



Rapporto
di sostenibilità
2025

ufed

Il grossista di casa

Il presente rapporto è stato redatto secondo il modello elaborato da SUPSI e promosso dalla Camera di Commercio, dell'industria, dell'artigianato e dei servizi del Cantone Ticino col supporto della Divisione dell'economia del DFE.



Scuola universitaria professionale
della Svizzera italiana

SUPSI



Dipartimento delle finanze e dell'economia
Divisione dell'economia

Indice

- 5 Il profilo dell'azienda
- 6 La nostra storia
- 7 I nostri dati
- 9 La sostenibilità
- 10 La governance e buone pratiche
- 12 Il mercato e buone pratiche
- 14 Le risorse umane e buone pratiche
- 16 I rapporti con la comunità e buone pratiche
- 18 La tutela dell'ambiente e buone pratiche
- 20 Prossimi passi
- 22 Scheda metodologica
- 23 Criteri CSR

Introduzione

Il profilo dell'azienda



Denominazione

Unione Farmaceutica Distribuzione SA

Proprietà

Società anonima

Sede principale

Via Figino 6, 6917 Barbengo

Numero registro di commercio

CHE-105.719.926

Settore commerciale

Approvvigionamento e logistica per il mercato della salute.

Altri marchi



UFD - Il grossista di casa

E>BOX

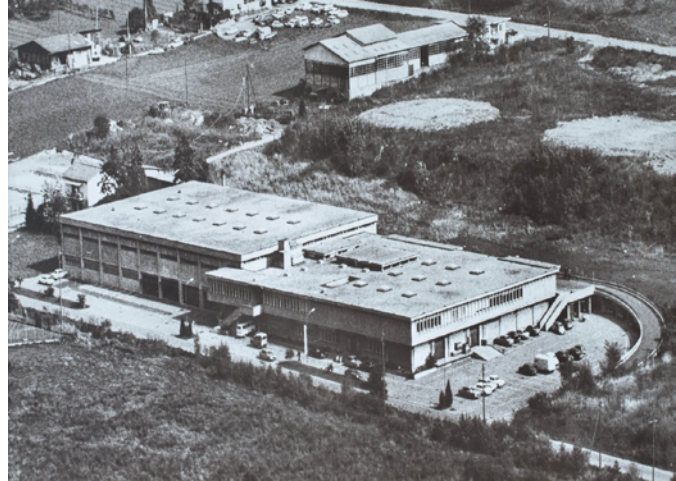
Prodotti e servizi

Siamo uno dei cinque grossisti farmaceutici completi in Svizzera, con sede in Ticino, a Barbengo. Operiamo nel settore della salute, del benessere e della bellezza. Siamo un partner logistico efficiente, supportiamo clienti e fornitori con strumenti innovativi ad alto valore aggiunto. Oltre al servizio logistico, in favore di farmacie e istituti di cura, supportiamo i nostri partner con attività di marketing, per prodotti non-pharma e offerte personalizzate. Con l'avvento dell'era digitale e l'incremento delle vendite online siamo in grado di offrire prestazioni logistiche anche ai webshop attivi sul suolo nazionale. A tale proposito abbiamo creato un servizio denominato E>BOX, volto a gestire la logistica e-commerce.

Entusiasmiamo la clientela.
Agiamo con spirito imprenditoriale.
Creiamo fiducia.

Sono i nostri valori chiave.

La nostra storia



1931–1946 Fondazione di Unione Farmaceutica SA

Nascita di Unione Farmaceutica SA per volontà di un gruppo di farmacie ticinesi. Dal 1946 si trasferisce nel palazzo storico di via San Gottardo a Lugano.

2002–2004 GDP e ISO 9001

Ottenimento della certificazione GDP (Good Distribution Practice) Swissmedic e la certificazione secondo le normative ISO.

2016 – 2017 E>BOX, robot e automatico

Sviluppo e presentazione del nuovo servizio logistico e-commerce per clienti e fornitori: E>BOX. Installazione di un robot per lo stoccaggio dei prodotti a bassa rotazione e di un nuovo automatico ad alta rotazione.

2023 Nuove celle frigo & box per le consegne

Rifacimento e potenziamento della zona uscita merci. Ne è stata aumentata la sicurezza, migliorata l'efficienza e la rapidità di evasione delle comande.

2025 Nuova Logistica Semplice & Compact

L'introduzione del nuovo modello rende i flussi più fluidi grazie all'anticipo ordini e al livellamento dei picchi. Il Compact semplifica i processi, riducendo ceste e documenti e migliorando sostenibilità e soddisfazione clienti.

1970–1973 Nuova sede e primo servizio DOCU

Nella nuova sede di Barbengo viene introdotto il primo elaboratore per la gestione degli ordini dei suoi clienti e dal 1973 offre un servizio tencico-scientifico (DOCU) in lingua italiana.

2007 Entrata nel Gruppo Galenica SA

Acquisizione delle maggioranze del capitale azionario da parte Gruppo Galenica SA.

