaborazioni fra enti, Società scientifiche e Università



**450.000+** Download della App MyApotecaNatura

#### **Fatturato**







### Popolazione aziendale



52 Persone

52 Persone 52% Donne 48% Uomini

**ETÀ MEDIA** 

**FASCE DI ETÀ** 

38,5 anni

**94%** tra i 25 e i 50 anni

6% più di 50 anni

La Rete



7.600+ Farmacisti aderenti alla Rete



oltre 2,5 € miliardi fatturato aggregato delle Farmacie appartenenti al Network

88%

della spesa per fornitori è indirizzato ad aziende italiane; oltre il 46% a fornitori locali in maggioranza tra Toscana e Umbria

73.900 kWh

di **energia elettrica** complessivamente utilizzati, il **92%** proviene da **fonti rinnovabili** 

3.900 kWh

di energia termica complessivamente utilizzati

153.000 litri

d'acqua utilizzata

<sup>&</sup>lt;sup>4</sup> Apoteca Natura controlla l'80% della società Farmacie Fiorentine A.Fa.M. S.p.A., partecipata per il restante 20% dal Comune di Firenze. Apoteca Natura detiene anche una quota di partecipazione al 30% in Aponatura Portugal, entità creata nel 2019 e con fatturato complessivo di 335.890€ (+53,16% rispetto al 2021), le cui attività sono state inserite all'interno della presente Relazione di impatto per meglio descrivere l'impegno del Network. Il fatturato complessivo considera quello di A.Fa.M. e non tiene conto di quello di Aponatura Portugal in quanto la partecipazione è di minoranza.



### Rendicontazione dell'impatto

Per ottemperare agli obblighi stabiliti dalla Legge 28-12-2015 n. 208 (Commi 376-384) in materia di Società Benefit, Apoteca Natura misura e rendiconta il proprio Impatto attraverso la Relazione di Impatto annuale che è composta da due parti:

### PARTE 1

La **"Parte 1"** presenta **una valutazione dell'impatto complessivo di Apoteca Natura**<sup>5</sup>
attraverso uno standard di terza parte: il BIA
(Benefit Impact Assessment).

### PARTE 2

La "Parte 2" presenta i risultati raggiunti da Apoteca Natura nel 2022 in riferimento alle finalità specifiche di beneficio comune inserite nello statuto dell'azienda insieme agli obiettivi 2023.

<sup>&</sup>lt;sup>5</sup> Con riferimento ad Apoteca Natura S.p.A., trattandosi di una valutazione complessiva dell'impatto dell'azienda, non si può prescindere dal considerare in maniera congiunta la società italiana e le sue filiali estere, compresa la partecipata portoghese Aponatura Portugal. Rimane esclusa dal perimetro di valutazione la società e Farmacie Fiorentine A.Fa.M. S.p.A., valutata autonomamente e certificata B Corp.

### Che cos'è una Società Benefit



Le società tradizionali esistono con l'unico scopo di distribuire dividendi agli azionisti,

le Società Benefit sono espressione di un paradigma più evoluto: integrano nel proprio oggetto sociale, oltre agli obiettivi di profitto, lo scopo di avere un impatto positivo sulla società e sull'ambiente.

Le Società Benefit rappresentano da questo punto di vista un'evoluzione del concetto stesso di impresa, in quanto puntano al raggiungimento di una reale sostenibilità a livello economico, ambientale e sociale. Le Società Benefit hanno due caratteristiche fondamentali:

- Esplicitano l'attenzione verso tutti i portatori di interesse, sia shareholder che stakeholder, nel proprio oggetto sociale.
- Le Società Benefit, in Italia come negli USA,

  perseguono volontariamente, oltre allo scopo di
  lucro, anche una o più finalità di beneficio comune
  nell'esercizio dell'attività d'impresa. Per beneficio
  comune si intende il perseguimento di uno o più
  una relazione
  effetti positivi (perseguibili anche riducendo gli effetti
  negativi) su persone, comunità, territori e ambiente,
  beni ed attività culturali e sociali, enti e associazioni

  Le Società Ben
  del manageme
  dell'azienda e
  trasparente e
  una relazione
  le azioni svolte
  Al momento de
  le Società Ben

in modo **responsabile, sostenibile e trasparente**. Questo approccio richiede ai manager il bilanciamento tra l'interesse dei soci

e l'interesse della collettività.

ed altri portatori di interessi. Le Società Benefit si

impegnano a realizzare tali finalità di beneficio comune

 Misurano i propri risultati in termini di impatto positivo sulla società e sull'ambiente con la stessa completezza e con lo stesso rigore adottato per i risultati di tipo economico e finanziario.

Le Società Benefit devono nominare una persona del management che sia responsabile dell'impatto dell'azienda e si impegnano a riportare in maniera trasparente e completa le proprie attività attraverso una **relazione annuale di impatto**, che descriva sia le azioni svolte che i piani e gli impegni per il futuro. Al momento della redazione di questo documento, le Società Benefit non godono di incentivi di tipo economico o fiscale relativi all'attività d'impresa, per cui oltre a rappresentare un valore per la società, non determinano aggravi per i contribuenti.

### Parte 1

### Risultati impatto complessivo

Per la rendicontazione dell'impatto è stato scelto lo standard internazionale **Benefit Impact Assessment (BIA)**, strumento che ha inoltre consentito ad Apoteca Natura di ottenere, su base volontaria, la certificazione B Corp. La certificazione ha una validità di tre anni. Apoteca Natura provvede comunque a realizzare una rendicontazione dell'impatto complessivo su base annuale, al fine di valutare l'evoluzione del proprio profilo di impatto e fornire dati sempre aggiornati all'interno della propria relazione d'impatto annuale.

L'impronta è tracciata dal BIA relativamente alle aree Governance, Lavoratori, Comunità, Ambiente e Clienti.



Nel grafico le cinque aree sono suddivise in dodici sezioni tematiche. I punteggi massimi ottenibili in ciascuna sezione all'interno del BIA variano molto a seconda della tipologia di impresa, infatti lo strumento è costruito per far spiccare la vocazione principale dell'azienda oggetto di analisi: nel caso specifico di Apoteca Natura, costituiscono elementi di eccellenza l'orientamento alla formazione dei clienti (i Farmacisti) e le risorse che mettiamo loro a disposizione per moltiplicare l'impatto positivo che hanno sulle comunità. Allo stesso modo è messo in risalto l'impegno volto ad assicurare la salute e il benessere dei lavoratori insieme alla spiccata sensibilità ai temi ambientali.

<sup>&</sup>lt;sup>6</sup> Per un maggiore approfondimento e confronto con la performance di Apoteca Natura degli ultimi due anni si rimanda alla Relazione di Impatto 2021 presente all'interno del nostro sito.

### Che cos'è il BIA

Il Benefit Impact Assessment è un benchmark sviluppato dall'ente non-profit B Lab. Questo strumento permette di valutare, in modo quantitativo e rigoroso, l'impatto sociale ed ambientale generato da un'azienda.

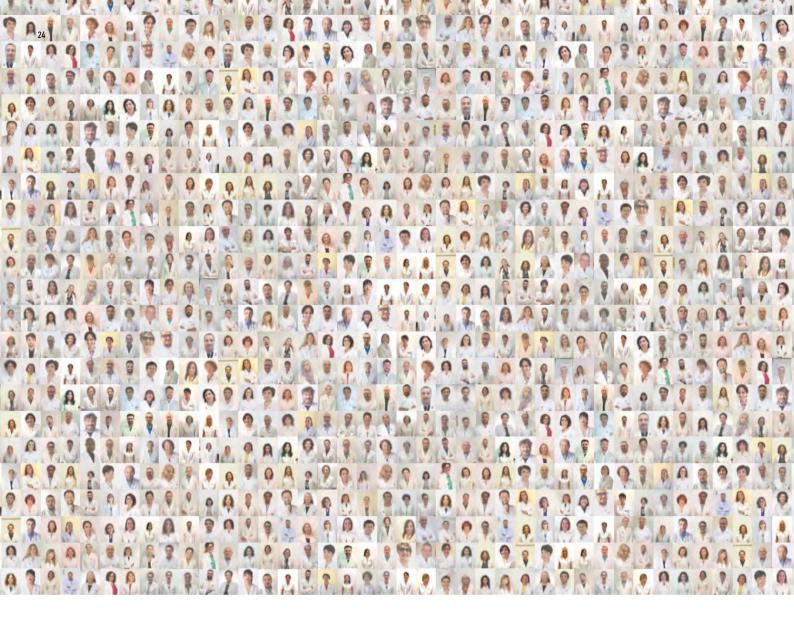
Il BIA viene eseguito tramite una piattaforma online, all'interno della quale è richiesto all'azienda di fornire informazioni di tipo qualitativo e quantitativo con un apposito questionario. Lo strumento si adatta all'azienda durante il percorso di analisi, in quanto utilizza un questionario composto da diverse centinaia di domande cui si accede a seconda delle risposte fornite in quelle precedenti. Proprio per questa adattabilità, ciascuna delle **cinque aree di cui il BIA si compone (Governance, Ambiente, Comunità, Lavoratori e Clienti)** presenta un punteggio massimo differente dalle altre e che varia a seconda del settore di appartenenza dell'azienda. I quesiti restituiscono un punteggio complessivo su una **scala che va da 0 a 200**. Una volta completata l'analisi, le aziende che abbiano superato gli **80 punti** possono scegliere di ottenere la certificazione B Corp. Al momento **in Italia si contano circa 200 B Corp certificate, mentre in tutto il mondo ce ne sono circa 6.400.** 



Apoteca Natura ha completato il processo di verifica del proprio BIA da parte di B Lab ed ha ottenuto il riconoscimento della certificazione B Corp nel 2019 con un punteggio verificato di 89.4 punti, un risultato straordinario considerando che il B Impact Assessment è stato utilizzato da più di 236.000 aziende nel mondo, ma soltanto poco meno del 3% di queste ha superato la soglia degli 80 punti. Al momento della stesura della Relazione di Impatto 2022, Apoteca Natura è in attesa del processo di ricertificazione da parte di B Lab.

Il risultato è tanto più significativo poiché Apoteca Natura ha sostenuto per la prima volta questo iter di certificazione, che le ha riconosciuto un costante impegno verso un modello di sviluppo sostenibile volto a moltiplicare il suo impatto positivo attraverso tutta la rete di oltre 1.200+ Farmacie.





