

INTERVISTA

La farmacia, centro di formazione e informazione

Una grande farmacia su due livelli, dodici farmacisti al lavoro, tre magazzinieri, due commesse, un centro di servizi socio-sanitari in espansione: Farmacia News ha incontrato a Ghezzeno, a pochi chilometri da Pisa, il titolare Ugo Mugnaini

di Mariella Di Stefano



Ugo Mugnaini

Farmacia News - settembre 2009

10

Ugo Mugnaini è un uomo poliedrico, in continuo movimento. In mezz'ora mi fa visitare i locali della farmacia, che con circa 1.600 metri quadrati è fra le più grandi d'Europa, e l'annesso centro "Le Querciole". Mentre spiega, con la classica verve toscana, il suo modo di intendere la professione, risponde al telefono, mi presenta alcuni collaboratori, mostra orgoglioso il cuore dell'intera struttura, il laboratorio, il giardino dei semplici, la sala congressi, la parte riservata agli studi medici. È empatico, curioso, polemico quanto basta nonché dotato di innegabili doti imprenditoriali. A ogni domanda seguono risposte articolate, che si dilungano in ricordi, dettagli, connessioni...

Dottor Mugnaini, vuole raccontarci la storia di questa farmacia e il percorso con cui è stata realizzata?

«Sono nato in questo mondo, dato che mia zia era titolare di una piccola farmacia rurale in una frazione non lontana da qui. La decisione di intraprendere questa professione è stata però graduale. Anche se l'idea di fare il farmacista mi affascinava, ho prima lavorato da giornalista alla *Nazione*, poi sono tornato alle origini e mi sono iscritto e laureato in Farmacia a Pisa. Per diversi anni ho lavorato in una farmacia comunale ed è stata un'esperienza utile con cui mi sono fatto le ossa nel settore, anche curando la ristrutturazione di tre farmacie comunali. Ho sempre approcciato la professione con una mentalità aperta. Anche nel pubblico, ho sempre fatto questa professione senza mettere steccati, dunque con la massima disponibilità e flessibilità anche negli orari. E guardavo avanti: già nel 1977 realizzai, con un paio di colleghi, delle schede su cui registravamo i pezzi arrivati, il venduto ecc. Era un'assoluta novità in tempi in cui non c'era il computer e certe cose non si facevano ancora».

Qual è stata la tappa successiva?

«Dopo qualche anno ho rilevato la farmacia di mia zia, che era stata nel frattempo totalmente abbandonata. Ho iniziato da

solo, ma dopo pochi mesi avevo già sei dipendenti e la farmacia, con una superficie di soli 90 metri, diventò la seconda di Pisa per volume di fatturato».

Parliamo di oggi e di questo posto: come ha impostato l'attività, quali aspetti la contraddistinguono?

«L'idea di realizzare questo tipo di farmacia mi è venuta durante un viaggio negli Stati Uniti, anni fa. Anche quando viaggio per turismo, mi guardo intorno e in quell'occasione ero rimasto colpito da una farmacia di 200 metri disposta su due piani, con l'ottico al piano superiore. Siamo partiti con la convinzione che anche le dimensioni sono importanti, perché significano spazio e potenzialità espositive, di ampliamento in ampiezza e profondità. Questa farmacia è sorta in un'area dove prima esisteva una discarica e ruota intorno a uno spazio che chiamo "Il Cubo". È il centro della struttura, sede del laboratorio dove il farmacista preparatore allestisce le varie formulazioni. Le ampie vetrate che si aprono sulla campagna circostante affacciano direttamente sul giardino dei semplici, un piccolo gioiello dove sono alloggiati circa 160 piante officinali».

Quali sono i numeri dell'attività?

«Il trasferimento, circa due anni fa, in questa sede è stato strategico e ci ha permesso di fare il grande salto. La farmacia ha una valenza extraterritoriale con dimensioni di servizio estese a livello provinciale. Oggi, e glielo dico in tempo reale, abbiamo in casa 22mila articoli per 104mila pezzi. Questo significa avere un'autonomia dal magazzino di 15 giorni, una prerogativa alla quale tengo molto. Poiché al centro di questa attività c'è il servizio al cliente, tengo un pezzo anche due anni se può servire. Consideri poi che, per la nostra posizione, siamo una farmacia di passaggio e accogliamo moltissimi clienti anche da fuori provincia. Poi ci sono i clienti stanziali, i residenti del paese, molti dei quali conosco per nome. L'attività al pubblico è svolta da 18 collaborato-

ri, di cui 13 farmacisti. Ognuno di essi si occupa di un settore e degli aspetti correlati, ha il suo banco e il suo campo di specializzazione, e ciò favorisce la fidelizzazione del cliente. Pensi che soltanto per la cosmetica sono tre le persone dedicate e i risultati si vedono: il reparto è cresciuto in un anno del 12%. Quanto al resto, la farmacia cresce di oltre il 22% su base annua, l'omeopatia, ad esempio, è in crescita del 19,36%. Tenga presente, infine, che circa il 38-39% è rappresentato dal convenzionato ASL, mentre il resto è cassa».

Qual è la chiave per far funzionare l'intero meccanismo?

«Mi occupo personalmente di ogni singolo dettaglio della farmacia, dal banco al giardino, seguo la gestione e la formazione. A ciò si aggiungono le attività del centro *Le Querciole*, sviluppatosi rapidamente intorno alla farmacia, e ciò significa stage, rapporti con le istituzioni, progetti di espansione. Ho sempre costruito la mia attività sulla base di un rapporto sereno sia con i clienti sia con i collaboratori mettendo al centro professionalità e aggiornamento e intessendo eccellenti relazioni con i medici, nel rispetto delle relative competenze in un rapporto di ser-

vizio e di aggiornamento continuo. La farmacia è nella mia visione prima di tutto un centro di formazione e di informazione, per chiunque ne abbia bisogno».