2019 Rifacimento uscita merci

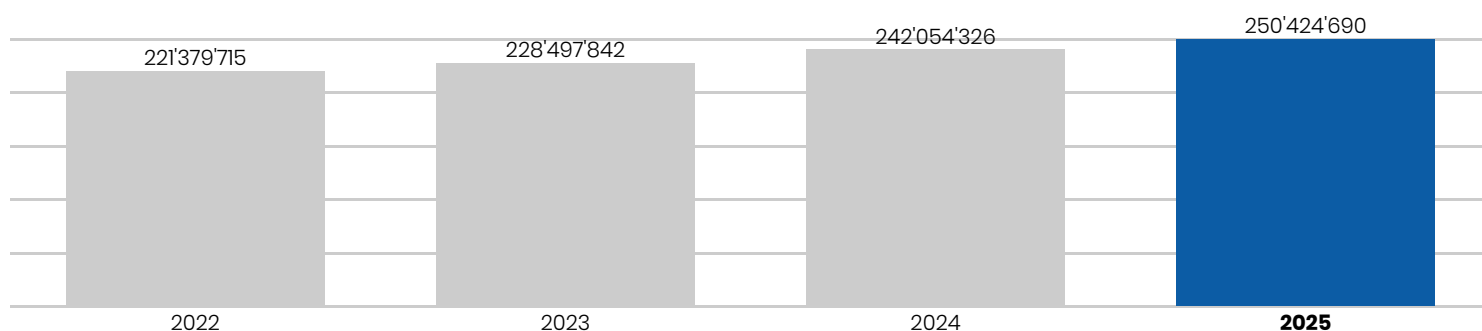
Rifacimento e potenziamento della zona uscita merci. Ne è stata aumentata la sicurezza, migliorata l'efficienza e la rapidità di evasione delle comande.

2024 Impianto fotovoltaico e colonnine elettriche

Abbiamo installato pannelli solari e colonnine di ricarica per veicoli elettrici, riducendo le emissioni di CO2 e promuovendo la mobilità sostenibile.

I nostri dati

Fatturato



N. di prodotti o servizi erogati nel 2025

> 42'000	pezzi consegnati ogni giorno
> 60'000	articoli consegnabili in 24h
> 20'00	articoli a stock
> 1'300	pacchi E-BOX inviati al giorno
97,15%	prontezza a fornire

N. di clienti (locali, nazionali, internazionali) nel 2025

273	Clienti in Ticino
-----	-------------------

N. di collaboratori nel 2025

113	Totale dipendenti
43	collaboratrici
50	collaboratori
7	apprendisti
13	agenzia/temporanei

Tipo di contratti collaboratori nel 2025

100	indeterminato
13	agenzia/temporanei

Il nostro rapporto di sostenibilità

La sostenibilità



Valore duraturo

Costruiamo un
impatto sostenibile
per il futuro

Ecoefficienza

Gestire risorse,
energia e processi
aziendali in modo
responsabile

La nostra Mission

Siamo un'impresa logistica che promuove attivamente una transizione energetica equa e sostenibile, con l'obiettivo di tutelare l'ambiente e garantire un accesso efficiente alle risorse energetiche.

Operiamo con passione e innovazione, valorizzando lo sviluppo delle competenze. Riconosciamo la diversità come una risorsa essenziale per il progresso, assicurando pari dignità e opportunità a tutti.

Agiamo con responsabilità, integrità e trasparenza. Costruiamo valore condiviso attraverso partnership durature nel nostro cantone e gli stakeholder coinvolti.

Investimenti 2025

Nel 2025 UFD ha aumentato la produttività del 2,9%, gestendo oltre 10,8 milioni di imballaggi, confermando l'efficacia dei propri processi logistici. Per rafforzare infrastrutture e sicurezza operativa, sono stati investiti CHF 430'000 in interventi mirati, tra cui la sostituzione del generatore di emergenza, nuove scaffalature e un veicolo aziendale. L'adozione del nuovo modello "Logistica Semplice" e il compattamento automatico delle comande hanno reso più efficiente l'uso delle risorse, migliorando puntualità e continuità delle forniture. La riduzione di reclami e resi, insieme alla formazione del personale, ha consolidato la qualità del servizio, sostenendo una crescita stabile e sostenibile.

Smaltimento corretto dei farmaci resi

In conformità con le linee guida GDP (Good Distribution Practice), UFD gestisce lo smaltimento sicuro dei farmaci scaduti o inutilizzati resi dalle farmacie. Le modalità di smaltimento sono regolate da fornitori esterni qualificati, nel rispetto delle direttive cantonali.

Le procedure prevedono un'accurata selezione dei prodotti critici (ad es. sostanze attive, narcotici, metalli pesanti) e il loro invio verso impianti di incenerimento convenzionali o forni ad alta temperatura. La tracciabilità è garantita tramite documentazione, in particolare per i farmaci soggetti a controllo, conformemente agli obblighi verso le autorità regolatorie.

Il nostro impegno per un futuro sostenibile

La sostenibilità rappresenta un pilastro strategico fondamentale, non solo per affrontare emergenze e ridurre rischi, ma per costruire un modello di sviluppo innovativo e duraturo. Grazie a questo approccio, abbiamo rafforzato la nostra leadership in Ticino, conquistando la fiducia di nuovi clienti.

La nostra sostenibilità si fonda su tre principi chiave:

1. **Creazione di valore aziendale:** puntiamo a una crescita sostenibile a lungo termine.
2. **Ambiente di lavoro sicuro e solidale:** garantiamo un contesto flessibile e inclusivo, con il supporto della commissione del personale per il benessere dei dipendenti.
3. **Efficienza delle risorse:** ottimizziamo l'uso delle risorse per ridurre l'impatto ambientale.

Questi valori guidano i nostri collaboratori verso l'innovazione continua e il miglioramento, rafforzando la competitività dell'azienda. Il dialogo aperto con stakeholder e comunità ci consente di anticipare bisogni e mantenere una reputazione solida.

