

IL NOSTRO DESTINO

DA FARMACISTI

Per una non più giovanissima (11 anni di esperienza al pubblico come farmacista), ma ancora non pensionabile farmacista collaboratrice, l'occasione di prendere la penna in mano ed esprimere la propria idea, nero su bianco, sul futuro del nostro lavoro è un'occasione ghiottissima, quale che sia il risultato. Partendo dal conoscere la figura del farmacista Enrico Mannucci (a cui questo concorso è dedicato) non si può non fermarsi a lungo a riflettere sul destino della nostra figura professionale, il farmacista, sia esso urbano o rurale, all'interno di stazioni ferroviarie o in quartieri di periferia, in piccolissime frazioni come nelle metropoli.

Ho usato la parola destino nel titolo di questo elaborato, perché ho voluto mettere al centro del nuovo sviluppo della nostra professione i progetti e le inclinazioni personali di ogni singolo componente della farmacia. In questa parola la matrice greca *ιστεμι* ci sottolinea l'ostinazione e la stabilità dei nostri progetti più personali, sicuramente vincenti e arricchenti il panorama farmaceutico nazionale finora in atto. Questo concetto lo approfondirò in seguito, permettendomi sul finale una piccola digressione sulla mia esperienza personale...

Vorrei suddividere la mia idea di farmacia socialmente attenta alle esigenze umane e sanitarie di tutti i cittadini in tre riforme economicamente sostenibili. Eccole qui di seguito.

DIDATTICA

Dopo aver conseguito la Laurea in Farmacia presso l'Università di Perugia, la Specializzazione in Farmacologia Medica presso l'Università La Sapienza di Roma e il Corso di Omeopatia IMO (Roma) di 3 anni, posso accennare che sia necessaria una riforma didattica più pragmatica del tirocinio in farmacia nel periodo universitario, prima vera finestra sul mondo del lavoro, che limiti, per quanto possibile, l'abilitazione di farmacisti non così portati per l'attività al pubblico (soggetti carenti di pazienza, cortesia o empatia) e demotivati nel sostenere l'azienda. In un certo senso, credo sia prioritario per ogni studente che cerchi la propria vocazione/destino, conoscere tutte le strade che si aprono con il conseguimento della nostra Laurea (premettendo che la conoscenza del lavoro da ricercatore in laboratorio è facilmente accessibile, lavorando semplicemente ad una tesi sperimentale): un farmacista può ricoprire nelle aziende farmaceutiche vari ruoli e nel corso degli anni dei suoi studi, magari nel periodo estivo, si potrebbero creare delle convenzioni con tali aziende per far accedere tali studenti anche a questo tipo di esperienza lavorativa. Le aziende avrebbero così l'occasione di verificare le potenzialità di ogni singolo individuo, godendo oltretutto del loro

lavoro gratuito, seppur temporaneo, ovviamente.

La riforma didattica che maggiormente ci riguarda, e che l'Ordine dei Farmacisti potrebbe garantire più facilmente, è quella del tirocinio pre-laurea in farmacia. Io credo sia necessario concentrare in poche sedi per ogni città (compatibilmente con le domande) la possibilità di svolgere l'attività di tirocinio obbligatorio. La farmacia, che potrà erogare tale servizio, dovrà essere scelta a seconda delle sue caratteristiche d'avanguardia sui servizi offerti al cittadino (autoanalisi del sangue, analisi cliniche supportate dalla telemedicina, analisi del capello ecc...) e delle nuove tecnologie presenti in azienda e usate nel quotidiano (magazzino robotizzato, visual pubblicitari in azienda, volantini cartacei...). Il tirocinante potrebbe così acquisire le migliori conoscenze possibili, che potrà portarsi come bagaglio culturale in molte altre strutture e magari velocizzare il processo di rinnovamento delle farmacie capillarmente presenti nel nostro territorio (caratteristica questa, estremamente utile ai cittadini disagiati nella deambulazione). La farmacia, erogante tale servizio, potrebbe avere un piccolo vantaggio economico, considerando il personale che si dedica alla delicata e troppo spesso sottovalutata formazione del tirocinante, e l'Ordine dei Farmacisti potrebbe invece controllare più facilmente se tale tirocinio venga o meno portato a termine e in quali modalità... Dovrebbero, inoltre, insegnare al tirocinante alcune conoscenze di base sul rapporto farmacista-paziente (di norma completamente trascurate all'Università) e anche rudimenti essenziali di economia aziendale.