## Apoteca Natura e i Sustainable Development Goals (SDGs) delle Nazioni Unite

I 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile, elaborati dal Global Compact delle Nazioni Unite in collaborazione con diversi stakeholder a livello globale, costituiscono una grande sfida per tutti i Paesi e le organizzazioni del mondo. Abbiamo considerato quindi importante valutare in che modo possiamo contribuire agli SDGs in maniera più diretta grazie alla nostra attività.

### L'SDGs Action Manager



Per valutare il contributo dell'azienda, Apoteca Natura si è misurata con l'SDGs Action Manager, una piattaforma online nata dall'integrazione del B Impact Assessment della non-profit statunitense B Lab con i Principi del Global Compact Network delle Nazioni Unite<sup>7</sup>

Dalla stretta collaborazione tra i due enti internazionali è nato uno strumento in grado di indicare quanto un'azienda stia contribuendo al raggiungimento del singolo obiettivo rispetto al suo potenziale.

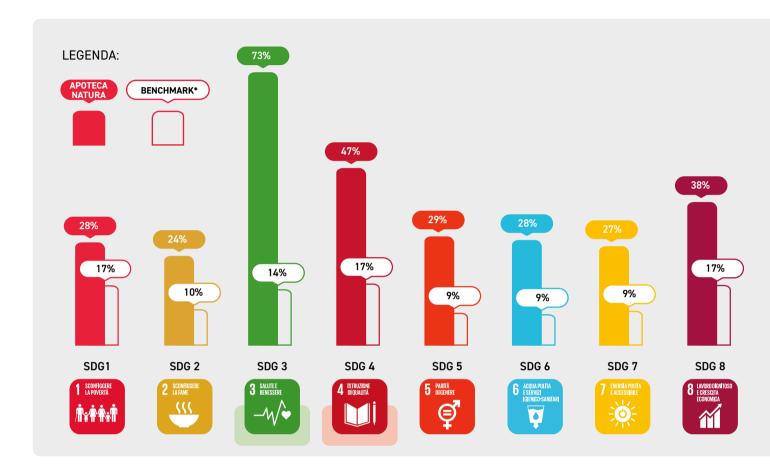
Gli SDGs valutati dalla piattaforma sono 16 in quanto il diciassettesimo è il risultato dell'interazione fra tutti gli altri e l'SDGs Action Manager non è ancora in grado di restituire un'indicazione di contribuzione puntuale. Lo strumento consente di ottenere un'auto-valutazione di quanto l'azienda stia contribuendo a ciascuno degli obiettivi di sviluppo sostenibile.

Il grafico proposto nella pagina seguente rappresenta la contribuzione a ciascun SDG espressa in termini percentuali. Per ciascun obiettivo viene riportato nella colonna a destra anche il valore percentuale relativo al benchmark di riferimento delle aziende di pari dimensioni che nel mondo si sono cimentate con questo strumento di auto-valutazione. La misurazione ci ha permesso di avere un'ulteriore evidenza delle nostre principali aree di impatto rispetto agli SDGs: Apoteca Natura eccelle in particolare nella contribuzione agli obiettivi 3, 4 e 12.

Nella pagina seguente sono presentati graficamente i risultati dell'analisi condotta su Apoteca Natura.

<sup>&</sup>lt;sup>7</sup> La quantificazione del contributo agli SDGs è stata condotta attraverso un'auto-valutazione tramite la piattaforma gratuitamente disponibile al sito https://www.unglobalcompact.org/take-action/sdg-action-manager.

# Il contributo di Apoteca Natura agli SDGs



<sup>\*</sup> Benchmark: valore percentuale medio relativo alle aziende paragonabili per dimensioni ad Apoteca Natura che nel mondo si sono cimentate con questo strumento di auto-valutazione.

#### Gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile che caratterizzano Apoteca Natura

Lo strumento ci ha permesso di avere un'ulteriore evidenza delle nostre principali aree di impatto rispetto agli SDGs: Apoteca Natura eccelle in particolare nel raggiungimento degli obiettivi 3, 4 e 12<sup>8</sup>.

Di seguito vengono descritti tre obiettivi e presentiamo un dettaglio delle iniziative maggiormente valorizzate<sup>9</sup>.



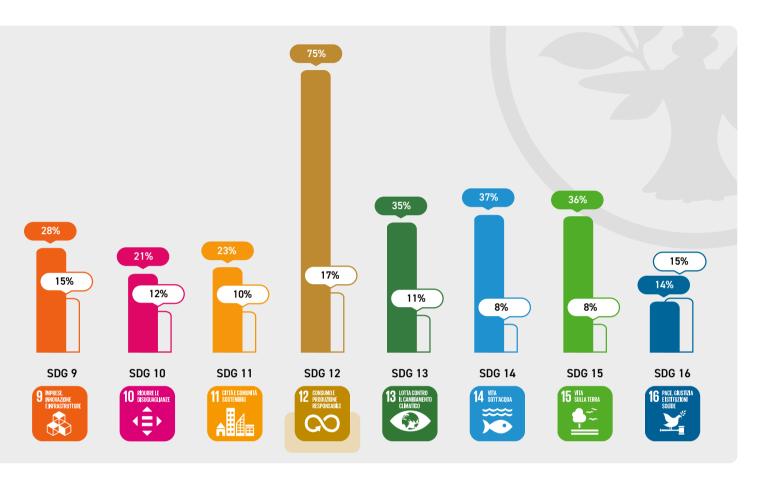
Apoteca Natura contribuisce, per sua stessa natura, tramite attività di prevenzione destinate ai clienti delle Farmacie, utili ad individuare i rischi di insorgenza di patologie.

La prevenzione, insieme all'attività di formazione destinata al Farmacista attraverso i Protocolli di Consiglio per Esigenza (PCE), permette di indirizzare la persona verso il percorso di cura più adatto. Significativa è anche la divulgazione continua di informazioni tramite il sito Apoteca Natura e i servizi di sensibilizzazione verso stili di vita più sani.

<sup>&</sup>lt;sup>8</sup> Considerando le indicazioni fornite dalla piattaforma SDGs Action Manager, sulla base dei risultati delle oltre 1.000 imprese italiane che si sono misurate con lo strumento al 31/12/2022.

Per le descrizioni degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile e la loro applicazione al mondo delle imprese ci siamo basati sulle indicazioni riportate nel sito di Global Compact Network Italia (https://www.globalcompactnetwork.org/it/il-global-compact-ita/sdgs/business-sdgs.html). L'utilizzo dei loghi è stato autorizzato dalle Nazioni Unite. Per maggiori informazioni sugli SDGs e sul Global Compact Network si invita a visitare il sito https://www.un.org/sustainabledevelopment.

## SUSTAINABLE GALS





Apoteca Natura favorisce quest'obiettivo grazie al sistema di Sviluppo del Personale implementato nel corso del 2022 per analizzare le competenze comportamentali e tecnico professionali dei dipendenti, dando a tutti la possibilità di migliorarsi rispettando le proprie peculiarità. Contribuiscono all'SDG 4 i programmi di formazione a disposizione dei Farmacisti, per favorire la conoscenza sull'impiego di fitocomplessi naturali nella cura della salute e nella gestione della Farmacia e dei collaboratori.



Apoteca Natura contribuisce al raggiungimento dell'SDG 12 proponendo prodotti dal contenuto biodegradabile, creati valorizzando una filiera produttiva rigorosamente in linea con il metodo di agricoltura biologica che caratterizza le materie prime impiegate, utilizzando carta certificata FSC¹º e PEFC¹¹ sia per i materiali di packaging che per i consumabili da ufficio. Altro contributo offerto dall'azienda è la creazione e promozione attraverso tutte le Farmacie affiliate di iniziative di sensibilizzazione per migliorare la conoscenza del consumatore riguardo ad abitudini di consumo meno impattanti a livello ambientale e sociale.

<sup>&</sup>lt;sup>10</sup> Forest Stewardship Council https://fsc.org/en.

<sup>&</sup>lt;sup>11</sup> Program for Endorsement of Forest Certification schemes https://pefc.it/.

### Parte 2

## Risultati relativi alle finalità specifiche di beneficio comune

Con la trasformazione in Società Benefit del 2019, lo statuto di Apoteca Natura è stato concepito per formalizzare anche a livello giuridico il nostro impegno per il Bene Comune.

Per questo motivo, l'oggetto sociale esplicita quattro finalità specifiche di beneficio comune che Apoteca Natura intende perseguire nell'esercizio della propria attività d'impresa, attraverso lo svolgimento di azioni il cui obiettivo è quello di generare un misurabile impatto positivo su società e ambiente e di creare le premesse per il mantenimento di risultati economici soddisfacenti.

Nel febbraio 2022 abbiamo introdotto tre variazioni nello statuto, per allineare le attività dell'azienda in maniera ancora più coerente con la sua missione:

- la prima finalità è il risultato dell'unione di quelle che erano la prima "Promozione del modello Benefit" e la quarta "Moltiplicazione dell'impatto positivo" per creare una finalità più omogenea e chiara;
- è stato esplicitato in maniera ancora più marcata l'orientamento di Apoteca Natura verso la formazione e l'informazione al Farmacista;
- la nuova quarta finalità, "Valore alle Persone", è invece l'esplicitazione di un'attenzione che Apoteca Natura ha sempre dedicato alle persone che lavorano in azienda: creare un ambiente di lavoro positivo per i propri dipendenti dovrebbe essere una priorità per ogni azienda.

Lo statuto di Apoteca Natura riporta nell'articolo 3:

In qualità di Società Benefit, la società intende perseguire una o più finalità di beneficio comune e operare in modo responsabile, sostenibile e trasparente nei confronti di persone, territori e ambiente ed altri portatori di interesse.



## Moltiplicazione dell'impatto positivo e promozione del Modello Benefit

La promozione dell'evoluzione del sistema
Farmacia secondo un'ottica centrata sulla
persona e sul ruolo dell'azienda per produrre
un impatto sociale e ambientale positivo,
assicurando la moltiplicazione dell'impatto
positivo attraverso il coinvolgimento
attivo dei clienti e delle comunità in cui
operano. Come primo network mondiale
di Farmacie aderenti al Modello Benefit,
questo comprenderà anche la diffusione e
la facilitazione dell'adozione del paradigma
Benefit di duplice finalità: profitto e beneficio
comune da parte degli affiliati della rete.