Uso responsabile delle risorse idriche e del suolo

UFD si impegna per un utilizzo responsabile delle risorse naturali, in particolare dell'acqua e del suolo. Nella nostra sede, l'acqua di falda viene impiegata come sorgente naturale per il ciclo di riscaldamento e raffreddamento degli impianti. Il sistema è progettato in modo tale da non consumare la risorsa: l'acqua non viene dispersa, ma reimpressa nel flusso della falda acquifera, contribuendo così alla tutela dell'equilibrio idrico locale.

La governance



Tutela digitale

Infrastrutture IT moderne e protezione dei dati

Sicurezza IT e infrastrutture digitali

La sicurezza delle informazioni e l'affidabilità dei sistemi informatici rappresentano elementi centrali per garantire la continuità operativa e la protezione dei dati aziendali. Nel corso del 2025 abbiamo realizzato diverse iniziative per rafforzare la governance digitale e modernizzare le infrastrutture IT.

Aggiornamenti dei sistemi informatici

L'introduzione di un nuovo sistema di gestione dei programmi e dei ticket ha consentito di migliorare l'efficienza operativa e la qualità del supporto interno. Tra le attività realizzate figurano:

- Aggiornamento dei sistemi operativi Windows per garantire sicurezza e compatibilità;
- Adeguamento dei file e degli strumenti di lavoro collegati al gestionale interno AS400;
- Miglioramento della gestione dei ticket grazie alla collaborazione tra il reparto *Progetti e Innovazione e IT & Digital Business*.

Migrazione server di posta

Un ulteriore passo verso una maggiore integrazione digitale è stata la migrazione dei server di posta su cloud. Questa evoluzione consente ora di disporre di un calendario condiviso tra UFD e Galenica e di una gestione più semplice delle comunicazioni interne, mantenendo un'unica casella postale con due indirizzi e-mail.

Gestione dei rischi e sicurezza dello stabile

La gestione dei rischi rappresenta una componente fondamentale della nostra governance aziendale. Nel 2025 è stata condotta un'analisi dei potenziali rischi di incendio nello stabile da parte di **Swiss Safety Center**.

Sulla base del rapporto ricevuto abbiamo elaborato un piano di intervento che definisce:

- le misure da implementare;
- le responsabilità operative;
- le stime dei costi per eventuali interventi infrastrutturali.

Inoltre, abbiamo avviato la revisione delle procedure di comunicazione in caso di imprevisti per rendere più chiara e veloce la gestione delle situazioni critiche.

Trasparenza

La trasparenza organizzativa è stata ulteriormente rafforzata grazie all'aggiornamento dell'organigramma SISA (Sicurezza e Salute), che offre una visione chiara della struttura aziendale e delle responsabilità interne. Parallelamente, sono stati sviluppati nuovi moduli informativi e strumenti di comunicazione interna, con l'obiettivo di facilitare l'accesso alle informazioni e favorire una condivisione più efficace delle conoscenze.

Miglioramento continuo

Nel 2025 abbiamo riproposto l'iniziativa del "Mystery Guest Telefonico", con l'obiettivo di monitorare la qualità del servizio di supporto vendite UFD tramite simulazioni di contatto da parte di finti clienti. L'attività ha permesso di valutare l'efficacia delle risposte, la preparazione degli operatori e il rispetto degli standard aziendali, raccogliendo evidenze utili per l'analisi delle performance. I risultati hanno consentito di individuare punti di forza e aree di miglioramento, contribuendo a rafforzare la qualità del servizio e a garantire un'esperienza al cliente sempre più coerente, affidabile e orientata all'eccellenza.

Trasparenza

Gestione dei rischi e ascolto attivo dei clienti

La governance: Buone pratiche



Innovazione

Utilizzo responsabile delle nuove tecnologie

Sicurezza

Prevenzione e sensibilizzazione dei collaboratori

Ottimizzazione delle risorse

Nel corso del 2025 abbiamo avviato un'iniziativa di recupero e riutilizzo di veicoli esistenti che ha permesso di evitare l'acquisto di quattro nuovi furgoni. L'attività, sviluppata in collaborazione con Galexis, contribuisce a ridurre gli sprechi e l'impatto ambientale, ottimizzando al contempo l'impiego delle risorse disponibili e migliorando l'efficienza della flotta.

Competenze digitali e innovazione

Lo sviluppo delle competenze digitali rappresenta un elemento chiave per sostenere l'innovazione e l'efficienza operativa. L'adozione di nuovi strumenti tecnologici è infatti accompagnata dallo sviluppo delle competenze interne. Nel corso dell'anno abbiamo organizzato sessioni di formazione dedicate all'utilizzo di **Copilot**, con particolare attenzione ai seguenti aspetti:

- utilizzo efficace dell'intelligenza artificiale applicata alle attività quotidiane;
- protezione dei dati aziendali;
- rispetto delle linee guida di governance del Gruppo Galenica.

Questo percorso ha contribuito a favorire un'integrazione più consapevole delle tecnologie nei processi aziendali, supportando i collaboratori nell'utilizzo pratico degli strumenti e rafforzando l'efficienza operativa complessiva.

Formazione e sensibilizzazione sulla sicurezza

La sicurezza sul posto di lavoro viene promossa anche attraverso iniziative di formazione e sensibilizzazione rivolte ai collaboratori. Nel 2025 sono stati organizzati diversi momenti di aggiornamento dedicati alla sicurezza delle uscite e alle procedure interne.

