

**In una farmacia “turistica” la macchina deve reggere i ritmi di alta stagione ma anche non essere sovradimensionata rispetto al normale utilizzo. È quindi importante mettere a fuoco sia all’interno del team sia con l’azienda prescelta i punti critici, i dubbi e le aspettative**

DI **GABRIELE NOBILI**, FARMACISTA



**N**ovità e progresso sono termini che hanno una valenza percepita come positiva. Tuttavia

non bisogna dimenticare che ogni innovazione ha risvolti che vanno attentamente valutati e che ognuno può avere un approccio totalmente diverso.

Nelle mie visite a farmacie automatizzate ho trovato sempre una piena soddisfazione degli utenti, anche se sono emerse criticità con cui fare i conti. Stamattina, dopo aver visto un curioso annuncio su *Farma 7*, ho parlato con un simpatico collega campano che è arrivato al punto di rimuovere una macchina installata da pochissimo e ho voluto capirne bene i motivi.

Posso dirvi da subito che non ho cambiato la mia idea: l'automazione in farmacia è una grande innovazione, portatrice di molti risvolti positivi, ma alcuni punti devono essere ben compresi per evitare di giungere a dolorosi dietrofront.

Il collega mi ha fatto un elenco di punti soggettivi e oggettivi, cioè di aspetti che lui (ma non necessariamente altri) non ha digerito e altri su cui chiunque si sarebbe trovato in difficoltà. Tra gli aspetti soggettivi, non è riuscito ad abituarsi alla necessità di richiamare a video ogni prodotto da richiedere alla macchina, processo che, secondo lui, rallenta il lavoro; inoltre, quando il cliente vuole passare dalla specialità al generico, il farmaco originale deve essere riportato alla macchina da qualcuno. Il primo punto è soggettivo, e anzi in un'altra farmacia mi è stato detto che questa procedura ha praticamente annullato la consegna di farmaci non conformi alla ricetta per errore “di presa” dal cassetto.

## Per molti ma non per tutti

Il secondo è un problema vero, ma che non dovrebbe essere di mole enorme.

Certamente di primaria importanza è invece il fatto che questa farmacia è in un luogo turistico, soggetto a elevatissimi flussi nel periodo estivo e a periodi di quiete in quello invernale. La macchina, deve quindi reggere i ritmi di alta stagione ma anche non essere sovradimensionata rispetto all'utilizzo invernale. Inoltre, nel suo caso, il robot ha creato un fastidioso rumore di sottofondo, fatto che può non essere critico se la farmacia è molto grande o la macchina dislocata in altri locali.

Un punto sempre fonte di preoccupazione è il possibile blocco della macchina e le evidenti pur temporanee conseguenze. Ci si può aspettare caos totale soprattutto in farmacie molto grandi con molti banchi dislocati o in strutture in cui la macchina è posizionata a un piano differente rispetto all'area vendita: in questi casi sono evidenti i problemi di recapito manuale dei prodotti. Tuttavia, non va dimenticato che a Milano gran parte delle farmacie del gruppo Essere Benessere è automatizzata, compresa la grandissima “Stazione Porta Garibaldi” e questo punto critico non è stato menzionato.

Dal colloquio con il collega è emersa anche l'importanza di valutare bene le dimensioni del gruppo di continuità, in modo da avere una riserva di energia adeguata alle evenienze accidentali possibili, ovvero la frequenza locale delle interruzioni dell'energia elettrica e la durata media. Ribadisco però che l'automazione può essere una grande opportunità in termini di ottimizzazione di spazi, logistica e forza lavoro; e, d'altra parte, queste macchine sono da tempo uscite dalla fase critica di sviluppo e messa a punto e sono quindi molto affidabili. È però importante mettere a fuoco sia all'interno del team sia con l'azienda prescelta i punti critici, i dubbi, le aspettative. Tutti i colleghi che ho visitato si sono detti soddisfatti della scelta di automatizzare, ma imparare a lavorare con la macchina non è stato per i primi tempi facile perché è richiesto un cambiamento che ognuno deve fare nel modo di lavorare.

Ricordiamoci che anche il passaggio dai nostri listini cartacei al computer, che oggi è servo ma anche padrone del nostro lavoro, ha richiesto un grande salto tecnico e culturale: dubito, però, che qualcuno tra voi rimpianga il vecchio metodo.