### SECONDA FINALITÀ DI BENEFICIO COMUNE

### Prevenzione ed educazione per una salute consapevole

La promozione di percorsi di salute consapevole per le persone attraverso attività di educazione e prevenzione.

Questo potrà comprendere test diagnostici e di prevenzione, attività di miglioramento degli stili di vita con considerazione allargata dei fattori ambientali e sociali, anche grazie ad una adeguata formazione al personale delle Farmacie aderenti al network.



### Valorizzazione dei prodotti naturali

La diffusione, valorizzazione e promozione dell'uso di prodotti naturali scientificamente avanzati, efficaci e sicuri per l'organismo e l'ambiente. Questo potrà comprendere attività di formazione rivolte al personale delle Farmacie del network e la selezione privilegiata di prodotti che rispettino criteri autoimposti raccolti nel Disciplinare Apoteca Natura o che provengano da aziende che abbiano adottato standard e pratiche evolute come il modello benefit.



#### QUARTA FINALITÀ DI BENEFICIO COMUNE

#### Valore alle persone

La creazione di un ambiente di lavoro positivo, volto alla valorizzazione ed al benessere delle persone, per sviluppare il potenziale di ogni persona e fare crescere costantemente l'orgoglio e la soddisfazione di lavorare con l'azienda.



### Presentazione dei risultati

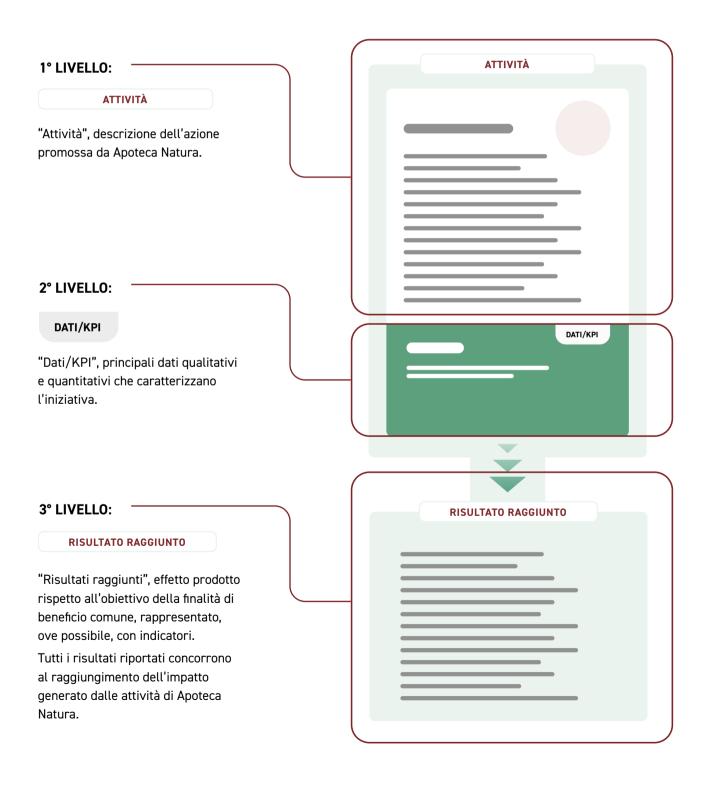
In questa sezione della Relazione di impatto presentiamo i risultati raggiunti nell'ultimo anno da Apoteca Natura in riferimento alle quattro finalità specifiche di beneficio comune inserite nello statuto, insieme agli obiettivi che ci poniamo per il 2023.

Ogni finalità è presentata riportando il testo originario del nostro statuto. Una breve spiegazione illustra gli aspetti più significativi di ciascuna finalità. Le singole attività, i dati, gli indicatori e i risultati sono presentati in forma schematica.

Per rendere più immediata la lettura dei dati e il nesso tra attività promosse e impatti che hanno concretamente generato, abbiamo scelto di presentare i risultati su tre livelli facilmente individuabili scorrendo la pagina dall'alto verso il basso.

Crediamo che la modalità di presentazione descritta in maniera esemplificativa di seguito possa aggiungere maggiore chiarezza alla nostra Relazione, requisito fondamentale per un'azienda che vuole restituire una reale misurazione dei risultati raggiunti ai propri stakeholder.

### **GUIDA ALLA LETTURA:**



PRIMA FINALITÀ DI BENEFICIO COMUNE -

## Moltiplicazione dell'impatto positivo e promozione del Modello Benefit

Una rete, sia essa biologica o sociale, è per definizione capace di autogenerarsi.

In particolare, nei sistemi sociali, un'azione che genera valore positivo può a sua volta attivare altre azioni che generano altro valore positivo. Un effetto domino in senso virtuoso che permette di "moltiplicare" l'impatto positivo prodotto.

In linea con il suo impegno di moltiplicatore di impatto, Apoteca Natura collabora attivamente con partner strategici quali enti e associazioni del settore.



### Dallo statuto:

La promozione dell'evoluzione del sistema Farmacia secondo un'ottica centrata sulla persona e sul ruolo dell'azienda per produrre un impatto sociale e ambientale positivo, assicurando la moltiplicazione dell'impatto positivo attraverso il coinvolgimento attivo dei clienti e delle comunità in cui operano. Come primo network mondiale di Farmacie aderenti al Modello Benefit, questo comprenderà anche la diffusione e la facilitazione dell'adozione del paradigma Benefit di duplice finalità: profitto e beneficio comune da parte degli affiliati della rete.



#### Rinnovo App MyApotecaNatura

MyApotecaNatura è una App e WebApp che permette di accedere a:

- un diario dove conservare valori e informazioni mediche;
- · un promemoria terapie;
- un servizio di prenotazione di farmaci con ritiro in Farmacia o consegna a domicilio;
- · i Test di prevenzione per scoprire i fattori di rischio e correggere gli stili di vita;
- · le promozioni esclusive riservate ai possessori della Carta Fedeltà MyCard;
- un tracker movimento e dei video tutorial per il benessere delle persone;
- · una Guida alimentare;
- · un'agenda di prenotazione online.

Grazie al collegamento con la Farmacia Apoteca Natura di fiducia, la persona riceve consigli su misura.

DATI/KPI

#### 450.000+

persone hanno scaricato la App MyApotecaNatura

#### **ATTIVITÀ**



### Health & Loyalty System



Un sistema in grado di seguire realmente il percorso di salute delle persone tramite una relazione adulta che le motivi e le coinvolga, con il supporto di strumenti che consentano di conoscere e visualizzare dati sanitari e comportamenti, fidelizzando le persone e interagendo con loro in ogni fase.

#### DATI/KPI

#### 3.700+

Farmacisti utilizzano il sistema in Italia

#### 2.200+

Farmacisti utilizzano il sistema in Spagna



#### **RISULTATO RAGGIUNTO**

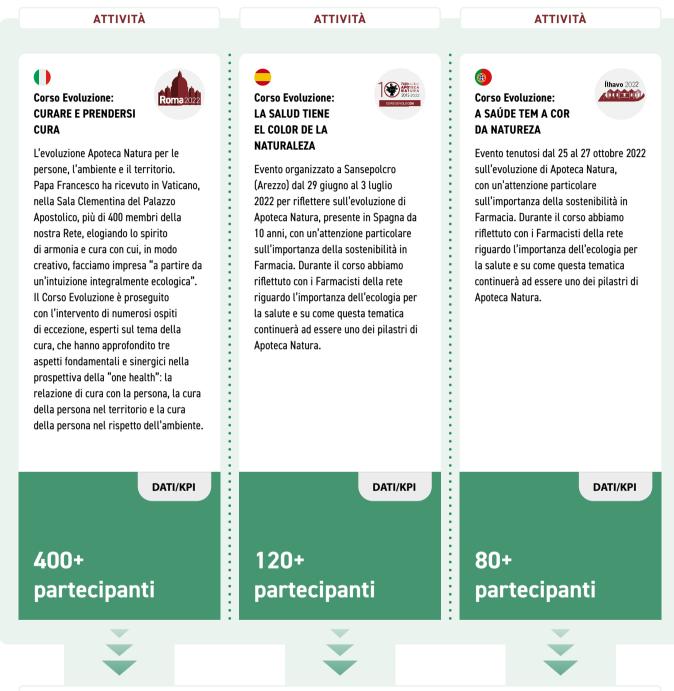
MyApotecaNatura aiuta a monitorare la salute delle persone e quella dei loro familiari in qualsiasi momento, migliorando il loro stile di vita.



#### **RISULTATO RAGGIUNTO**

Questa piattaforma moltiplica le possibilità del Farmacista di offrire supporto ai propri clienti e, allo stesso tempo, funge da importante strumento per tracciare e prevenire l'insorgenza di potenziali patologie, valutando gli impatti delle campagne di prevenzione, nel pieno rispetto della privacy degli utenti registrati.

Apoteca Natura nasce con lo scopo di creare un nuovo modo di fare Farmacia che mette al centro il **ruolo** sociosanitario del Farmacista, con la sua capacità di creare valore affiancando le persone nel loro percorso di salute consapevole.



#### **RISULTATO RAGGIUNTO**

I Corsi Evoluzione hanno promosso momenti di riflessione e conoscenza in grado di ispirare tutti gli stakeholder della rete Apoteca Natura. La varietà dei temi trattati, connessi da un filo conduttore unico, ha permesso ai Farmacisti di percepire l'importanza del loro consiglio in un'ottica di visione sistemica e ecologica dell'approccio alla cura delle persone: le stesse

Questo approccio si basa sulla consapevolezza che sia la **creazione di valore** lo scopo fondamentale di qualsiasi impresa e che, solo attraverso questa creazione di valore, si possa raggiungere la sostenibilità economica. In questo contesto è stato naturale abbracciare il Modello Benefit e promuoverlo presso tutte le Farmacie del Network.

Per dare ancora più forza a tutto questo, abbiamo registrato il marchio "Farmacie Benefit®"e avviato una serie di attività specifiche per promuovere in ogni Farmacia l'impegno per il Bene Comune e la diffusione del Modello Benefit.

#### **ATTIVITÀ**

#### **ATTIVITÀ**

#### **ATTIVITÀ**





### Visite in Farmacia e **Network Meetings**



Visite in Farmacia sia da parte di K.A.M.<sup>12</sup> che di Training Tutor per promuovere il Modello di impresa

Partecipazione delle Farmacie appartenenti al network con focus anche su tematiche benefit.