Le principali iniziative hanno incluso:

- sessioni di refresh sulla sicurezza organizzate nel mese di luglio 2025;
- ulteriori sessioni formative pianificate per settembre, con l'obiettivo di coinvolgere tutti i collaboratori;
- controlli di sicurezza presso le uscite del personale svolti da PROSEGUR, con l'obiettivo di sensibilizzare;
- corsi interni dedicati alla sicurezza e alla prevenzione dei rischi nel settore logistico.

Queste attività contribuiscono a rafforzare la cultura della sicurezza all'interno dell'organizzazione e a garantire un ambiente di lavoro più consapevole e responsabile.

Il mercato

Iniziative

Sviluppo di soluzioni per un servizio sempre sostenibile

Flusso

Eccellenza operativa e valore delle persone

Iniziative sul mercato

Nel 2025 abbiamo sviluppato iniziative mirate a migliorare l'efficienza operativa, la sostenibilità e la qualità del servizio verso i clienti.

Imballaggi sostenibili

Tra le principali innovazioni rientra il progetto **Small Pack E>BOX**, che introduce pacchi più piccoli e ottimizzati per rispondere alle esigenze dei clienti e-commerce, riducendo al contempo l'impatto ambientale. Questo nuovo formato permette una gestione più efficiente dello spazio, meno materiali di imballaggio e una minore quantità di merce trasportata su gomma, con benefici concreti in termini di sostenibilità e costi logistici.

Eliminazione bollettini stupefacenti

Dal 1° gennaio 2026 verrà inoltre ufficializzata l'**eliminazione dei bollettini** per la consegna dei farmaci stupefacenti. Questa decisione porta benefici concreti sia alle farmacie, riducendo il tempo dedicato all'archiviazione dei documenti, sia a UFD, che redigerà riepiloghi mensili e annuali dei prodotti consegnati. Questa scelta garantisce oltretutto trasparenza e tracciabilità, grazie agli strumenti digitali in grado di registrare il contenuto di ogni cesta.

Continuità di fornitura

Garantiamo al mercato un'ampia disponibilità di prodotti grazie a un assortimento di oltre **60'000 articoli** con consegna **entro 24 ore**. L'offerta viene costantemente adeguata alla domanda e supportata da livelli di **stock ottimizzati**, assicurando continuità di fornitura anche in un contesto di forte pressione sui prezzi e instabilità della catena logistica. La collaborazione con i fornitori e le sinergie di gruppo permettono inoltre una gestione efficiente e una distribuzione equa dei prodotti.

Persone al centro: clienti, collaboratori e partner

Le persone sono al centro della nostra attività. La cultura aziendale di UFD si fonda sull'ascolto, sulla crescita professionale e sulla valorizzazione dei talenti. Il benessere dei collaboratori, la fiducia dei clienti e la collaborazione con i partner sono elementi essenziali per un'azienda resiliente, innovativa e sostenibile. Per questo ci impegniamo a:

- Investire nella formazione e nello sviluppo delle competenze;
- Coinvolgere i collaboratori nelle strategie di sostenibilità e innovazione;
- Garantire un ambiente di lavoro sicuro, inclusivo e motivante.

Solo con una visione condivisa possiamo costruire un futuro in cui crescita e responsabilità vanno di pari passo, consolidando UFD come leader nella logistica farmaceutica sostenibile.



Il mercato: Buone pratiche



Crescita

Talenti e territorio:
formazione,
inclusione e
impegno sociale

Connessioni

Capitale umano e
responsabilità
sociale

Un 2025 di crescita e resilienza

Nel 2025 UFD ha operato in un contesto di mercato e regolatorio complesso, caratterizzato da pressione sui costi, misure politiche rilevanti per il settore farmaceutico ed elevate esigenze di sicurezza e continuità delle forniture. In questo scenario, l'azienda ha mantenuto un orientamento strategico focalizzato su stabilità operativa, ottimizzazione dei processi e soddisfazione della clientela, integrando al contempo i principi di sostenibilità nel proprio sistema di gestione. Grazie a un modello operativo solido, alle sinergie di gruppo e al lavoro di squadra, UFD ha registrato crescita del fatturato e acquisizione di nuovi clienti, consolidando il proprio ruolo di partner affidabile e garantendo un servizio efficiente, continuo e di qualità.

Formazione e sensibilizzazione sul territorio

Il dialogo di UFD con il territorio e con le istituzioni formative viene rafforzato attraverso attività di sensibilizzazione dedicate ai giovani e ai futuri professionisti del settore. A marzo siamo intervenuti presso la CPC a Locarno e abbiamo presentato agli studenti del primo anno di assistenti di farmacia il funzionamento della filiera farmaceutica, illustrando il ruolo dei grossisti e i principali canali di approvvigionamento dei farmaci in Svizzera e in Ticino.

Orientamento e inclusione professionale

Nel mese di maggio UFD ha partecipato a iniziative di orientamento presso la scuola media di Barbengo, incontrando circa 50 studenti suddivisi in due sessioni. Durante gli incontri, collaboratori dell'azienda hanno presentato le attività della distribuzione farmaceutica e le opportunità professionali legate al settore, favorendo una maggiore conoscenza del mondo del lavoro e delle competenze richieste.

Giornata del futuro

Nel mese di novembre UFD ha ospitato la Giornata "Nuovo Futuro", dedicata a ragazze e ragazzi di seconda e terza media. L'esperienza pratica proposta ha permesso ai giovani partecipanti di confrontarsi con il mondo del lavoro e scoprire nuove prospettive professionali, incoraggiandoli a seguire i propri interessi e talenti.