Un altro punto a favore di questa riforma e su cui vorrei

soffermarmi, è che la presenza dei tirocinanti presso strutture non adeguatamente preparate ad accogliere studenti, viene spesso avvertita dai direttori e/o titolari della farmacia interessata, come un peso o addirittura una perdita di tempo, e ciò impedisce al tirocinante di capire il proprio destino nell'azienda, minandone dall'interno (e in modo quasi irreversibile) l'entusiasmo e la pazienza per il suo futuro lavoro. All'interno della farmacia, come ben sappiamo, lavorano figure professionali non laureate (come il magazziniere) comunque molto importanti nella gestione dell'intera attività aziendale. A questo proposito, proporrei corsi di formazione all'Ordine dei Farmacisti su alcune tematiche in grande sviluppo nella farmacia: il significato nutrizionale dei prodotti diabetici, aproteici e celiaci, linee guida per il consiglio di solari e conoscenza delle tipologie di forniture ASL nelle invalidità... Tutti questi corsi, economicamente sostenibili, anche solo progettandoli come corsi on-line, porterebbero il magazziniere, per esempio, a sentirsi partecipe della nuova farmacia dei servizi, aumenterebbero le competenze professionali collaterali e nel frattempo il farmacista potrebbe dedicarsi maggiormente a quell'attività tanto sottovalutata quanto di primaria importanza, quale è il consiglio da dare al paziente\cliente.

Questa preparazione allargata a tutto lo staff, permetterebbe di soddisfare più velocemente le esigenze dei pazienti con malattie croniche, che si servono da tempo nella farmacia di fiducia, spesso perché è la più vicina a casa o al lavoro, come posto sicuro anche solo per verificare notizie apprese dai social-network o dall'amico di famiglia... Come ben sappiamo, per l'aumento della

cronicizzazione di alcune malattie, l'approccio nutrizionale specifico ad esse è importantissimo come coadiuvante delle terapie farmacologiche, e necessita di una preparazione sempre aggiornata, ma se resa comune alle varie figure professionali dell'azienda, il servizio di aiuto ai pazienti con disabilità croniche (o altre esigenze particolari) risulterà più costante oltre che efficiente, soprattutto in vista di orari d'apertura flessibili e sempre più prolungati.

DIGITALIZZAZIONE

La riforma su cui una sanità moderna ed economicamente sostenibile deve puntare è la digitalizzazione della maggior parte delle richieste sanitarie del paziente. Com'è immaginabile, la digitalizzazione non ha barriere architettoniche da superare, né ristrettezze temporali da rispettare (orari di chiusura, ferie, ecc...) e ciò permetterebbe finalmente di superare tante difficoltà di pazienti con problematiche legate alla deambulazione o all'età, i quali sono irrimediabilmente legati alla disponibilità di tempo libero di amici\parenti a loro più prossimi; questi ultimi, a loro volta, devono rimbalzare da una struttura sanitaria all'altra (come se non bastasse spesso lontane tra loro, soprattutto nelle grandi città) per attivare piani terapeutici o visite domiciliari per l'invalidità, per esempio.

La digitalizzazione della sanità pubblica che, per quanto ci riguarda, sta già ottenendo grandi risultati nella ben nota ricetta

elettronica e nella dispensazione di molti farmaci in distribuzione per conto ASL, dovrebbe anche comprendere la possibilità (per i pazienti socialmente più deboli) di prenotare le visite specialistiche per le varie prestazioni precedentemente accennate, cambiare il MMG, rinnovare la Tessera Sanitaria, richiedere visite specialistiche per rinnovi di piani terapeutici, prevalentemente attraverso un portale unico. Inoltre, si potrebbe progettare il suddetto portale, concettualmente simile ad una tavola rotonda, in modo che possa coordinare le farmacie private con tutto il Sistema Sanitario Pubblico, così da poter rispondere correttamente alle richieste dei pazienti in farmacia riguardanti le modalità di rinnovo o di attivazione dei vari piani terapeutici, fornendo sempre le giuste informazioni riguardo alla modulistica da compilare e la tempistica da rispettare. In questo panorama di efficienza e di buon senso, le farmacie potrebbero accedere singolarmente a tale piattaforma e alleggerire il peso della burocrazia, che inevitabilmente ricade sempre e soltanto sui familiari di ogni singolo paziente non abile a risolvere personalmente ogni necessità, rubando tempo prezioso alla visita all'ammalato a causa di semplici moduli da firmare o di autocertificazioni... Se adeguatamente progettato e correttamente funzionante, tutto ciò renderebbe la farmacia un vero e proprio punto di riferimento per tutti, producendo oltretutto uno snellimento non da poco delle procedure amministrative; anche qualora si pensasse ad un piccolo rimborso all'azienda per ogni pratica effettuata, si produrrebbe comunque un notevole risparmio di personale e una migliore funzionalità di tutta la filiera sanitaria. Tra i servizi che rappresentano la buona

riuscita di quest'idea, ci sono, oltre la già citata dispensazione di farmaci per conto dell'ASL, i presidi per diabetici e la Prenotazione CUP presso la farmacia. Questi sono ottimi servizi, in quanto oltrepassano la capacità dell'individuo di poter raggiungere o meno gli ospedali e non li obbliga più ad attendere al telefono il proprio turno (magari per decine e decine di minuti, nel caso della Prenotazione CUP).

Il solo limite di quest'ultima iniziativa, che si sta già verificando nella nostra città, ad esempio, è la mancanza di un'adeguata preparazione del farmacista, sulle modalità di una corretta prenotazione (conoscenza dei codici delle analisi, significati di alcune abbreviazioni) per rendere il servizio professionalmente valido e rapido (le dirette conseguenze di questa disinformazione sono la mancata attivazione del servizio o l'inappropriato uso di quest'ultimo, con evidenti errori di prenotazione e relative inadempienze). Da ciò, una mancanza di capillarità e d'aiuto concreto ai soggetti più socialmente deboli della nostra comunità.