### Portale Apoteca Natura, news e newsletter a tema Benefit

Sviluppo e messa a disposizione di strumenti di rendicontazione per l'Italia dedicati al Modello Benefit. Diffusione di materiale dedicato al tema Benefit indirizzato ai Farmacisti della Rete Apoteca Natura per accrescere la loro consapevolezza.



Ucraina

### Campagna di raccolta fondi per Emergenza



Le Farmacie Apoteca Natura, in collaborazione con Fondazione Francesca Rava, hanno promosso una campagna di raccolta fondi per sostenere gli ospedali pediatrici ucraini in difficoltà a causa della guerra in corso.

Sono state donate apparecchiature mediche all'Ospedale Pediatrico della Bukovinian State Medical University di Chernivtsi coordinato dal Dottor Oleg Bodnar, primario.

DATI/KPI

7.600+ visite (di cui 3.200+ in Portogallo con un +59% rispetto al 2021)

14 Network Meetings

DATI/KPI

1 Sezione online specifica 15 News sulla App 15 Newsletter 5 per paese

DATI/KPI

€ 11.100+ donati con i quali sono stati acquistati 2 ecodoppler





### **RISULTATO RAGGIUNTO**

tematiche sono state riprese anche grazie alle visite in Farmacia e ai Network Meetings organizzati sul territorio in coerenza con le finalità di beneficio comune dello statuto di Società Benefit di Apoteca Natura.



Le iniziative hanno permesso di sostenere i medici nella loro fondamentale attività di aiuto alla popolazione ucraina colpita dalla guerra.





#### Le migliori pratiche per una Farmacia verde e sostenibile in Europa



Condivisione del documento redatto dal Gruppo Farmaceutico dell'Unione Europea, l'associazione che rappresenta più di 400.000 Farmacisti comunitari (PGEU) relativo alle migliori pratiche per una Farmacia verde e sostenibile.

Il documento, tradotto nelle varie lingue, formula una serie di raccomandazioni rivolte alle Farmacie ed è incentrato sul concetto di "Greener Pharmacy": promuovere l'uso prudente e il corretto smaltimento dei prodotti farmaceutici e fornire consulenza sulla disponibilità di farmaci "più verdi".

Questo è esattamente il posizionamento delle Farmacie Apoteca Natura, grazie al Disciplinare Apoteca Natura e alle buone pratiche per una Salute Consapevole.

DATI/KPI

1.200+ Farmacie coinvolte
7.600+ Farmacisti informati



#### Progetto "Adotta una Pianta"



L'azienda ha partecipato al progetto "Adotta una Pianta", promosso dalla Fondazione Progetto

Valtiberina per contribuire al rimboschimento di un'area collinare nei pressi di Sansepolcro (AR) gravemente colpita da eventi climatici estremi.

**ATTIVITÀ** 

L'iniziativa, alla quale aderiamo dal 2018 insieme ad altre aziende del territorio e ai cittadini, è stata creata da Progetto Valtiberina con la collaborazione operativa dell'Unione Montana dei Comuni della Valtiberina Toscana.

DATI/KPI

30 alberi donati nel 2022 215 alberi donati in 4 anni



#### **RISULTATO RAGGIUNTO**

Abbiamo lavorato per accrescere il livello di consapevolezza e la sensibilità degli operatori farmaceutici riguardo i possibili effetti negativi di una gestione scorretta del farmaco sulla salute dei cittadini e dell'ambiente.



#### **RISULTATO RAGGIUNTO**

Abbiamo contribuito a preservare il patrimonio boschivo della comunità di Sansepolcro che ospita da oltre 20 anni la sede centrale di Apoteca Natura.

Gli alberi, oltre a migliorare l'aspetto della zona, contribuiranno con la loro presenza ad assorbire CO<sub>3</sub>.

#### **ATTIVITÀ**

#### **ATTIVITÀ**



#### Inquinamento indoor come ridurlo con piante depurative



DATI/KPI

Quali piante d'appartamento possono pulire l'aria di Farmacie, scuole, uffici e case? Abbiamo realizzato una "Guida alle Piante con proprietà purificanti dell'aria interna", sviluppata in collaborazione con Associazione Medici per l'Ambiente (ISDE) e scritta dalla Dottoressa Vitalia Murgia. In media le persone passano il 90% del tempo in ambienti chiusi, respirando aria che viene definita "indoor" con concentrazione di inquinanti superiore rispetto all'aria esterna. Nella Guida è presente un elenco di piante di facile reperibilità, economiche e semplici da gestire (innaffiatura, ecc.).



#### La salute ha il colore della natura



Nelle Farmacie Apoteca Natura abbiamo organizzato una campagna per invitare a prendere coscienza dell'importanza di seguire migliori abitudini tramite:

- selezione dei prodotti più sostenibili;
- uso prudente e corretto smaltimento dei farmaci:
- rispetto delle prescrizioni, in primis di antibiotici;
- suggerimenti su come prendersi cura della propria salute e dell'ambiente;
- uso limitato di insetticidi, erbicidi, funaicidi:
- lettura consapevole dell'etichetta dei prodotti:
- uso dei prodotti naturali e biodegradabili per la pulizia della
- corretto riciclo degli imballaggi.



#### Ristrutturazione ecologica delle Farmacie Apoteca Natura: layout e sostenibilità



Abbiamo implementato il percorso di ricerca di materiali innovativi ed ecosostenibili in una logica di assoluta coerenza con la nostra appartenenza ad una Rete di Farmacie Benefit. Le nostre Farmacie sono pertanto progettate secondo gli standard più elevati di sostenibilità e di risparmio energetico, utilizzando materiali a ridotto impatto ambientale e riciclabili. Arredi e complementi di arredo sono stati prodotti seguendo interamente la filiera di certificazione FSC e PEFC. Scegliendo questi arredi contribuiamo a preservare le foreste e la biodiversità. Le certificazioni di cui godono i nostri materiali garantiscono provenienza delle materie prime, qualità e ridotto impatto sull'ambiente.

DATI/KPI

760+ Farmacie partecipanti in Italia 320+ Farmacie partecipanti in Spagna DATI/KPI

56+ Farmacie ristrutturate

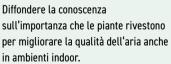


con distribuzione gratuita nelle

1 Brochure

**Farmacie** 

#### **RISULTATO RAGGIUNTO**



La presenza di piante all'interno di un edificio è considerato uno dei modi più naturali per migliorare la qualità dell'aria.



#### **RISULTATO RAGGIUNTO**

Diffusa la conoscenza sull'importanza di scelte sostenibili e consapevoli, anche in Farmacia.



#### **RISULTATO RAGGIUNTO**

Store fisici a ridotto consumo di acqua ed elettricità, realizzati con attenzione all'uso di materiali e all'impiego di elementi che non producano output non traducibili in input.

#### **FOCUS**

# Corso Evoluzione Italia 2022 "Curare e prendersi cura"





Lunedì 14 novembre 2022 Papa Francesco ha ricevuto in Vaticano, nella Sala Clementina del Palazzo Apostolico, i membri della rete di Farmacie Apoteca Natura, elogiando l'intuizione "integralmente ecologica dello spirito di armonia e cura con cui fanno impresa". L'incontro ha aperto il "Corso Evoluzione" di Apoteca Natura per l'Italia, evento di due giorni per individuare lo sviluppo a medio termine del network, in una visione che valorizza il ruolo del farmacista. Il tutto, nel contesto di un format di farmacia centrato sulla persona, in cui il concetto di "curare e prendersi cura" si allarga all'ambiente e al territorio.

L'udienza si è aperta con il saluto di Massimo Mercati, amministratore unico e fondatore di Apoteca Natura, che ha sottolineato come "La visione di ecologia integrale portata avanti dal magistero del Santo Padre tocca da vicino tutti i contenuti del nostro essere società benefit e del nostro modo di vedere l'impresa alla base di una nuova economia". In particolare, Mercati ha parlato della forza di Papa Francesco nel rimarcare nel suo Pontificato "l'interconnessione tra tutti i sistemi viventi e un indissolubile legame tra bene individuale e bene comune".

Papa Francesco si è soffermato sulla capacità delle farmacie di compensare certe carenze presenti nella realtà di tutti i giorni grazie alla volontà di sviluppare un rapporto diretto con le comunità locali: aspetto

peculiare della Rete di Farmacie Apoteca Natura che si basa sulla relazione, sull'ascolto e il consiglio rivolto alle persone.

Il Corso Evoluzione si è poi articolato nelle attività di formazione e riflessione riservate ai farmacisti del network Apoteca Natura. Anche quest'anno l'evento ha visto la partecipazione di relatori di spicco.

Tra questi Paolo Vineis, Nicola Gardini, Massimiliano Marinelli, Nicoletta Orthmann, Telmo Pievani, Danilo Porro, Vitalia Murgia, Stefano Polesello, Nello Martini, Giuseppe Milanese, Marco Elefanti, Gianluca Gigante. Insieme a loro sono stati sviluppati alcuni dei temi che caratterizzano il posizionamento e l'evoluzione del network:

- medicina narrativa e medicina di genere, per una sempre maggiore capacità di presa in carico e personalizzazione del consiglio;
- selezione dell'assortimento con un approccio rigoroso di analisi dell'impatto dei singoli prodotti, nella prospettiva di una greener pharmacy;
- integrazione della Farmacia nella filiera sanitaria, nella logica della multidisciplinarietà per un'assistenza primaria di prossimità

Il messaggio di fondo è sempre stato curare e prendersi cura, per continuare ad assicurare un'evoluzione della Rete in favore di persone, ambiente e territorio.

### Obiettivi, risultati e target futuri



PRIMA FINALITÀ DI BENEFICIO COMUNE

# Moltiplicazione dell'impatto positivo e promozione del Modello Benefit

Obiettivi 2022 Obiettivi 2023

Evento di coinvolgimento di tutte le Farmacie per diffondere la consapevolezza sul tema Benefit.

3 Corsi Evoluzione organizzati rispettivamente in Italia, Spagna e Portogallo, in cui sono stati toccati anche temi legati al modello Benefit. Evento di coinvolgimento di tutte le Farmacie per diffondere la consapevolezza su diversi temi cari ad Apoteca Natura, trai quali il paradigma Renefit

Assemblee online e sul territorio con la partecipazione delle Farmacie con focus su tematiche benefit.

10 Assemblee territoriali (Network Meetings) realizzate in Italia.

Assemblee online e sul territorio con la partecipazione delle Farmacie con focus su tematiche benefit.

Consulenza del personale Apoteca Natura in Farmacia per promuovere il Modello Benefit.