Assistenti di farmacia e GaleniCAMP

Parallelamente abbiamo organizzato anche una formazione dedicata agli assistenti di farmacia, con l'obiettivo di approfondire tematiche operative e rafforzare il dialogo con i futuri professionisti della rete.

In aggiunta, il progetto GaleniCAMP, realizzato in collaborazione con Galenica, ha previsto un campo apprendisti interno presso il Campus di Sursee nel mese di agosto. Quest'anno ha incluso anche apprendisti non farmacisti, tra cui tre giovani UFD, favorendo l'integrazione di nuove competenze e percorsi di crescita.

Investire nei futuri professionisti del mercato

Queste iniziative rafforzano il legame di UFD con il mercato farmaceutico e consolidano la formazione dei futuri professionisti, promuovendo lo sviluppo di competenze strategiche e opportunità concrete di crescita. Grazie a un approccio integrato tra formazione interna e collaborazioni esterne, l'azienda contribuisce a costruire una rete solida e preparata, capace di sostenere la qualità del servizio e la competitività nel mercato.

Le risorse umane



Preparazione

Inclusione e incontri formativi per la crescita personale

Attrattività

Welfare aziendale e coinvolgimento attivo in UFD

Formazione e sviluppo delle competenze

Promuoviamo lo sviluppo continuo dei collaboratori attraverso programmi di formazione mirati e il costante tracciamento delle attività interne ed esterne, con l'obiettivo di garantire aggiornamento continuo delle competenze e crescita professionale.

Sicurezza e consapevolezza digitale

Nel 2025 abbiamo promosso iniziative di sensibilizzazione sul phishing e sull'uso responsabile degli strumenti aziendali, per rafforzare la consapevolezza dei collaboratori rispetto ai rischi informatici e alla protezione dei dati.

Incontri formativi

In collaborazione con SUPSI abbiamo avviato il corso LEAN approach UFD, articolato in 4.5 giornate dedicate alla metodologia Lean, con l'obiettivo di migliorare l'efficienza dei processi, ridurre gli sprechi e promuovere una cultura collaborativa tra i reparti.

Inoltre, abbiamo introdotto gli Shop Floor Meeting, momenti strutturati di confronto nei quali vengono condivisi processi e direttive operative. Questo approccio favorisce la formazione continua, la trasparenza organizzativa e una gestione più efficace delle attività.

Investire nelle nuove generazioni

Attraverso programmi di apprendistato e inserimento professionale, continuiamo a offrire ai giovani talenti opportunità concrete di crescita. La campagna "Apprendisti estate 2025", avviata nel mese di giugno, ha permesso di valorizzare il potenziale dei giovani e a rafforzare l'attrattività dell'azienda come datore di lavoro, sia internamente che al mercato esterno.

Salute e benessere

La tutela della salute e del benessere dei collaboratori rimane una priorità strategica. Nel 2025 abbiamo lanciato l'iniziativa GALivida, dedicata a Salute, Diversity & Inclusion e alla gestione delle assenze di lunga durata, promuovendo un ambiente di lavoro inclusivo e attento ai bisogni individuali. Il programma ha previsto momenti di sensibilizzazione per il management nei corsi MOVE e workshop dedicati, con focus sulla sicurezza psicologica e sugli stili relazionali.

Prevenzione e valutazione del rischio

Nel corso dell'anno abbiamo inoltre rafforzato le attività di prevenzione in ambito sicurezza, con l'obiettivo di coinvolgere tutti i collaboratori. Particolare attenzione è stata dedicata anche alla sicurezza operativa nel settore logistico, attraverso attività formative sui rischi specifici e aggiornamenti delle istruzioni operative relative ad alcune categorie di reso.

Coinvolgimento e valorizzazione dei collaboratori

Il coinvolgimento attivo dei collaboratori è fondamentale per lo sviluppo sostenibile dell'azienda. Anche nel 2025, le iniziative basate sul sondaggio OPINIO hanno permesso di migliorare l'organizzazione del lavoro, la comunicazione, la collaborazione e il senso di appartenenza tra collaboratori e management.

Competitività salariale

Nel 2025 abbiamo avviato il processo di **revisione salariale**, finalizzato alla pianificazione degli adeguamenti retributivi previsti per il 2026. L'iniziativa mira a garantire una gestione trasparente e strutturata delle valutazioni salariali, contribuendo a mantenere condizioni di lavoro competitive e a valorizzare il contributo professionale dei collaboratori.

Le risorse umane: Buone pratiche



Prevenzione

Salute, sicurezza e protezione sul lavoro

Sinergie

Soddisfazione crescente e connessioni più forti in azienda

Fornitura di indumenti di sicurezza

Nel 2025 UFD ha promosso sicurezza e benessere dei collaboratori attraverso iniziative concrete e strumenti innovativi, contribuendo a creare un ambiente di lavoro più sicuro e attento ai bisogni individuali.

Tecnologia per le emergenze

L'introduzione del Tracker FindMe, dispositivo portatile per autisti, garantisce risposte rapide in situazioni di emergenza. Le funzionalità principali includono il tasto di emergenza rapido, la chiamata vocale autorizzata, il rilevamento dell'uomo a terra e il tracciamento delle chiavi, evitando smarrimenti durante i giri notturni.

