

Per una farmacia di grandi dimensioni, l'automazione diventa una scelta obbligata: uomo e robot devono però avere mansioni definite e complementari

DI **GABRIELE NOBILI**, FARMACISTA

Un flusso di lavoro ben pianificato

Riprendiamo il tema dell'automazione in farmacia "dal vivo", entrando cioè in una struttura in cui c'è una macchina al lavoro, parlando questa volta di una farmacia di nuova costruzione, in cui il robot è stato pianificato in fase di progettazione.

La farmacia della stazione ferroviaria di Porta Garibaldi a Milano è uno dei fiori all'occhiello del gruppo *Essere Benessere*, ha poco più di un anno di vita e colpisce per le grandi dimensioni (attorno ai 500 mq), la luminosità, l'esposizione curata e ben leggibile dall'utente.

La farmacia ha caratteristiche peculiari, con flussi molto consistenti di clienti di passaggio che trovano un'offerta molto ampia di extrafarmaco in zone a libero servizio presidiate da un addetto.

Si è però fatta al contempo la scelta di potenziare al massimo il farmaco etico, per non perdere le richieste dei pazienti in transito, inserendolo tutto nel magazzino automatizzato, in cui non c'è extrafarmaco che è esposto quasi al 100 per cento. Con la guida di Enzo Salsi, amministratore delegato della società, ho visto al lavoro la macchina, una "doppia" Rowa, con due box paralleli dotati di un braccio elettromeccanico ciascuno, un modulo a canaline che eroga rapidamente l'alta rotazione e le richieste multiple, il tutto servito sia da un nastro di caricamento semiautomatico sia da unità di carico completamente automatizzata.

La macchina è inserita in un flusso di lavoro ben pianificato, in cui uomo e robot hanno mansioni definite e complementari.

TUTTO L'ETICO IN MACCHINA

L'unico magazziniere è responsabile al 100 per cento del flusso del solo farmaco, mentre per il parafarmaco si limita alla spunta e al carico della bolla; ogni responsabile di settore si ritrova quindi con un carrello di parafarmaco a lui destinato con cui rifornire la sua area di competenza. Al magazziniere resta tutto il farmaco che viene caricato manualmente se è importante inserire la data di scadenza reale, mentre tutti i farmaci con data di scadenza superiore all'anno vengono posti velocemente sul piano di carico automatizzato, che assegna una data di scadenza "di comodo" pari a 12 mesi. Per mantenere la "mission" di avere il massimo dell'etico possibile, vengono ordinati tutti i farmaci nuovi o che siano stati richiesti già qualche volta, avendo concordato con un fornitore la possibilità di un reso per accredito dopo tre mesi.

È la macchina che permette di gestire scadenze e resi, in quanto periodicamente ricerca ed espelle i prodotti in scadenza (teorica se imposta dal sistema o reale se inserita manualmente) e le novità che non sono state richieste e devono essere rese al grossista.

L'amministratore delegato di *Essere Benessere* ci ha confermato due punti che già abbiamo affrontato in questa rubrica. Prima di tutto l'automazione è una scelta obbligata per una farmacia di grandi dimensioni, che nel puntare decisamente al libero servizio deve anche dislocare banchi presidiati a cui il cliente possa rivolgersi per il consiglio ma anche per ottenere un farmaco.

In secondo luogo il farmacista al banco resta "nudo" davanti al cliente, ovvero si dilatano enormemente i tempi in cui i due attori restano faccia a faccia, visto che manca lo stacco in cui il farmacista va fisicamente a prelevare il medicinale. Non tutti i farmacisti riescono a gestire, per capacità o indole, un'interazione prolungata con l'altro, e quindi il turnover del personale è maggiore; chi "resiste", per così dire, ha il supporto dell'azienda che forma alla comunicazione e alla vendita con Ecm a tema.

È questo un aspetto che è importante sottolineare, in quanto il magazzino automatizzato è un'"entità" con cui tutti devono fare i conti, e non solo in termini di diversa manualità: un punto chiave su cui ritorneremo prossimamente. Un altro aspetto chiarito da questa visita è l'affidabilità di questi sistemi, che qui servono con fluidità una farmacia di dimensioni e flussi eccezionali, ma che sono stati installati senza problemi in altre farmacie del gruppo.