Oltre 7.600 visite in Farmacia.

Consulenza del personale Apoteca Natura in Farmacia per promuovere il Modello Benefit.

Sezione online dedicata al Modello Benefit mantenimento e sviluppo.

La sezione dedicata del Portale Apoteca Natura è stata mantenuta.

Sezione online dedicata al Modello Benefit: mantenimento e sviluppo.

Organizzazione campagna di solidarietà.

La campagna organizzata dal Network ha avuto come obiettivo una raccolta fondi per aiutare la popolazione colpita dalla guerra in Ucraina. Organizzazione campagna di solidarietà per il 2023.

#### Roll-out Modello Benefit in Spagna

Il 29 settembre 2022 è stata approvata la legge denominata "Crea y Crece", che include la figura delle Sociedades de Beneficio e Interés comunes (SBIC) in Spagna: stiamo attendendo la definizione delle regole che disciplineranno il funzionamento di queste società prima di promuovere il modello all'interno della nostra rete.

Se le condizioni legali saranno mutate rispetto alla situazione attuale, svolgeremo attività di orientamento e sensibilizzazione in favore della diffusione delle SBIC anche all'interno della comunità di Farmacie spagnole.

#### Legenda:

= Obiettivo raggiunto

= Obiettivo in corso

= Objettivo al 50%

S = Obiettivo non raggiunto



#### Dallo statuto:

La promozione di percorsi di salute consapevole per le persone attraverso attività di educazione e prevenzione. Questo potrà comprendere test diagnostici e di prevenzione, attività di miglioramento degli stili di vita con considerazione allargata dei fattori ambientali e sociali, anche grazie ad una adeguata formazione al personale delle Farmacie aderenti al network.



# Apoteca Natura porta la Farmacia verso una completa integrazione sanitaria per la gestione della persona.

Crediamo che consapevolezza e prevenzione siano fondamentali perché ciascuno possa essere seguito nel mantenimento di un pieno benessere. Per questo motivo vediamo il Farmacista come soggetto fondamentale con la sua capacità di mettere al centro i bisogni della persona e accompagnare i clienti nei loro percorsi di salute consapevole.

Grazie alla costante formazione e alla collaborazione con la **Società Italiana di Medicina Generale e delle Cure Primarie (SIMG)** e molte altre Istituzioni
Scientifiche, Apoteca Natura ha sviluppato competenze approfondite sulle principali esigenze di salute per

aiutare le persone ad **individuare eventuali fattori di rischio** grazie a opuscoli informativi sia cartacei che online e a test da compilare in Farmacia, con il supporto del Farmacista, oppure direttamente online.

Forte della conoscenza acquisita negli anni e della rete di collaborazioni, il Network ha creato campagne di prevenzione in diverse aree di salute che vengono promosse periodicamente. Per rispondere alle diverse esigenze delle persone, i Farmacisti hanno inoltre a disposizione Protocolli di Consiglio per Esigenza.



#### RILEVAZIONE DELLE RED FLAG

Ogni volta che una persona effettua un test, direttamente in Farmacia o da casa, se dall'analisi emergono fattori di rischio significativi (Red Flag), insieme agli esiti del test, viene fornita anche una lettera con l'indicazione degli elementi da tenere sotto controllo, redatta automaticamente dal sistema e all'attenzione del medico per un suo opportuno intervento. Il Farmacista, seguendo gli specifici Protocolli di Consiglio per Esigenza (PCE), può indirizzare il paziente e fungere da prima sentinella per intercettare e prevenire l'insorgere di patologie più gravi.

#### **SERVIZI DI PREVENZIONE**



Ci sta a cuore il tuo cuore



Dai peso alla tua salute



Fai luce sul tuo sonno



Stomaco e intestino al centro della tua salute



La salute delle **vie** respiratorie



Cogli il fiore di ogni età MENOPAUSA E OSTEOPOROSI

#### STILI DI VITA



**L'ambiente** è salute



Bilancia la tua salute LA TUA GUIDA ALIMENTARE



Pro**muovi** la tua salute



**La felicità** è salute



Campagne di prevenzione, sensibilizzazione e informazione continuativa





La salute delle **vie** respiratorie



Fai luce sul tuo sonno



Sensibilizzazione sulla Salute della Donna



Cogli il fiore di ogni età MENOPAUSA E OSTEOPOROSI



Stomaco e intestino al centro della tua salute



Dai peso alla tua salute



Pro**muovi** la tua salute



Ci sta a cuore il tuo cuore

DATI/KPI



Estate in salute



Ritorno alla routine



Fai un regalo alla tua salute

10 campagne promosse in Italia e Spagna

5 campagne promosse in Portogallo

24.500+ test di prevenzione effettuati di cui 10.300+ di prevenzione cardiovascolare e 4.700+ di prevenzione gastrointestinale



#### **RISULTATO RAGGIUNTO**

Riduzione dei fattori di rischio connessi all'insorgenza di problematiche di salute, ad esempio di carattere cardiovascolare e conseguente impatto positivo sul SSN, come attestato da alcuni studi condotti sulle campagne di prevenzione proposte nel corso degli anni<sup>13</sup>.



100+ milioni di impression su Facebook per le campagne promosse



85.000+ visualizzazioni

della pagina dedicata alle campagne

<sup>&</sup>lt;sup>13</sup> L'Università Cattolica del Sacro Cuore di Roma ha condotto Valutazione di efficacia della Campagna di Prevenzione Cardiovascolare "Ci sta a cuore il tuo cuore", rilevando nel 2017 che "dai dati ricavati a un anno di follow-up, considerando tutti i soggetti che avevano aderito alla campagna "Ci sta a Cuore il tuo Cuore" a prescindere dal loro livello basale di rischio, è possibile evidenziare una significativa riduzione dei livelli pressori (sistolici e diastolici) e dell'abitudine al consumo di tabacco, oltre a un significativo incremento nella percentuale di soggetti che consuma giornalmente frutta e verdura e che fa più di 30 minuti di attività fisica al giorno" rilevando che attuare una campagna di prevenzione porta benefici concreti alla salute delle persone e in alcuni casi riduce il costo per la collettività legato all'insorgenza di patologie rispetto al non realizzare la campagna.

### 

#### Promozione PCE (Protocolli di Consiglio per Esigenza)



Strumenti che guidano il Farmacista per valutare le caratteristiche del disturbo principale, la presenza di indicatori di rischio da riferire al medico e quali informazioni fornire alla persona per un corretto stile di vita.

#### DATI/KPI

5 Nuovi PCE in Italia 4 Nuovi PCE in Spagna 16 PCE aggiornati in Italia

17 PCE aggiornati in Spagna

22 PCE aggiornati in Portogallo

#### **ATTIVITÀ**





Seminari online, corsi di Alta Formazione,

aule tematiche e webinar in diretta e on demand.

Ad ogni attività corrisponde l'erogazione di crediti formativi. Per assicurare l'aggiornamento continuo del Farmacista su specifiche esigenze di salute, Apoteca Natura richiede un numero minimo di crediti formativi per mantenere l'iscrizione al network.

#### DATI/KPI

7.600+ Farmacisti formati 518.000+ crediti formativi

erogati tra Italia e Spagna

#### ATTIVITÀ



#### Video pillole dedicate al movimento



Video-consigli

movimento per il benessere; esercizi a corpo libero abbinati ad una corretta respirazione, mirati a:

- · rilassare corpo e mente;
- ridurre la circonferenza addominale con esercizi aerobici e di potenziamento muscolare;
- ristabilire l'equilibrio muscoloscheletrico con esercizi di ginnastica posturale;
- effettuare workout cardio, con esercizi aerobici di fitness e potenziamento muscolare a corpo libero;
- ridurre stress, ansia e disturbi del sonno con esercizi di rilassamento e meditazione;
- migliorare la salute delle articolazioni con esercizi specifici per spalla, gomito e polso, anca, ginocchio e caviglia.

DATI/KPI

14 video pillole



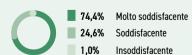
#### **RISULTATO RAGGIUNTO**



#### **RISULTATO RAGGIUNTO**

Miglioramento della conoscenza del Farmacista: 23,6 crediti acquisiti in media dai Farmacisti tra Italia e Spagna.

Grado di utilità delle informazioni acquisite secondo il Farmacista:



I Farmacisti hanno dichiarato di aver appreso il 14% in più di quello che sapevano prima delle attività. 14

Abbiamo diffuso le buone pratiche per tenersi in forma, dando la possibilità di seguire delle videopillole gratuite.

**RISULTATO RAGGIUNTO** 

<sup>&</sup>lt;sup>14</sup> Nel 2022 la valutazione è stata estesa a tutte le attività realizzate per Italia e Spagna.



#### Box Salute Prevenzione e Monitoraggio Cardiovascolare

La Box Salute è un prodotto acquistabile all'interno delle Farmacie Apoteca Natura che consente di accedere a servizi della Farmacia su una specifica esigenza di salute.

Ad esempio, la Box Salute Prevenzione e Monitoraggio Cardiovascolare offre un test di prevenzione che permette alla Persona di iniziare a conoscere lo stato di salute cardiometabolica, con consulenza personalizzata del Farmacista. La Box mette anche a disposizione un opuscolo con i consigli utili per la salute cardiovascolare e una guida agli strumenti digitali. Inoltre, offre la possibilità di effettuare misurazioni a scelta tra colesterolo totale, trigliceridi, glicemia e il profilo lipidico. Infine, nella Box è incluso un vantaggio commerciale sui prodotti a marchio Apoteca Natura.



ATTIVITÀ



#### App La salute la sai?



Una game App semplice e intuitiva, totalmente rinnovata, in grado di coinvolgere un numero sempre crescente di persone ad uno stile di vita sano, sfruttando la loro curiosità e voglia di divertimento:

- · sfida a quiz fra avversari casuali;
- · domande vero/falso o a risposta multipla;
- possibilità di sfidare anche i Farmacisti della Rete Apoteca Natura:
- · classifica in continuo aggiornamento, in tempo reale;
- possibilità di guadagnare badge vincendo sfide giornaliere e bonus aiuti da sfruttare durante le partite;
- possibilità per i Farmacisti-giocatori di proporre domande aggiuntive;
- login tramite social o mail.

DATI/KPI

38.000+ download della App 11+ Categorie di Salute 1.000+ domande

3 lingue

40+ minuti di coinvolgimento medio per sessione

DATI/KPI

6.000+ Box Salute Prevenzione e Monitoraggio Cardiovascolare vendute



#### **RISULTATO RAGGIUNTO**

Promozione della salute cardiovascolare tramite test di prevenzione, misurazioni specifiche, informazioni e consigli utili.