Campagne di sensibilizzazione e Safety Walk

Nel corso dell'anno abbiamo attuato una campagna di sensibilizzazione rivolta al personale, attraverso pubblicazioni su Microsoft Teams, per promuovere comportamenti sicuri e prevenire gli infortuni non professionali. Parallelamente, il test **Safety Walk** ha permesso di monitorare l'osservanza delle procedure operative, dall'uso corretto dei DPI al controllo delle vie di emergenza, consolidando così una cultura della sicurezza costante.

Ampliamento delle quote rosa

A sostegno delle pratiche sostenibili di UFD, abbiamo pianificato un **incremento delle quote rosa** nel reparto Logistica per il 2026, che porterà a sette il numero totale degli apprendisti in azienda.

Vicini alla salute dei collaboratori

L'azienda ha sostenuto la **salute dei collaboratori**, offrendo gratuitamente la **vaccinazione antinfluenzale** da ottobre a dicembre presso farmacie convenzionate, garantendo così la protezione dei collaboratori e il loro benessere generale.

Leadership e collaborazione

Nel 2025 i manager UFD hanno partecipato a percorsi formativi su sicurezza psicologica e Social Style, rafforzando una leadership consapevole e orientata alle persone. L'iniziativa ha promosso fiducia, ascolto attivo e comunicazione efficace, creando contesti in cui le idee circolano liberamente e la collaborazione è più chiara e costruttiva. Questo approccio si riflette nei risultati OPINIO 2025, che confermano l'impatto positivo di una leadership orientata allo sviluppo del team.

Risultati OPINIO 2025

I risultati del sondaggio OPINIO 2025 hanno infatti confermato il crescente **soddisfaccimento dei collaboratori**: la soddisfazione ha raggiunto **83 punti** (+6% vs 2024) e il **Net Promoter Score 74** (+12% vs 2024), con il 79% dei collaboratori promotori dell'azienda, evidenziando un forte coinvolgimento e un senso di appartenenza crescente.

Rafforzare le sinergie interne

Lo sviluppo delle competenze include anche le dinamiche di squadra. Il team *Vendite* ha seguito un percorso mirato per facilitare la comunicazione, consolidare le competenze collaborative e creare condizioni per una performance armoniosa e sostenibile. Il percorso si è svolto a novembre presso Casa Emma a Bellinzona, con il supporto di un facilitatore esterno, a sostegno di un ambiente di lavoro più coeso e orientato al risultato.

I rapporti con la comunità

Affidabilità

Employer branding del territorio ticinese

Avanguardia

Innovazione e logistica all'avanguardia: verso una sanità sostenibile

Un partner di riferimento per il territorio

Collaboriamo in modo costante con autorità, enti e associazioni per contribuire a un sistema sanitario efficiente, coordinato e resiliente. Grazie alla nostra esperienza e al nostro impegno, rappresentiamo un punto di riferimento nella gestione della supply chain farmaceutica, garantendo forniture affidabili a farmacie, ospedali e istituti di cura.

Essere l'unico grossista farmaceutico con sede in Ticino comporta una responsabilità rilevante: assicurare continuità, sicurezza e tempestività nelle forniture sanitarie. La nostra presenza sul territorio ci consente di intervenire rapidamente anche in situazioni critiche, offrendo soluzioni concrete e un supporto diretto ai partner del settore.

Dare spazio alle nuove generazioni

Investire nei giovani significa costruire il futuro del settore sanitario e rafforzare il legame con la comunità locale. In quest'ottica, UFD sviluppa iniziative mirate di employer branding nel territorio, volte a valorizzare il proprio ruolo di datore di lavoro attrattivo e a promuovere le opportunità professionali offerte alle nuove generazioni in Ticino.

Campagna "Apprendisti"

La campagna "Apprendisti", avviata nel mese di giugno, si inserisce in questa strategia di employer branding, con l'obiettivo di rafforzare la visibilità dell'azienda sia internamente sia verso il mercato del lavoro, mettendo in luce il valore e il prezioso contributo degli apprendisti.



Impegno verso il futuro

Il nostro obiettivo non è solo rispondere alle esigenze attuali, ma anche anticipare i bisogni del settore e contribuire alla costruzione di un sistema più efficiente e sostenibile. Continuiamo a investire in innovazione, digitalizzazione e sostenibilità, con l'obiettivo di:

- Ottimizzare i processi logistici, riducendo gli sprechi e migliorando l'efficienza delle forniture;
- Rafforzare le collaborazioni con enti sanitari e istituzioni, favorendo una gestione più integrata delle risorse;
- Implementare strategie mirate a prevenire le carenze di farmaci e garantire la sicurezza dei pazienti.

La nostra visione è chiara: essere un partner di fiducia per il settore sanitario, contribuendo allo sviluppo di un ecosistema logistico sempre più sicuro, sostenibile ed efficiente a beneficio di tutto il Ticino.

I rapporti con la comunità: Buone pratiche

Impegno sociale

Collaborazioni con associazioni per risultati concreti

Solidarietà

Sostegno economico per il supporto alla comunità

Collaborazione con le associazioni

UFD collabora strettamente con l'Associazione Ticinese Assistenti di Farmacia (ATAF) e l'Ordine dei Farmacisti del Canton Ticino (OFCT), supportando lo sviluppo professionale e la qualità della formazione nel settore sanitario. L'azienda fornisce contributi finanziari, supporto logistico e coordinamento per eventi, lavorando in sinergia con i partner per valorizzare la professione, promuovere l'aggiornamento continuo e favorire iniziative formative di alto livello.

