

Recenti indagini evidenziano l'interesse dei clienti-consumatori per gli incontri con gli specialisti. L'argomento "salute" è stimolante e offre numerosi spunti di crescita professionale. Sergio Ricciuti racconta la sua esperienza a Cassino

DI GIUSEPPE TANDOI



Se il farmacista fa cultura

Le cose che riescono meglio sono quelle che non hanno un vero perché. Non nascono da interessi pratici, non puntano al profitto, si basano soltanto sulla passione di chi le organizza». Parola di Sergio Ricciuti, farmacista di Cassino e vecchia conoscenza di *Punto Effe*, visto che da tempo cura le rubriche "Spazio Verde" e "Formulare razionalmente", in qualità di vice presidente della Società italiana di fitoterapia (Sifit), nella quale riveste anche il ruolo di responsabile dell'area farmacisti. Ricciuti organizza da tempo incontri con gli specialisti e con lui abbiamo voluto tracciare un primo bilancio.

Come è cominciata questa iniziativa?

Alcune librerie organizzano incontri con gli autori, che presentano i loro libri tra gli scaffali o, più raramente, in apposite sale. Questa cosa mi ha sempre affascinato, stare seduto in mezzo ai libri e ascoltare dall'autore quello che non è scritto ma che c'è nel suo libro. Mi sono chiesto allora se poteva essere realizzato qualcosa di simile in farmacia. Certo i problemi organizzativi erano evidenti e poi c'era l'esperienza negativa di qualche collega che alla fine aveva gettato la spugna. La mia non è stata una risposta ragionata, l'idea mi piaceva e volevo realizzarla.

Come ha sviluppato l'idea di partenza?

Ho aperto la farmacia nel mese di giu-

gno 2007 e ho creato una sala polivalente, nata inizialmente come biblioteca, centro studi e servizi. L'attività degli incontri doveva essere una delle attività che vi si svolgevano. Poi, in collaborazione con una associazione di assistenza ai malati terminali (Antea) e una di carattere culturale (Archeoclub) abbiamo preparato un calendario di "Incontri a tema" che sono iniziati a gennaio e terminati a maggio 2008. Il tema prescelto era "La donna tra prevenzione, automedicazione e terapia" ed è stato trattato in undici incontri.

Come si svolgevano gli incontri?

Dopo una breve introduzione, il relatore trattava l'argomento con una relazione di circa trenta minuti, alla quale seguiva un dibattito di approfondimento. In genere la relazione era supportata dalla proiezione di diapositive o di filmati e la distribuzione di abstract. Ogni parteci-

pante aveva la possibilità di porre domande al relatore.

In quale modo si è articolata la collaborazione con Antea e l'Archeoclub?

In un rapporto di piena e reale partnership. Abbiamo predisposto insieme il programma, scelto gli argomenti e i relatori che sono sempre stati molto disponibili a partecipare.

Intanto si ospitavano altre iniziative...

Esatto, la sala veniva utilizzata anche per incontri di aggiornamento professionale e presentazione al personale della farmacia di nuovi prodotti e linee. Inoltre, lo spazio ha ospitato le riunioni del comitato di quartiere che abbiamo costituito per avere una interfaccia più concreta con l'amministrazione comunale. Il comitato di quartiere è stato il partner del secondo ciclo di conferenze "Giugno, mese della prevenzione" articolato in quattro incontri.

E poi, come avete proceduto?

Dopo l'estate, a metà ottobre, sempre in collaborazione con Antea e Archeoclub, abbiamo iniziato la seconda edizione degli incontri a tema, questa volta con un programma ancora più impegnativo e l'inserimento di nuovi relatori, tra i quali numerosi docenti universitari. Gli incontri termineranno a metà maggio perché con il caldo e le belle giornate diminuisce l'interesse per queste manifestazioni.

Quindi una prima valutazione legata anche al clima e alle stagioni. Qual è il periodo di maggior interesse per gli incontri a tema?

In linea di massima con il caldo e con la pioggia l'affluenza è minore. La stagione invernale è quella più adatta ma non si può impegnare una sala e uno spazio per organizzare incontri solo tre mesi all'anno. Direi che il periodo giusto va dalla riapertura delle scuole (metà ottobre) ai primi di maggio, individuando orari e giorni ben precisi. Per esempio le nostre riunioni si tengono il martedì alle 16,30.

In che modo informa i suoi clienti?