#### **RISULTATO RAGGIUNTO**

Formazione e divulgazione con creazione di community di giocatori (sia clienti, che Farmacisti) che sono coinvolti attivamente e direttamente in un avvincente quiz a sfida diretta, con avversario casuale.

Si concretizza, anche con questo strumento, la Farmacia come presidio sociosanitario fondamentale della società.

#### ATTIVITÀ

#### **ATTIVITÀ**



#### Agenda Prenotazioni

È l'utile strumento che presenta i servizi offerti dalla Farmacia e ne agevola l'erogazione grazie alla possibilità di prenotarli comodamente online.



#### Ordina Prodotti

Servizio per rendere più agevole il reperimento dei prodotti con certezza della disponibilità dei prodotti, con eventuale consegna a domicilio.



#### Guida Alimentare

Un coach online per seguire un'alimentazione bilanciata e monitorare l'equilibrio nutrizionale di ogni pasto.
Menù proposti dai nostri dietisti per le principali esigenze di salute, studiati rispettando anche le preferenze alimentari di vegetariani e vegani.

DATI/KPI

174.700+ servizi prenotati online 60+ Farmacie usano questo strumento DATI/KPI

DATI/KPI

70.000+ alimenti 6 esigenze di salute 54 menu 8 indici di equilibrio



#### RISULTATO RAGGIUNTO

Promozione dei servizi erogati in modo facile e veloce.

Agevolazione sia della prenotazione del servizio da parte della Persona, che della gestione dello stesso da parte del Farmacista.



195+ Farmacie con il

servizio attivo

#### **RISULTATO RAGGIUNTO**

Il servizio ha consentito di ampliare virtualmente la vetrina delle Farmacie, consentendo alle persone di consultare la disponibilità e prenotare i prodotti online e ritirarli in Farmacia e riceverli a casa.



#### RISULTATO RAGGIUNTO

La Guida Alimentare offre metodi efficaci e sicuri per gestire il peso (grazie al Diario Alimentare), seguire una alimentazione bilanciata, monitorando l'equilibrio nutrizionale di ogni pasto, e migliorare la salute delle persone con menù per le più diffuse esigenze di salute (sindrome dell'intestino irritabile, stipsi, acidità e reflusso, ipertensione e rafforzamento delle difese immunitarie).

#### **FOCUS**

# Sensibilizzazione sulla Salute della Donna, nell'ambito della Medicina di genere



Insieme per migliorare la salute delle donne con Ilaria Capua, Serena Dandini, Nicoletta Orthmann e Valentina Petitto

Una giornata per prenderci cura di noi, per parlare della nostra salute di donne. L'evento online organizzato dalle Farmacie Apoteca Natura, dal titolo "Ciao, come stai? Insieme per migliorare la salute delle donne" ha fatto registrare una grande partecipazione e tanti spunti di riflessione. L'iniziativa è stata organizzata in occasione della Giornata nazionale della salute della donna, venerdì 22 aprile 2022. A condurre il talk è stata una grande amica di Apoteca Natura, Serena Dandini: "Sono la prima fan perché mi appassiona il fatto che le Farmacie Apoteca Natura siano la prima rete di farmacie benefit al mondo, che significa prestare una particolare attenzione al benessere e alla salute delle persone in modo completo".

"La differenza di genere - ha aggiunto poi Dandini - va studiata e approfondita anche dal punto di vista medico". Accanto alla conduttrice, è intervenuta la dottoressa Ilaria Capua, direttrice del centro di eccellenza One Health dell'Università della Florida. "La donna - ha detto la dottoressa Capua - è fondamentale per la salute pubblica, ma purtroppo molte donne non hanno questa consapevolezza". E poi ha sottolineato: "Dobbiamo trovare un nuovo equilibrio con l'ambiente che ci circonda che contenga rispetto ed equità".

Al dibattito hanno partecipato anche Nicoletta Orthmann, coordinatrice medico scientifico Fondazione Onda e Valentina Petitto, Farmacista Apoteca Natura. La dottoressa Orthmann ha affrontato il tema delle differenze tra uomo e donna in tema di salute, dalla prevenzione alla cura. "Le donne, per esempio, vivono in media più a lungo degli uomini, si ammalano di più, consumano più farmaci. Inoltre, molte delle patologie tipicamente declinate al femminile colpiscono le donne in età fertile e quindi nella fase più florida e riproduttiva della vita", ha spiegato.

La Farmacista Apoteca Natura Valentina Petitto, invece, ha ricordato come gli utenti delle Farmacie siano in maggioranza donne: "Si tratta del 75% della nostra clientela. Spesso si rivolgono a noi per la salute di altri membri della famiglia, ma finiscono per tralasciare il loro benessere". Ecco che fondamentale diventa il ruolo del Farmacista e l'impegno del network Apoteca Natura in tema di prevenzione, con i tanti servizi e le campagne di sensibilizzazione. "Per prima cosa ci poniamo l'obiettivo di entrare in empatia con chi abbiamo di fronte, cercando al tempo stesso di comprendere cosa possa nascondersi dietro ai dubbi e alle domande delle persone".

### Obiettivi, risultati e target futuri



SECONDA FINALITÀ DI BENEFICIO COMUNE

# Prevenzione ed educazione per una salute consapevole

Obiettivi 2022 Obiettivi 2023

Campagne di prevenzione e sensibilizzazione dedicate alle principali esigenze di salute

10 campagne realizzate.

#### Campagne di prevenzione e sensibilizzazione dedicate alle principali esigenze di salute

Nello specifico, promozione di campagne legate a igiene e qualità del sonno, problematiche gastrointestinali, estate in salute, ritorno alla routine post vacanze e campagna di prevenzione cardiometabolica.

#### Promozione e formazione su nuovi PCE

9 nuovi PCE e 33 PCE aggiornati che sono stati integrati all'interno dei corsi.

#### Integrazione di PCE e Medicina narrativa

Percorsi di formazione dedicati a favorire l'integrazione dei PCE con le nozioni base di medicina narrativa per garantire un consiglio sempre più personalizzato.

### Sensibilizzazione sulla salute della Donna e dell'Uomo, nell'ambito della Medicina di genere

Realizzate attività ad hoc, come l'evento del 22 aprile 2022.

#### Strumenti, attività e servizi per aiutare la comunità.

 Ordina Prodotti, App MyApotecaNatura, Blog Benefit, Protocollo Farmacia Protetta, Agenda Servizi sono stati confermati anche nel 2022.

### Percorsi di formazione per migliorare le conoscenze del Farmacista in ambito salute, prevenzione e consiglio.

7.600+ Farmacisti formati anche nel 2022.

#### Diffusione Box Salute Prevenzione e Monitoraggio Cardiovascolare

6.000 box diffuse.

#### Direzione "Greener Pharmacy"

I contenuti dedicati alla Greener Pharmacy sono stati diffusi in più contesti durante l'anno, in particolare all'interno dei Corsi Evoluzione e dei corsi di formazione.

#### Sensibilizzazione sulla salute della Donna e dell'Uomo, nell'ambito della Medicina di genere.

Erogheremo webinar in collaborazione con Fondazione Onda dedicati alle principali esigenze di salute (disturbi del sonno, disturbi gastrointestinali, problematiche cardiometaboliche) declinate secondo la medicina di genere.

#### Legenda:

= Obiettivo in corso

= Objettivo al 50%

■ = Obiettivo non raggiunto



#### TERZA FINALITÀ DI BENEFICIO COMUNE -

# Valorizzazione dei prodotti naturali, sicuri ed efficaci

#### Dallo statuto:

La diffusione, valorizzazione e promozione dell'uso di prodotti naturali scientificamente avanzati, sicuri per l'organismo e l'ambiente e allo stesso tempo efficaci.

Questo potrà comprendere attività di formazione rivolte al personale delle Farmacie del network e la selezione privilegiata di prodotti che rispettino criteri autoimposti raccolti nel Disciplinare Apoteca Natura o che provengano da aziende che abbiano adottato standard e pratiche evolute come il modello benefit.



#### RISULTATO RAGGIUNTO

Incremento dell'offerta di prodotti naturali disponibili solo nelle Farmacie Apoteca Natura, per permettere al Farmacista di proporre un più ampio ventaglio di prodotti naturali per la cura dei bisogni della Persona.

#### **RISULTATO RAGGIUNTO**

Grado di utilità delle informazioni acquisite secondo il Farmacista:



<sup>&</sup>lt;sup>15</sup> Ad ogni attività corrisponde l'erogazione di crediti formativi.



#### Campagne di sensibilizzazione e promozione di prodotti naturali con MyCard, la Carta Fedeltà del Network integrata con il sistema H&LS



Con la Carta Fedeltà Apoteca Natura, la Persona può tenere sotto controllo il totale dei punti raccolti e le soglie premio, oltre ad avere tantissimi servizi utili per la sua salute. Abbiamo previsto inoltre dei punti omaggio per la Salute Consapevole.

I "Bonus Salute", punti extra per utilizzo dello strumento "Promemoria Terapie" all'interno della App MyApotecaNatura. Le campagne promozionali del circuito MyCard sono incentrate sui prodotti naturali scientificamente evoluti ed efficaci, realizzati nel pieno rispetto dell'ambiente.

#### DATI/KPI

200 Farmacie aderenti a MyCard in Italia

22 Farmacie aderenti a MyCard in Spagna

14 campagne in Italia

8 campagne in Spagna

84.500.000+ punti erogati ai clienti delle Farmacie italiane e spagnole

288.000+ MyCard attive in Italia

5.660+ MyCard attive in Spagna

#### Studi di Real World Evidence con i prodotti a marchio Apoteca Natura



Apoteca Natura propone questa iniziativa in collaborazione con Aboca, azienda fabbricante di "Cura della tosse" e altri dispositivi medici a marchio Apoteca Natura, per realizzare una raccolta di informazioni al fine di un continuo miglioramento. Iniziativa finalizzata a promuovere la raccolta di informazioni nell'ambito del sistema di sorveglianza post commercializzazione in base alla normativa vigente sui dispositivi medici. La raccolta di tali informazioni avviene secondo criteri internazionali e con la collaborazione scientifica del Dipartimento di Scienze Biomediche, Chirurgiche ed Odontoiatriche dell'Università degli Studi di Milano.