Quali doti deve avere a suo avviso un buon farmacista?

«Partiamo dal presupposto che il farmacista, per fare bene il suo lavoro, deve conoscere il prodotto. Il neolaureato che viene da noi prima di andare al banco trascorre invariabilmente un periodo - che può durare qualche mese - in magazzino: apre i cassetti, prende visione del prodotto, del prezzo, tocca con mano l'essenza del suo lavoro. Per il farmacista titolare sono essenziali una buona apertura mentale, la dedizione al lavoro e una presenza costante nella propria azienda, perché la farmacia è anche questo».

Non tutti però lavorano con questi criteri ...

«Chi ha pensato, fra i colleghi, di poter fare questa professione in modo routinario, eseguendo più o meno le stesse operazioni, non si misura con le sue sfide e le sue potenzialità. Molti titolari di farmacia non hanno la minima idea di cosa voglia dire vivere l'azienda, ma questo concetto è la chiave del succes-

so d'impresa. La piccola farmacia, dove il lavoro è facile e ci si limita a consegnare il medicinale convenzionato, non esiste più. E diciamo pure, non tutti sono tagliati per fare un lavoro dove, come nel nostro caso, ci sono anche responsabilità sociali verso i dipendenti».

Si è parlato molto di farmacia dei servizi nell'ultimo periodo: per il farmacista è un'opportunità o un onere?

«Sono disponibile a fornire un servizio al cliente in accordo con l'ASL, ma c'è un problema sostanziale che provo a riassumere in breve: questa è una farmacia d'eccellenza, mentre i servizi erogati dall'ASL sono, mediamente, di scarsa qualità. Quando il disservizio dipende dall'ASL, come faccio a comunicarlo al cliente? Come gli spiego che non è colpa mia? Personalmente sono in crisi con la distribuzione per conto: non ci mandano i prodotti, sono costretto, per spirito di servizio, a dare i miei, mi annullano le ricette. Lo stesso vale per le prenotazioni, dove il CUP non funziona, gli aggiornamenti non arrivano... insomma, c'è un vizio di fondo. Ho l'impressione che il farmacista si sia messo in una situazione difficile, pensando forse di trarne un vantaggio e di aumentare l'afflusso di persone in farmacia. Adesso però facciamo i conti con una miriade di problemi e rischiamo di rimetterci sul piano professionale».

Oggi è sempre più difficile fare il farmacista in farmacia, siamo oberati dalla burocrazia e tutto ciò non fa certo bene alla nostra professionalità. Penso, infine, che le nostre associazioni dovrebbero agire con un vero sindacato, ma non vedo oggi quell'efficacia e incisività di azione che sarebbero indispensabili».

Nella sua farmacia viene dato ampio spazio ai prodotti non convenzionali: è un settore che funziona?

«Che cos'è il convenzionale in farmacia e cosa non lo è? Applico un'attenta selezione al momento di ogni acquisto e non mi lascio incantare dalla pubblicità. Comprò non per vendere, ma per consigliare e quindi sono aperto alle novità e al progresso della medicina in generale.

Fitoterapia e omeopatia, dietetica e medicina naturale, cosmetica forse sono poco convenzionali? Se parliamo di prodotto vegetale, abbiamo tutte le materie prime e le basi che possono essere utili in laboratorio di cui 104 semplici, che si vendano o no. E sono stato uno dei primi farmacisti-erboristi italiani, avendo conseguito il diploma alla fine degli anni Settanta. Utilizzo l'omeopatia dagli anni Ottanta e oggi abbiamo un assortimento che consente di soddisfare la grande maggioranza delle richieste. I nostri farmacisti sono specializzati nella materia e abbiamo stretti rapporti di collaborazione con un omeopata unicista e un omtossicologo».

Che cosa non dovrebbe mancare nella formazione del farmacista?

«Il titolare dovrebbe avere una formazione a 360°, che la facoltà di Farmacia al momento non fornisce in maniera completa. Il percorso formativo va perciò rivisto dando priorità agli aspetti più concreti della professione. La teoria è importante, ma non basta, servono competenze in settori consolidati come fitoterapia e omeopatia, approfondimenti della parte clinica, una maggiore attenzione verso la tecnica farmaceutica. Anche gli studenti più bravi, quelli che si laureano con 110 e lode, presentano delle carenze che riguardano lo svolgimento effettivo della professione».

Parliamo del prossimo futuro, cosa bolle in pentola?

«Abbiamo diversi progetti di ampliamento del Centro, compresi un ospedale di comunità, una piscina per la riabilitazione e un centro odontostomatologico. Mi lasci dire però che tutti questi risultati si devono anche al lavoro di squadra, all'impegno alla nostra cooperativa di farmacisti, la Cofapi. Nata nel 1947 con il fine di creare un ingrosso di farmacisti per i farmacisti stessi, raggruppa oggi 84 soci. Ne fa parte anche Farmondo, una rete di farmacie che sviluppa politiche di marketing e acquisti, ma soprattutto iniziative e attività di screening e comunicazione sul territorio, campagne di prevenzione ed educazione alla salute».



Il Centro Le Querciole

Il Centro Le Querciole è stato progettato come centro della salute con lo specifico intento di dare al territorio di riferimento ampi servizi socio-sanitari e assistenziali. Vi sono presenti studi medici che ospitano circa 50 specialisti, un centro di Fisioterapia ed è in via di realizzazione un Centro benessere. Completano la struttura una Sala meeting e un'aula per convegni. Intorno al progetto "Territorio, servizio e solidarietà" è nata la collaborazione tra l'azienda "Le Querciole srl" e la Pubblica Assistenza di Pisa.