Sostegno al territorio e impegno sociale

Lo scorso dicembre 2025 si è svolta l'iniziativa di beneficenza di UFD, con la partecipazione attiva dei clienti, confermando l'attenzione dell'azienda verso le realtà solidali del Ticino. L'evento ha raccolto 75 voti, permettendo di individuare le associazioni destinatarie dei contributi economici previsti. Questa iniziativa si inserisce in un percorso di impegno sociale che UFD porta avanti da anni, con l'obiettivo di sostenere chi opera quotidianamente a favore delle persone più fragili del cantone, migliorandone la qualità della vita e favorendo l'inclusione.



Contributi devoluti

Di seguito il riepilogo delle associazioni vincitrici a cui abbiamo donato un totale di 8'000 CHF:

- **OTAF – Opera Ticinese per l'assistenza alla fanciullezza**
- **SOSWI**
- **PROCASI**
- **Associazione Alessia**

OTAF, che ha ricevuto il contributo principale, è attiva nel supporto a bambini, giovani e adulti con disabilità, offrendo servizi educativi, terapeutici e di integrazione socio-professionale. Grazie a queste donazioni, sosteniamo le associazioni nel rafforzare i progetti locali, promuovere l'autonomia delle persone assistite e sviluppare iniziative che favoriscano inclusione e benessere delle famiglie in Ticino.

La tutela dell'ambiente



Mobilità

Ottimizziamo l'operatività per ridurre i consumi

Riciclo

Le nostre iniziative contro gli sprechi

Uso della carta

-8%

Iniziative per l'ambiente

Nel 2025 abbiamo sviluppato diverse iniziative volte a migliorare l'efficienza ambientale e la gestione responsabile delle risorse, integrando progressivamente criteri di sostenibilità nei processi operativi aziendali.

Sostituzione generatore

Tra gli interventi principali rientra la sostituzione del generatore aziendale, per il quale l'azienda ha investito circa 300 TCHF. Il nuovo impianto è conforme alle normative vigenti e garantisce standard più elevati di sicurezza, efficienza energetica e affidabilità operativa.

Ottimizzazione della flotta aziendale

Nell'ambito della gestione della flotta, abbiamo avviato un progetto di recupero e riutilizzo di veicoli esistenti, sviluppato in collaborazione con Galexis. Questa iniziativa ha permesso di evitare l'acquisto di quattro nuovi furgoni, contribuendo alla riduzione degli sprechi e a un utilizzo più efficiente delle risorse aziendali.

Mobilità elettrica

Per favorire la transizione verso forme di mobilità più sostenibili, l'azienda ha deciso di assorbire internamente i costi legati all'utilizzo delle colonnine di ricarica. Questa misura rappresenta un incentivo concreto per promuovere l'utilizzo di veicoli elettrici da parte dei collaboratori.

Riduzione dell'uso della carta

UFD ha inoltre rafforzato le iniziative volte alla digitalizzazione dei processi interni. Tra queste rientrano l'introduzione di QR code per la consultazione di materiali informativi, contribuendo alla riduzione dell'uso della carta sia nelle attività quotidiane sia durante eventi aziendali come ZeroNoveUno.

Miglioramento nella gestione documentale con PaperCut

A seguito dell'introduzione del sistema PaperCut nel 2024, nel 2025 abbiamo ulteriormente ottimizzato la gestione delle stampe, registrando una riduzione del consumo di carta dell'8% rispetto all'anno precedente.

Le funzionalità di autenticazione e Follow-Me Printing hanno inoltre permesso di limitare gli sprechi, migliorare la sicurezza dei documenti e contenere i costi operativi.

Digitalizzazione dei processi

Ulteriori progressi sono stati realizzati con il progetto "New Ritorni", che ha consentito di eliminare l'utilizzo dei fogli rosa e quindi della documentazione cartacea associata ai processi di reso. In parallelo, abbiamo digitalizzato anche i dossier dei collaboratori, ora accessibili individualmente online. L'azienda ha spedito le versioni cartacee a Berna per lo smaltimento, riducendo così ulteriormente il consumo di carta.

La tutela dell'ambiente: Buone pratiche

Salvaguardia

Ridurre i consumi e valorizzare le risorse

Minor impatto

Scelte consapevoli per minimizzare gli sprechi

PET riciclato

63Kg

Il nostro impegno nella tutela dell'ambiente trova riscontro attraverso diverse iniziative di sensibilizzazione e interventi concreti volti a ridurre gli sprechi e migliorare la gestione delle risorse. Le azioni intraprese riguardano sia il coinvolgimento diretto dei collaboratori sia l'ottimizzazione dei processi operativi interni.

Campagna di sensibilizzazione interna

A luglio 2025 abbiamo lanciato la campagna interna "Unione Fa La Differenza", un'iniziativa dedicata alla sensibilizzazione dei collaboratori sul tema della riduzione degli sprechi in azienda. La campagna è stata strutturata in quattro tappe, distribuite tra luglio e ottobre, e comunicata attraverso l'albo digitale aziendale. L'obiettivo ha permesso di promuovere comportamenti più consapevoli nella gestione delle risorse quotidiane.

Raccolta e riciclo del PET

Abbiamo inoltre ricevuto il Certificato Ambiente 2025 in qualità di punto di raccolta di PET Recycling Schweiz. Durante l'anno sono stati raccolti **63 chilogrammi di bottiglie in PET**, pari a **2'287** unità, successivamente trasformate in PET riciclato di qualità. Questo risultato ha permesso non solo di recuperare preziose materie prime, ma anche di generare benefici concreti per l'ambiente, tra cui un risparmio di circa **167 chilogrammi di gas a effetto serra** e circa **45 litri di petrolio**. La corretta raccolta delle bottiglie in PET rappresenta un gesto semplice ma significativo, che contribuisce alla protezione del clima, al risparmio energetico e alla riduzione dei rifiuti.