**ATTIVITÀ** 

#### DATI/KPI

#### I prodotti inseriti nella piattaforma:

- · Cura della gola compresse
- · Cura della gola spray
- · Cura e igiene del naso
- · Cura del piede
- · Piaghe da decubito
- Cura della tosse

#### Realizzazione di 12 questionari:

- 6 per Farmacisti
- 6 per le Persone

#### **RISULTATO RAGGIUNTO**

Indicatori di adesione alle promozioni (efficacia): 25.718.000+ punti utilizzati in Italia e Spagna 83.170+ persone hanno effettuato almeno 1 acquisto di prodotti naturali in Italia e Spagna 187.000+ prodotti naturali venduti veicolati con MyCard

#### **RISULTATO RAGGIUNTO**

1.000+ questionari da parte dei Farmacisti 2.260+ questionari da parte delle Persone

#### **FOCUS**

# Promozione prodotti naturali e biodegradabili tramite la Community Apoteca Natura



Tra le novità più significative del 2022 nel mondo Apoteca Natura, c'è sicuramente da segnalare la nascita di MyApotecaNaturaCommunity. Si tratta di uno spazio digitale che rappresenta il punto di ritrovo e di attivazione per vivere in modo più consapevole il rapporto con la salute.

All'interno di MyApotecaNaturaCommunity, periodicamente sono proposti articoli di ispirazione e vere e proprie esperienze a cui è possibile iscriversi. Ma attenzione: solo i migliori "Apotecalovers" - il nome che si sono dati i membri della Community - vengono selezionati per partecipare a queste esperienze.

I membri della Community possono ricevere direttamente a casa e provare i prodotti della linea Apoteca Natura, conoscere in anteprima le iniziative speciali e condividere le proprie esperienze e opinioni con gli altri membri della Community.

Parole d'ordine della Community sono: salute, consapevolezza, prevenzione, natura, sostenibilità, bene comune, consiglio, futuro, condivisione, rispetto. Attualmente la MyApotecaNaturaCommunity è attiva in Italia con 8.600+ iscritti e in Spagna con 3.500+ iscritti. È possibile iscriversi gratuitamente all'indirizzo web: community.myapotecanatura.it

Accanto alla novità della Community resta sempre attiva anche un'altra proposta digitale che continua a riscuotere un grande successo, parliamo ovviamente della App MyApotecaNatura. Grazie a questa App è possibile tenere sotto controllo la propria salute e quella dei propri familiari. La App permette, inoltre, di conservare e catalogare referti e visite mediche, aiuta a ricordare le terapie e permette di condividere queste informazioni con il proprio Farmacista di fiducia. Tutto questo consente di ricevere sempre il consiglio giusto per ogni esigenza di salute.

Grazie a queste iniziative, le Farmacie Apoteca Natura crescono sempre di più anche online!

### Obiettivi, risultati e target futuri

TERZA FINALITÀ DI BENEFICIO COMUNE

# Valorizzazione dei prodotti naturali, sicuri ed efficaci

Obiettivi 2022 Obiettivi 2023

Formazione dei Farmacisti sui temi dei fitocomplessi naturali tramite videocorsi in diretta e on demand, aule tematiche e webinar.

7.600+ Farmacisti formati.

Formazione dei Farmacisti sui temi dei fitocomplessi naturali tramite videocorsi in diretta e on demand, aule tematiche e webinar e corsi di alta formazione in presenza.

Lancio di nuovi prodotti 100% naturali a marchio Apoteca Natura.

14 nuovi prodotti tra Spagna, Italia, Portogallo lanciati nel 2022.

Lancio di nuovi prodotti 100% naturali a marchio Apoteca Natura.

Campagne di promozione dei prodotti naturali attraverso il circuito di Carta Fedeltà MyCard.

22 campagne tra Italia e Spagna.

Campagne di promozione dei prodotti naturali attraverso il circuito di Carta Fedeltà MyCard.

Espositori a disposizione di tutte le Farmacie: dedicati esclusivamente al prodotto naturale, in modo da diffondere la cultura della naturalità.

Espositori messi a disposizione nelle Farmacie.

Espositori a disposizione di tutte le Farmacie: dedicati esclusivamente al prodotto naturale, in modo da diffondere la cultura della naturalità.

#### Riciclo farmaci scaduti: premiamo i gesti consapevoli

Le nostre Farmacie proporranno nel 2023 una nuova iniziativa benefit consegnando i farmaci scaduti e/o inutilizzati e la Persona sarà premiata con punti bonus MyCard.

Legenda:

= Obiettivo raggiunto

= Obiettivo in corso

= Obiettivo al 50%

S = Obiettivo non raggiunto



#### QUARTA FINALITÀ DI BENEFICIO COMUNE -

### Valore alle persone

#### **ATTIVITÀ**

#### **ATTIVITÀ**



#### Benefit offerti dall'azienda



Apoteca Natura offre ai propri dipendenti una serie di convenzioni per acquisti di servizi e beni presso esercenti o aziende del territorio. Inoltre. l'azienda offre servizi a libera adesione: le assicurazioni sanitarie integrative per i dipendenti ed i propri familiari<sup>16</sup> i cui costi sono coperti per l'80% da Apoteca Natura, il fondo pensione complementare. Nel 2022, inoltre, abbiamo confermato l'ulteriore assicurazione sanitaria a copertura di eventuali ricoveri o periodi di quarantena dovuti alla pandemia, costo interamente coperto dell'azienda. Abbiamo continuato ad offrire il servizio mensa con prodotti biologici.

#### DATI/KPI

#### 83+

convenzioni con esercizi commerciali

#### **II 100%**

dei dipendenti ha aderito ad almeno un servizio previdenziale integrativo tra quelli sanitari o pensionistici

#### 1.600+

pasti erogati tramite la mensa aziendale

#### Premi aziendali



**ATTIVITÀ** 

stravolgimenti tutto il personale ha reagito prontamente ad una nuova quotidianità, spesso reinventando il proprio modo di lavorare per adattarsi alle misure di sicurezza necessarie e alle molte sfide legate alla ripresa delle attività in forma ibrida, in presenza e online. Per gratificare lo sforzo prodotto da tutti, Apoteca Natura ha riconosciuto premi di produzione in correlazione agli obiettivi generali dell'azienda<sup>17</sup>, premi individuali riguardanti obiettivi specifici e varie tipologie di premi straordinari. In più, a fine 2022, è stato erogato un "Bonus Welfare" da utilizzare per sé e la propria famiglia per l'acquisto di beni e servizi all'interno della piattaforma di Welfare aziendale GoWelf, un'iniziativa importante per aiutare le persone colpite dalla forte inflazione che ha caratterizzato la seconda parte dell'anno e che si protrarrà per parte del 2023.

#### DATI/KPI

81.230+ € complessivamente erogati



#### Smart working



DATI/KPI

Una volta usciti dal periodo di maggiore emergenza legata alla pandemia, Apoteca Natura ha deciso di mantenere per tutti i suoi collaboratori la possibilità di usufruire della modalità di lavoro da remoto per più giorni alla settimana. In questo modo l'azienda ha conservato il diritto di ciascuna persona di gestire il proprio lavoro con la massima flessibilità possibile, così da favorire il miglior equilibrio tra vita personale e vita lavorativa.

52 dipendenti 46.440+ ore di smart working



#### **RISULTATO RAGGIUNTO**

L'azienda cerca di creare un ambiente di lavoro sereno e stabile grazie alla cura dei rapporti tra le persone, per assicurare le migliori condizioni di lavoro possibili e assecondare le esigenze di ciascuno nel rispetto del miglior equilibrio vita-lavoro: ad esempio il nuovo programma di welfare, la continua formazione e i momenti di convivialità proposti sono stati implementati proprio in quest'ottica.

<sup>&</sup>lt;sup>16</sup> Attraverso il Fondo Est per gli impiegati QuAS per i quadri.

<sup>17</sup> Premi erogati a giugno 2022 per gli obiettivi raggiunti nel 2021, premi individuali riguardanti obiettivi specifici e varie tipologie di premi straordinari.

#### Dallo statuto:

La creazione di un ambiente di lavoro positivo, volto alla valorizzazione ed al benessere delle persone, per sviluppare il potenziale di ogni persona e fare crescere costantemente l'orgoglio e la soddisfazione di lavorare con l'azienda.



#### ΔΤΤΙVΙΤΆ



#### Iniziative per il personale

L'azienda è riuscita ad organizzare diverse attività per coinvolgere il personale e mantenere il più possibile la coesione interna che è sempre stata una delle caratteristiche distintive di Apoteca Natura.

Dopo due anni, è stato organizzato di nuovo in presenza il tradizionale incontro per i saluti di fine anno, con la partecipazione delle filiali estere e anche di collaboratori esterni all'azienda. In estate è stato finalmente possibile tornare ad organizzare la festa aziendale, un'occasione unica per ritrovarsi e divertirsi tra colleghi.

Il culmine dell'anno è stato senza dubbio l'udienza privata in Vaticano da Papa Francesco, alla quale sono stati invitati tutti i collaboratori di Apoteca Natura e una delegazione di clienti facenti parte del Network: un momento davvero emozionante in cui il Santo Padre ha ribadito l'importanza del nostro lavoro di creazione e diffusione di un modello di salute consapevole.

#### DATI/KPI

# 3 Incontri aziendali condivisi con i colleghi di Aboca

- 2 momenti di incontri dedicati ai nostri collaboratori
- 1 momento di coinvolgimento del Network in udienza da Papa Francesco

#### **ATTIVITÀ**



#### **Formazione**



Apoteca Natura crede che un requisito essenziale per l'evoluzione qualitativa dell'azienda sia una crescita professionale costante dei propri dipendenti. Grazie ai supporti informatici introdotti negli anni, Apoteca Natura è oggi in grado di assicurare i percorsi di formazione necessari a sostenere lo sviluppo professionale delle persone, sperimentando nuove modalità di coinvolgimento a seconda delle esigenze specifiche riscontrate.<sup>18</sup>

DATI/KPI

52 persone formate, con tasso di copertura del 100%

20+ attività

770+ ore di formazione





#### **RISULTATO RAGGIUNTO**

Il tasso di assenteismo medio del personale di Apoteca Natura nel 2022 è stato dell'1,4% e il turnover del 15,7%: questo secondo dato è particolarmente influenzato dal passaggio di alcuni colleghi ad altre società afferenti al Gruppo Aboca, oltre che dal ricambio fisiologico che ha caratterizzato il periodo post-pandemia.

