

I farmacisti non sono dei commessi laureati

Pubblicato: Venerdì 11 Marzo 2022



Ogni giorno in Italia consumiamo **1.605 dosi di medicinali ogni 1.000 abitanti** e il settore delle farmacie è il volano essenziale per fornire un presidio sanitario e contribuire alla sostenibilità della spesa pubblica per la salute. Nel nostro Paese ci sono **20 mila farmacie, 4 milioni di ingressi giornalieri**, 800 mila dei quali per chiedere consulenza sulla salute, **88 mila addetti, 24 miliardi di fatturato** all'anno.

Il **periodo pandemico** segnerà **una pietra miliare** nella storia della farmacia territoriale, come un passaggio di resilienza e progresso. I farmacisti hanno resistito, si sono riuniti e hanno ampliato la loro azione per assistere i pazienti, salvaguardare l'accesso alle cure e fornire servizi sanitari alle rispettive comunità. In molti comuni hanno svolto un ruolo chiave nel rapido e ampio lancio di una campagna vaccinale senza precedenti, garantendo nel contempo il successo delle strategie di test per frenare la diffusione del virus. Questa provante esperienza ha messo in luce **l'identità e la missione delle farmacie di prossimità**, come risorse vicine ai cittadini, prima linea del sistema sanitario nel fornire consulenza sulle cure e non solo.

LA STORIA DELLA FARMACIA

L'origine della farmacia risale alla notte dei tempi, si confonde con la magia e attraversa la storia con la partecipazione di filosofi, naturalisti, botanici, monaci, chimici. Risale al **2700 a.C.** il più antico testo di farmacologia conosciuto: una tavoletta in caratteri cuneiformi dell'antica **Ur in Mesopotamia** rinvenuta nei primi decenni del ventesimo secolo e **decifrata nel 1953**. La tavoletta contiene una dozzina di

ricette del farmacista Lulu con indicazioni circa i componenti e le procedure utilizzate per la preparazione di pomate, decotti e lozioni. **Nell'antica Roma** il medico dell'imperatore Nerone, Andromaco, inventa la teriaca, potente contravveleno, ottenuto cuocendo la carne di vipera femmina e miscelandola con oppio, altri ingredienti e polvere di pane secco per farne una pasta per compresse, i famosi trofici di vipera. Nel secondo secolo d.C. Galeno riforma la medicina creando un sistema destinato a durare per 15 secoli, abbandonando gli elementi mitici e basandosi su un metodo scientifico. **Il 3 maggio 1892** viene pubblicata la prima edizione della **farmacopea del Regno d'Italia**, che definisce le qualità e le caratteristiche che devono avere i farmaci, i metodi per la loro preparazione e le responsabilità dei farmacisti stessi. Oggi siamo alla XII edizione.

LA STORIA DI UNA FARMACISTA DI COMUNITÀ

Oltre i dati e la Storia, ci sono le persone. Cosa significa essere farmacista oggi? Lo abbiamo chiesto a **Laura Stefini**, titolare della farmacia di Cazzago Brabbia, comune sul lago di Varese, ricco di attrattive tra cui la palude Brabbia e le tre antiche ghiacciaie che sostenevano l'intensa attività di pesca (vedere l'articolo dal tour di VareseNews <https://www.varesenews.it/2021/02/tour-varesenews-continua-tappa-cazzago-brabbia/1311231/>).

La dottoressa Stefini **nasce a Varese negli anni '60**, ma la famiglia gira l'Italia seguendo la carriera del papà economista e dirigente Fiat. «Io e mia sorella Silvia avevamo la sindrome del primo giorno di scuola quando tutti si sedevano vicino ad un amico e a noi invece rimaneva il banco in prima fila, spesso da sole, perché eravamo appena arrivate in città». Quell'esperienza "nomade" si è rivelata molto utile successivamente nella sua vita di imprenditrice: «Abbiamo imparato ad adattarci velocemente a qualsiasi situazione e a relazionarci con persone di tutti i tipi».