Riduzione dei materiali non necessari

Un ulteriore intervento riguarda la gestione delle etichette operative. A partire da maggio 2025 l'azienda ha introdotto un ticket per eliminare le etichette che venivano stampate automaticamente in occasione delle modifiche alla comunicazione degli articoli. Questa ottimizzazione consente di ridurre il consumo di carta e materiali di stampa, contribuendo in modo concreto alla diminuzione degli sprechi quotidiani.

Scelta responsabile della carta

Per ridurre l'impatto ambientale dei nostri strumenti di comunicazione, prestiamo particolare attenzione ai materiali utilizzati. Tutti i materiali cartacei, promozionali e informativi prodotti da UFD sono completamente riciclabili e stampati su carta 100% riciclata Refutura, composta al 95% da fibra post-consumo e al 5% da scarto interno. Abbiamo scelto carta certificata e inchiostri ecologici per garantire che ogni brochure, volantino o documento possa essere smaltito responsabilmente senza impatto sull'ambiente. In questo modo, ogni materiale distribuito da UFD contribuisce a diffondere informazioni e a promuovere pratiche sostenibili e responsabili.

Prossimi passi

Visione 2026

Crescita sostenibile con innovazione, qualità e orientamento al cliente

Competitivi

Investimenti in infrastrutture per una logistica più efficiente e moderna

Nel 2026 continueremo a rafforzare il nostro ruolo in Ticino, puntando su innovazione e qualità per garantire alti standard di servizio e la piena soddisfazione della clientela. L'obiettivo è operare con uno spirito entusiasta e propositivo, mantenendo saldi i valori che ci contraddistinguono: *vicinanza, affidabilità e legame* con il territorio.

Innovazione e miglioramento continuo

Per sostenere questo percorso, sono previsti investimenti significativi nelle infrastrutture tecniche e informatiche, a garanzia di qualità e continuità operativa. In linea con il principio del miglioramento continuo, l'azienda intende rafforzare l'orientamento al cliente, incrementare la soddisfazione di clienti, partner e collaboratori, ampliare le responsabilità di governance e sviluppare soluzioni logistiche sempre più efficienti e innovative.

Obiettivi strategici e priorità operative

La strategia di UFD per il 2026 si concentra sul rafforzamento del valore aggiunto all'interno della rete, promuovendo una crescita orientata al successo sostenibile e all'innovazione dei servizi. L'azienda intende plasmare il futuro accelerando lo sviluppo delle soluzioni digitali e l'integrazione di nuove tecnologie nei processi, migliorando efficienza e qualità dell'offerta.

Un ulteriore asse strategico riguarda il rafforzamento del posizionamento come datore di lavoro attrattivo, promuovendo competenze, benessere dei collaboratori e una cultura orientata a innovazione, responsabilità e qualità. Questi indirizzi si traducono in priorità operative concrete, tra cui l'ottimizzazione dei processi interni, l'ampliamento dell'offerta digitale, il miglioramento continuo dei servizi e il consolidamento di pratiche sostenibili, in coerenza con gli standard di gestione e le dinamiche del mercato.



Allineamento operativo e sostenibilità

Per il 2026, UFD ha definito tre macroaree prioritarie:

1. **Maggiore efficienza nelle attività operative.**
2. **Sviluppo del business con attenzione alla soddisfazione della clientela.**
3. **Sostenibilità e sicurezza (ESG).**

Le azioni pianificate mirano a sostenere una crescita sostenibile, migliorare le performance operative e consolidare la resilienza del modello logistico.

In quest'ottica, verranno sviluppati processi più snelli e soluzioni innovative che riducano sprechi e impatti ambientali, rafforzando la capacità dell'azienda di rispondere rapidamente alle esigenze del mercato e dei partner, mantenendo al contempo elevati standard di qualità e sicurezza.

Prospettive di medio-lungo termine

UFD intraprende un percorso strutturale volto a consolidare la presenza logistica in Ticino, con investimenti significativi nelle infrastrutture e nelle apparecchiature, oltre all'integrazione di sistemi digitali avanzati. L'obiettivo è garantire un centro logistico moderno, performante e sostenibile, capace di rispondere alle sfide future e di mantenere elevati livelli di servizio per molti anni.

Grazie a basi solide e a una visione chiara, affrontiamo il 2026 con fiducia e determinazione. UFD conferma il proprio impegno nell'innovazione, nella qualità e nella sostenibilità, ponendosi come partner affidabile e lungimirante per il mercato farmaceutico ticinese.

Riepilogo

Scheda metodologica

Data di redazione del documento

Questo documento é stato redatto il **14.04.2026**

Periodo di riferimento dei dati

I dati raccolti si riferiscono al periodo dal 01.01.2025 fino al 31.12.2025

Perimetro delle sedi di riferimento

La sede di riferimento è Unione Farmaceutica Distribuzione SA

Contatto di riferimento

Unione Farmaceutica Distribuzione SA
info@ufd.swiss
tel. +41 91 985 61 11

Persona di contatto

Francesca Reggioli



Unione Farmaceutica Distribuzione SA

Via Figino 6

6917 Barbengo

tel. +41 91 985 61 11

info@ufd.swiss

<https://www.ufd.swiss>