DOMICILIAZIONE

Un'iniziativa importante per aiutare pazienti con difficoltà deambulatorie o impossibilitati per altri motivi a raggiungere la propria farmacia di fiducia, è permettere a questi di ordinare i farmaci telefonicamente per poi recapitarli direttamente a casa loro. Questo servizio, già attivo in numerose farmacie, ha dei

costi non trascurabili, soprattutto per le piccole aziende, tali da paralizzare il titolare, anche quando vorrebbe pubblicizzarlo o attuarlo con entusiasmo. In tal senso, si potrebbero creare dei limiti chilometrici fino a dove attuare il servizio gratuitamente (considerando la pianta organica e il bacino d'utenza della farmacia) ed usare mezzi di trasporto economici e veloci come la biciletta (è trascurabile il costo di manutenzione di questo fantastico mezzo di trasporto, che non solo non ha tasse da pagare, ma raggiunge anche facilmente le zone pedonali o supera velocemente i tempi morti di una zona a traffico intenso). Ecco, confesso che quest'ultima proposta nasce dalla mia esperienza personale: utilizzando la mia biciletta come abituale mezzo di trasporto urbano per raggiungere il luogo di lavoro, ho dato lo spunto ai miei titolari per sfruttare questo semplice ma utilissimo velocipede nel mettere in atto piccole consegne, che per il momento sono limitate a quelle più urgenti e immediate.

DESTINO

Ho lasciato questo aspetto per ultimo perché concretizza la peculiarità e l'assoluta importanza del rapporto umano tra farmacista e paziente/cliente.

Ogni farmacista, a mio avviso, dovrebbe poter e saper portare nel proprio lavoro, oltre alla competenza professionale, all'educazione e alla pazienza utilizzati di routine nel nostro esercizio al pubblico, anche i propri interessi personali o

vocazioni, e, in piccola misura, poterli trasmettere ai propri clienti, in modo tale che il rapporto tra farmacista e paziente, si arricchisca di una relazione ancora più umana, che travalichi pure quello commerciale, non soltanto professionale...

In molte aziende, la robotizzazione, la digitalizzazione della ricetta elettronica per esempio (nel mio caso, mi occupo personalmente della tariffazione delle ricette della mia farmacia), permette di avere un po' più di tempo libero da burocrazie e attività simili, che può essere impiegato benissimo, almeno in certi casi, anche per coltivare interessi paralleli e personali, che possono essere un altro modo di coinvolgere il paziente e farci conoscere come esseri umani...

A questo punto mi espongo in prima persona con questo elaborato, perché una mia passione che coltivo da anni si è ben amalgamata col mio lavoro da farmacista. Qui di seguito spiegherò come e perché.

Amando il teatro e collaborando come scenografa e assistente alla regia già da qualche anno con dei piccoli teatri limitrofi alla farmacia, i clienti hanno potuto conoscere un altro aspetto della mia vita, la "doppia vita" del proprio farmacista, non so come dire... Questa conoscenza un pochino più approfondita del mio spazio privato, è cominciata con la semplice curiosità e poi si è sviluppata in una condivisione con molti clienti di interessi e amori del passato o del presente, arrivando a sostenere, in molti casi, i miei progetti artistici e teatrali. Ne è derivato, dopo ormai 6 anni di questo strano impasto di passioni, un rapporto personale autentico e non per sentito dire, dove il ruolo del farmacista trascende le quattro mura della farmacia stessa e il suo consiglio

può anche venire richiesto in sedi non proprio ufficiali, attraverso una fiducia nel proprio operato assolutamente accresciuta e di conseguenza una maggiore fidelizzazione negli acquisti.

In una farmacia dei servizi che piano piano sta nascendo, la componente della fantasia e dell'intuito personali, sarà di sicuro uno degli aspetti che farà distinguere gli uni dagli altri, e permetterà di soddisfare il più possibile le esigenze di un pubblico sempre più eterogeneo, sia per età che per carattere, all'interno del raggio d'azione di una farmacia di quartiere, sì, ma che si apre ogni giorno di più ad un futuro globale, con tutte le sue scommesse e le sue sfide, senza mai perdere di vista l'imperativo unico e imprescindibile del nostro mestiere: l'abbraccio vero e spesso ispirato che è l'umanità in tutte le sue più svariate forme. Coraggio, dunque, ecco tutto quello che ci serve per tuffarci in un mare di innovazioni a salvaguardia della nostra stessa vocazione di camici bianchi... Che aspettiamo ancora?

Il nostro destino è adesso.

(ANNALISA BIANCHI)

*“Bisogna essere creativi per fare una buona scienza.
Altrimenti ripeti solo vecchie formule trite e ritrite.
Non fai niente di nuovo.
E' molto meglio viaggiare con fiducia che arrivare.”*

(STEPHEN HAWKING)