Neolaureata, inizia subito la pratica professionale in una farmacia a Milano in zona Fiera, dove i clienti sono sofisticati ed esigenti. A **30 anni** la proposta che le cambia la vita. Il padre le offre di rilevare la farmacia di Cazzago e, neo-pensionato, di affiancarla per la parte amministrativa. «Venivo dalla Milano da bere e non conoscevo la zona. Non ero ancora pronta ma con l'incoscienza dei 30 anni e forte delle competenze acquisite in campo omeopatico e di fitoterapia – mie grandi passioni – ho avuto il coraggio di accettare la sfida».

Da allora il percorso è progredito con successo attraverso l'ampliamento della superficie per inserire il **comparto alimentare biologico e macrobiotico** e in particolare la sezione dedicata ai prodotti per celiaci. Nel 2011 inizia a maturare il sogno di aprire una sede nuova all'insegna **della farmacia dei servizi**. Scomparso il padre e con la sorella economista, che trotta in giro per il mondo, non sono anni facili e le banche suggeriscono di congelare il progetto. Poi arriva il cavaliere bianco, Simone, amico di sempre, che diventa compagno di vita e partner d'impresa. Laura ci mette la competenza farmacista, Simone la gestione commerciale, amministrativa e delle emergenze, conseguita sul campo come volontario della **Croce Rossa del Medio Verbano**, di cui è stato anche presidente. Un sodalizio virtuoso e simbiotico che rigenera il progetto di crescita che riparte nel 2019. Il cantiere si ferma brevemente per il Covid, e finalmente a fine 2021 apre al pubblico la nuova farmacia. Si passa dai 200 ai 500 metri di superficie con maggiori spazi di accoglienza, di esposizione, un'area estetica con due cabine, il punto autoanalisi, l'area per i trattamenti e l'analisi della pelle e del capello, spazi per ospitare specialisti esterni, il laboratorio galenico.

«Affiancata da Simone, ho avuto il coraggio che non avrei avuto. Anche la gestione dell'emergenza Covid con l'ossigeno, i tamponi e i vaccini, senza il suo aiuto ci avrebbe travolto. Non sempre abbiamo potuto accontentare tutti. Ci sono stati molti disagi e code, ma abbiamo fornito un servizio che non tutti hanno garantito. Adesso ho realizzato il mio sogno. **Per me fare la farmacista è prima di tutto una passione: dare un aiuto immediato al cittadino**. Il mio motto è accogliere, ascoltare, aiutare. Lo condividiamo tutte nella nostra squadra con **6 dottoresse e 3 addetti al magazzino**».

In modo ancora più evidente che in altri settori, **il Covid ha cambiato molte cose nelle farmacie**. I clienti sono cambiati, hanno sentimenti nuovi e nuovi comportamenti di acquisto, e la farmacia deve essere capace di rispondere a queste nuove esigenze. Le strategie vincenti del prima della pandemia non possono essere le stesse del dopo pandemia. Ad esempio, il green in farmacia non è il bidone rifiuti, ma la comunicazione di valori e contenuti, di progetti di sostenibilità che non riguardano solo l'ambiente, ma anche le persone. Una farmacia che mette in campo progettualità che aiutano le persone sul proprio territorio e lavora sulla specificità e sui servizi è la formula vincente. È il momento di non essere timidi e di fare investimenti, per esempio nel costruire spazi fisici di privacy in cui parlare di salute, che possano valorizzare il ruolo del farmacista. E poi nella formazione del personale perché i collaboratori sono il vero valore aggiunto.

Commenta Stefani: «Il lavoro è cambiato molto negli ultimi 10 anni. **Non è vero che il farmacista è un commesso laureato**. Siamo una parte importante del sistema salute, forniamo farmaci e consigli. Ci prendiamo dei rischi. Dobbiamo essere consapevoli del nostro ruolo e sapere collaborare con gli altri operatori sanitari. I giovani interessati a questa professione devono aspettarsi di continuare a studiare, ad aggiornarsi, come cerchiamo di fare noi, utilizzando i ritagli di tempo anche quando siamo stanche e a volte stressate. È fondamentale per dare sempre le risposte giuste. Questo crea un clima di servizio e fiducia con il cliente che ripaga e gratifica tutte. Certo è importante anche il riconoscimento economico. Per questo la gestione attenta non va mai trascurata».

“Dietro una grande donna, c'è sempre un grande uomo”, non l'ha detto Virginia Woolf.

di Giuseppe Geneletti g.geneletti@methodos.com