Intanto non parlerei di clienti, il messaggio è diretto alle persone interessate a prescindere dal fatto che siano clienti. Inizialmente ho stampato dei leaflet e qualche locandina, poi ho predisposto una bacheca all'esterno della sala, aumentato il numero di locandine e iniziato a fare comunicati stampa per informare sul tema della riunione e sul relatore.

Come ha reagito la stampa?

Molto bene, i comunicati stampa sono stati inglobati in servizi più o meno ampi che hanno riguardato praticamente tutti gli incontri. Da parte mia ho creato sul sito della farmacia (www.farmaciaeuropa.net) una vera e propria rassegna che ripropone circa quaranta articoli pubblicati dalla stampa locale nel periodo gennaio 2008 - marzo 2009.

Quali specialisti hanno partecipato?

Ginecologi, dermatologi, medici di base, internisti, chirurghi, gastroenterologi, allergologi e tanti altri ancora. Ognuno ha portato qualcosa di personale, unendo alle relazioni un valore aggiunto che tutti hanno apprezzato.

Cosa è cambiato a distanza di un anno?

All'inizio i partecipanti erano più o meno gli stessi. Oggi si vedono facce nuove e la sala è piena di persone interessate a questo o a quell'argomento. Quindi direi che il turnover ha portato a una selezione dei partecipanti per "tema", un elemento molto positivo. La formula è invece rimasta sostanzialmente la stessa: prima la relazione della durata di 30-40 minuti, quindi le domande partecipanti. In futuro probabilmente inseriremo una sezione di Faq, relativo cioè le domande più frequenti.

Ha organizzato incontri sponsorizzati o comunque in collaborazione con aziende?

No, e per libera scelta. Sono un profondo



sostenitore del concetto di partnership ma per ora preferisco andare avanti con i miei partner Antea e Archeoclub. Ho voluto dare un'impostazione no profit e la collaborazione con le aziende sottende un aspetto mercantile che è assolutamente secondario, se non addirittura negativo, nella filosofia del mio progetto.

Partecipa anche lei come relatore?

All'inizio abbiamo partecipato, sia io sia i miei colleghi ma, con il tempo, abbiamo preferito lasciare spazio agli altri relatori, limitando i nostri interventi. Invece sono frequenti i nostri interventi in convegni per trattare tematiche specifiche. Io credo che il farmacista debba essere presente dove venga richiesto e che debba farsi carico della responsabilità di comunicare in modo efficace, soprattutto nel settore delle medicine non convenzionali e dell'automedicazione.

Concludendo, si ritiene soddisfatto del risultato finora ottenuto?

Senz'altro. Non oso fare un conto economico del mio progetto perché ho iniziato per passione e non per profitto. Certo l'organizzazione degli eventi e la logistica richiedono un grande e costante impegno che vanno valutati prima di intraprendere questa attività. Vi posso assicurare che non è facile riempire sempre la sala e che una poltrona vuota è un punto interrogativo, una domanda che mi faccio per capire dove ho sbagliato. Non è importante fare bene una o tante cose, è importante capire e imparare dai propri errori. L'esperienza insegna che si impara ogni giorno.

I temi trattati

Il primo ciclo di conferenze era articolato in undici incontri: "La ricetta della mutua"; "La donna tra prevenzione e terapia"; "La dieta a zona"; "Le medicine in casa"; "Allergie tra automedicazione e terapia"; "Curarsi naturalmente con le piante medicinali"; "Dieta e prevenzione"; "Le onlus per la salute"; "Le micosi"; "Il sole e la pelle"; "Medicine all'estero"; "Arriva il caldo". Il secondo prevedeva quattro incontri "Allergie"; "Servizi di emergenza"; "Farmaci, istruzioni per l'uso"; "Il rapporto medico-paziente". Il terzo

ciclo, che si conclude a metà maggio 2009, prevede infine ventidue incontri: "Storia della clinica"; "Ulcera e gastrite"; "Osteoporosi"; "Ticket ed esenzioni"; "Patologie allergiche nella stagione invernale"; "Mi hanno regalato un gatto"; "Ipertensione"; "Freddo, istruzioni per l'uso"; "Sarò mamma"; "Il trattamento dell'ernia discale"; "Il declino cognitivo e la depressione nell'involuzione cerebrale"; "I probiotici"; "Un bel sorriso tra estetica e salute orale"; "Primavera stagione di allergie"; "Il caldo e le vene"; "Come si leggono i risultati delle analisi". Nel complesso sono 37 gli incontri organizzati, senza tener conto di quelli estemporanei, cioè non strutturati in cicli.