<sup>18</sup> I dati sono riferiti a formazione sotto forma di corsi on the job, su competenze trasversali, di specializzazione interna o esterna e percorsi accademici sovvenzionati dall'azienda.



#### Sistema di Development Management

Per assicurare una gestione delle persone in un'ottica di miglioramento e di sviluppo funzionale sia al sistema azienda che all'individuo, è stato lanciato il sistema di Development Management: un processo continuativo di valutazione e sviluppo delle competenze per arricchire, tramite percorsi mirati, l'esperienza professionale delle persone.



#### Assunzioni e promozioni



Nonostante la situazione di incertezza che ha caratterizzato il 2022 e che accompagnerà anche il 2023, l'azienda ha continuato ad aprire posizioni lavorative per sostenere la propria espansione. Parallelamente Apoteca Natura ha continuato a promuovere la crescita interna delle figure.

**ATTIVITÀ** 

#### DATI/KPI

**52 persone coinvolte** nel sistema di Development Management tra Impiegati, Quadri e Dirigenti

DATI/KPI

9 assunzioni

7 rapporti di lavoro cessati

22 persone hanno ricevuto promozioni interne



#### **RISULTATO RAGGIUNTO**

Nuovo sistema accolto positivamente dai dipendenti coinvolti:

· Completamento valutazioni: 100%

· Colloqui di feedback confermati: 100%



#### **RISULTATO RAGGIUNTO**

Crescita di organico: +2,0%
Tasso di promozione interna: 42,3%



#### **FOCUS**

# La nuova piattaforma di Welfare aziendale: GoWelf



Il contesto degli ultimi mesi ha visto un forte incremento dei costi, primo fra tutti quello dell'energia, delle materie prime e in generale della vita. Ciò ha comportato una riduzione dei margini aziendali a fronte della quale tutti insieme abbiamo dovuto, e dovremo, porre sempre più attenzione all'efficienza dei processi e nell'evitare lo spreco di risorse.

D'altra parte, tale situazione macroeconomica ha impattato anche e soprattutto sui conti delle famiglie e sulle disponibilità dei lavoratori. Per questo abbiamo ritenuto opportuno, in questa fase, allocare degli extra budget per 17.500 euro per sostenere tutte le persone che lavorano nelle nostre aziende.

Nella busta paga del mese di ottobre 2022 è stato riconosciuto a ciascuno un "bonus welfare", ovvero una somma pari a 500 € emessa in forma di contributo finalizzato ad acquistare un ampio paniere di beni e servizi (ad esempio trasporti, pasti e beni alimentari, istruzione dei figli, assistenza familiare, viaggi, cultura e tempo libero, shopping su specifiche piattaforme e tanto altro) inseriti nel nuovo programma di welfare

aziendale che è stato attivato contestualmente. Il welfare aziendale è l'insieme delle iniziative realizzate dal datore di lavoro volte ad incrementare il benessere e la sicurezza sociale del lavoratore e della sua famiglia.

L'introduzione di una piattaforma welfare (GoWelf)

– per il tramite del partner WelSol - rappresenta
una delle azioni concrete realizzate dall'azienda, in
coerenza con la finalità di Beneficio Comune dedicata
alle persone prevista dal nostro statuto Benefit.

Per facilitare la fruizione di tutto il personale, l'ufficio Risorse Umane ha realizzato dei tutorial e dei momenti formativi nelle varie sedi aziendali, inserendo materiali utili anche all'interno della rete aziendale per i dipendenti di Apoteca Natura.

Queste scelte aziendali costituiscono un segno di attenzione e riconoscenza per il prezioso lavoro che ogni giorno tutte le persone dell'azienda mettono in campo, in particolare in questa fase in cui si richiede a tutti un ulteriore sforzo per garantire il raggiungimento degli ambiziosi obiettivi che ci siamo nosti

### Obiettivi, risultati e target futuri



Obiettivi 2022 Obiettivi 2023

Sistema di development management: sviluppo del personale in termini di feedback forniti dai dipendenti.

Il sistema è stato consolidato nel 2022, con il 100% delle persone che ha ricevuto un feedback.

Mantenimento di un tasso di copertura di oltre il 90%.

Formazione dipendenti: promozione di attività di formazione continua estesa a tutti i livelli per mantenere un tasso di copertura pari almeno all'80% dei dipendenti.

Il 100% delle persone ha partecipato ad almeno un'attività di formazione.

Promozione di attività di formazione continua estesa a tutti i livelli per mantenere un tasso di copertura pari almeno all'80% dei dipendenti.

Iniziative ed eventi: organizzazione di momenti di condivisione per tutte le persone di Apoteca Natura, per preservare la coesione con attività di coinvolgimento online e in presenza.

Sono stati organizzati 3 momenti condivisi nel corso del 2022.

Organizzazione di momenti di svago per tutta la popolazione aziendale di Apoteca Natura, per preservare la coesione interna e favorire un clima di lavoro positivo.

Convenzioni: espansione dell'offerta di convenzioni aziendali.

Nel 2022 abbiamo aggiunto 3 convenzioni rispetto al 2021.

Welfare Apoteca Natura: nel 2023 manterremo l'accordo con la piattaforma di Welfare aziendale GoWelf, facendo confluire molte convenzioni nel più ampio bacino di quelle messe a disposizione delle persone di Apoteca Natura.

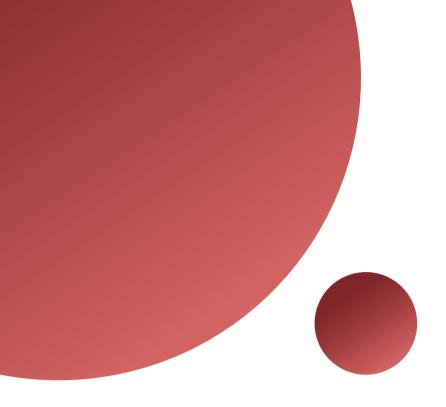
Legenda:

= Obiettivo raggiunto

= Obiettivo in corso

U = Obiettivo al 50%

= Obiettivo non raggiunto





# Nota metodologica

La Relazione di impatto rappresenta un documento centrale: riveste un ruolo fondamentale in termini di analisi delle attività condotte ed è il risultato dell'impegno che ogni anno l'azienda assume nei confronti dei propri stakeholder<sup>19</sup>. Il processo di creazione di questo documento è complesso e articolato, in quanto coinvolge le diverse aree aziendali che apportano il proprio contributo, ciascuna secondo le proprie competenze.

La nostra Relazione di impatto è realizzata nella sua completezza internamente alla struttura aziendale: raccolta dati, creazione dei KPI, stesura dei testi ed elaborazione grafica. Il team di lavoro è, per questo motivo, multidisciplinare con professionalità specifiche e comprende profili appositamente formati come Valutatori di Impatto (con iscrizione al registro dedicato a questa categoria).

<sup>&</sup>lt;sup>19</sup> Tutti i soggetti, individui o organizzazioni, attivamente coinvolti nel progetto di Salute Consapevole promosso da Apoteca Natura, il cui interesse è influenzato dai risultati delle attività che il Network promuove.

# Le attività di rendicontazione si articolano per un periodo di circa 4 mesi ogni anno, da gennaio fino all'approvazione del bilancio, e possono essere riassunte in cinque fasi principali:

#### Raccolta, verifica e analisi dei dati ricevuti

Grazie all'esperienza maturata negli anni, è stato strutturato un sistema interno di raccolta che consente la completa tracciabilità dei dati utilizzati in questo documento per assicurarne la veridicità e la correttezza, assicurando allo stesso tempo il completo rispetto del criterio di trasparenza: strumento chiave di questo sistema è la piattaforma informatica realizzata ad hoc internamente ed utilizzata da tutta l'azienda. Tutti i dati non finanziari vengono richiesti e raccolti a livello centrale dall'ufficio che si occupa dell'attività di reportistica ed in parallelo viene verificata la correttezza dei dati finanziari grazie al Controllo di Gestione. Una volta verificata l'affidabilità del dato, viene svolta un'analisi per scegliere gli indicatori più adatti a misurare l'impatto delle azioni implementate dall'azienda coerentemente con le proprie finalità di beneficio comune.

#### 2 Valutazione impatto complessivo

I dati raccolti vengono utilizzati anche per tracciare l'impatto complessivo dell'impresa tramite standard creati da terze parti indipendenti, come richiesto dalla normativa sulle Società Benefit. Al momento utilizziamo due strumenti tra loro complementari, che ci consentono di valutare l'azienda da punti di vista differenti:

- il Benefit Impact Assessment, che analizza le aree di Governance, Lavoratori, Comunità, Ambiente e Clienti, riconsegnando una singola valutazione complessiva;
- **l'SDGs Action Manager,** che consente di valutare il proprio impegno al raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile stabiliti dall'Agenda 2030 delle Nazioni Unite.

Queste attività sono state condotte avvalendoci anche della collaborazione di consulenti qualificati.

#### 3 Attivazione degli uffici interni

All'interno dell'azienda sono identificate delle persone responsabili del perseguimento delle attività relative alle finalità specifiche di beneficio comune dello statuto, al fine di collaborare alla definizione dei contenuti.

#### Stesura della Relazione

In conformità ai requisiti di legge sulle Società Benefit, la relazione viene redatta tenendo conto degli aggiornamenti sugli ultimi sviluppi in ambito di reportistica non finanziaria.

#### 5 Elaborazione della grafica e dei testi

Per rendere più intellegibili le informazioni contenute nella relazione, ogni ufficio interno lavora in coordinamento con la funzione Impact & Sustainability per realizzare un prodotto che si presti a differenti livelli di letture.

## Si tratta di un lavoro di squadra che portiamo avanti con orgoglio e con la consapevolezza che sia sempre necessario migliorarsi.

Tutto è studiato per rendere questo documento reale interprete del cambiamento che Apoteca Natura contribuisce a generare quotidianamente, consegnando l'immagine più completa e veritiera del suo impatto coerentemente con le finalità di divulgazione che impone la legge sulle Società Benefit.

Un ringraziamento speciale a tutti i colleghi che anche quest'anno hanno collaborato alla redazione di questo documento e a tutti coloro che dedicheranno del tempo alla nostra Relazione di Impatto.









www.apotecanatura.com



# RELAZIONE DI IMPATTO 2022

Farmacie Apoteca Natura Società Benefit

