



## Un consiglio organizzato

di Giuseppe D'Avella, farmacista

Riportiamo l'esperienza di una farmacia che ha predisposto utili schede informative per facilitare il consiglio al pubblico nell'ambito della prevenzione di piccole patologie. Il tutto, attraverso un adeguato regime alimentare abbinato all'eventuale utilizzo di nutraceutici e integratori.

La situazione di crisi che si sta vivendo in Italia impone a tutte le attività di rinnovarsi, di avere idee nuove e non adagiarsi sui risultati ottenuti o sulle condizioni preesistenti. Il cambiamento di scenario ha portato il professionista a cominciare a pensare ad una nuova visione e a nuovi modelli e spunti di gestione che diano valore aggiunto all'attività. Il valore aggiunto più importante sia in termini di resa economica, sia di risparmio della spesa sanitaria totale e di aumento del benessere della popolazione, è rappresentato dalla promozione e dalla gestione della prevenzione. Per la miglior gestione della prevenzione non può essere sottovalutata l'alimentazione dell'individuo: piccole correzioni della dieta possono fare la differenza sul lungo periodo. L'aggiunta del giusto consiglio nutraceutico/integrativo nei casi in cui sia ritenuto appropriato può essere poi di grande aiuto.



L'importanza degli integratori, infatti, è stata a lungo sottovalutata e dovrebbe essere riscoperta. In particolare, abbinando alcune regole di prevenzione alimentare ad un eventuale utilizzo di integratori, si ottengono validi risultati nel trattamento delle "piccole patologie".

Ma come organizzare un adeguato supporto al cittadino? Anzitutto, è opportuno soffermarci su un aspetto organizzativo e gestionale di estrema rilevanza: la predisposizione di un protocollo. In campo scientifico un protocollo è la descrizione dettagliata delle regole di processo nello svolgimento e nella gestione del medesimo focalizzato all'obiettivo scientifico da perseguire sia esso di ricerca, terapeutico o trial clinico sperimentale. Il protocollo, perché sia così definito, deve poter essere misurabile, controllabile e ripetibile in quanto munito di tutti i dettagli applicativi necessari; siano essi riguardanti i tempi, i prodotti eventualmente utilizzati, i modi ed i risultati ottenibili. Molto importante, inoltre, è riuscire ad ottenere risultati paragonabili e valutabili in termini di efficacia, in modo tale da poter apportare eventuali modifiche da diffondere poi facilmente e su larga scala.

Nel caso specifico di un progetto di prevenzione che abbinati un adeguato regime alimentare ad un consiglio nutraceutico/integrazionale, un protocollo tipo dovrà prevedere dalle tabelle descrittive contenenti i consigli funzionali e terapeutici per ciascuna delle piccole patologie che si vogliono affrontare. Ad ogni farmacia poi è data la scelta se sfruttare tali schede solo ad uso interno oppure se distribuirle tramite l'elaborazione di supporti cartacei o informatici.

L'elaborazione del protocollo può essere riassunta in 6 fasi:

- 1) Scelta e formazione Project Leader
- 2) Training del personale
- 3) Elaborazione grafica delle schede e Marketing
- 4) Sperimentazione vera e propria
- 5) Raccolta dei dati sulla Customer Satisfaction
- 6) Analisi dati vendite, soddisfazione ed indicazioni di eventuale modifica.

Il primo passo per la gestione in store del progetto è la scelta di un project leader, ovvero colui che si prende la responsabilità di applicare il protocollo alla singola realtà, individuando quali possono essere i più appropriati obiettivi a breve (1 mese), medio (3 mesi) e lungo termine (6 mesi) e prendendosi carico di istruire e coordinare la squadra. La formazione è lo step immediatamente successivo, in quanto a meno di piccole realtà il rapporto con il pubblico non è esclusivo di una sola persona ma è condiviso tra più elementi: ogni elemento dello staff dovrebbe conoscere il

protocollo in ogni sua parte in modo da saper consigliare ogni cliente al meglio, inoltre non dovrebbe esservi differenza di preparazione tra i vari membri ed ogni cliente dovrebbe percepire da ogni membro del team la massima competenza e professionalità riguardo gli argomenti trattati dal protocollo. Risulta poi indispensabile comunicare alla clientela in modo efficace ciò che la farmacia offre, in modo che il cliente entrando nel negozio e guardandosi intorno possa ricevere informazioni propedeutiche al suo "momento decisionale". In base agli spazi ed alle realtà specifiche della singola farmacia si potrebbero realizzare cartelli vetrina, cartelli da interno, un volantino dedicato per ogni piccola patologia, con l'obiettivo di comunicare e far ricordare. Potrebbero sortire un buon effetto poi eventi giornalieri dedicati ai vari servizi a valore aggiunto specifici per le "piccole patologie": check-up della pelle e del capello, visita gratuita dal nutrizionista ed analisi dei lipidi di membrana. Infine, in ordine temporale, ma non di importanza, occorre misurare il risultato della conclusione del progetto in rapporto all'impatto ed al gradimento che ha avuto con il pubblico. E' fondamentale, infatti, proporre servizi a valore aggiunto di riscontrata soddisfazione verso i bisogni attesi del cliente. Si è pensato a due semplici domande da sottoporre a coloro che hanno beneficiato del servizio e dei consigli a valore aggiunto:

- E' soddisfatto delle informazioni contenute nel volantino?
  - Le spiegazioni ricevute dal farmacista sono state chiare, precise ed esaurienti?
- A queste domande il cliente risponderà in forma anonima con una valutazione da 1 (totalmente insoddisfatto) a 5 (totalmente soddisfatto) e le risposte sa-



ranno poi elaborate in modo statistico per i fini sopra descritti. Le valutazioni acquisite serviranno a dare un giudizio dell'andamento del progetto che sarà propedeutico all'implementazione o meno sistematica del servizio.

Il periodo di prova è stato di 10 giorni e sono stati intervistati 133 clienti che avevano una delle "piccole patologie", e a cui era stato consegnato il volantino. Le interviste sono state effettuate all'uscita dalla farmacia in modo da rendere la valutazione più oggettiva possibile. Le 133 persone intervistate di cui 102 hanno risposto e 31 non hanno risposto. La sintesi dei risultati riassunti nelle tabelle sopra esposte evince:

- la positività e l'utilità delle informazioni fornite che sono state valutate con una media di 3,66;
- la chiarezza, la precisione e l'esattività delle informazioni, valutate con un 3,43 di media.

In conclusione, l'elaborazione di un protocollo per la corretta gestione della prevenzione alimentare in farmacia è efficace per:

- aumentare il benessere della popolazione diminuendo l'incidenza di piccole patologie, riducendone la frequenza, attenuando i sintomi più velocemente, quindi migliorando la qualità della vita;
- aumentare la marginalità della farmacia che, pur dispensando salute è comunque un'attività imprenditoriale che deve investire garantendosi il successo di nuovi progetti anche in termini economici;
- diminuire i costi della spesa sanitaria nazionale in quanto, con la giusta dieta, si può diminuire anche l'incidenza delle patologie croniche più gravi.

Il progetto ha ricevuto una buona approvazione e valutazione dalla clientela ed i risultati ne consigliano la sperimentazione e l'ampliamento nella moderna farmacia.

## UN ESEMPIO DI SCHEDA A SUPPORTO DEL CONSIGLIO

| PATOLOGIA/DISTURBO        | ACNE  |
|---------------------------|---|
| DEFINIZIONE E DESCRIZIONE | <p>L'acne è una patologia della pelle caratterizzata da un processo infiammatorio che determina seborrea (pelle unta), comedoni (punti neri) e foruncoli infiammanti. E' più diffusa tra i maschi che tra le femmine: è infatti un disturbo strettamente correlato alla secrezione tipicamente maschile di ormoni androgeni. Tra le donne, a soffrirne maggiormente sono quelle con una sindrome da ovaio micropolicistico, anch'essa legata al disequilibrio ormonale. Dagli anni Sessanta si cerca una correlazione tra alimentazione ed acne senza che però si fossero riusciti a trovare risultati scientificamente validi. Uno studio del 2012 ha dimostrato un legame tra alimentazione a basso indice glicemico e diminuzione dell'acne e tra latticini ed aumento dell'acne.</p> <p>Dagli studi condotti, inoltre, sembrerebbe che il consumo di acidi grassi trans sia correlato a un peggioramento dell'acne. Allo stesso modo, il giusto apporto di acidi grassi essenziali omega-3 e omega-6 porterebbe a un miglioramento dei sintomi. Questo perché i grassi trans andrebbero a stimolare la produzione di prostaglandine infiammatorie, mentre i grassi essenziali ne modulerebbero l'effetto.</p> |
| CATEGORIE PIÙ COLPITE     | 14-19 anni  |
| PREVENZIONE ALIMENTARE    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diminuire il consumo latte e creme a base di latte e formaggi soprattutto quelli più grassi</li> <li>• Seguire una dieta a basso indice glicemico, evitando i dolci, i farinacei (pane, pasta, crackers e affini) e le bevande zuccherate</li> <li>• Consumare con moderazione la frutta eccessivamente zuccherina (fichi, prugne, albicocche, banane, cachi, uva); evitare completamente la frutta sciroppata, disidratata e candita.</li> <li>• Evitare il cioccolato tranne quello fondente che può essere consumato in quantità moderate.</li> <li>• Come condimenti limitarsi all'olio extravergine d'oliva a crudo (evitare quindi burro, margarina e fritturre varie)</li> <li>• Assumere acidi grassi essenziali tramite il consumo di pesce e noci.</li> </ul>  |
| INTEGRAZIONE              | integratore di omega 3 che hanno attività antinfiammatoria (oltre a prodotti specifici per detergere il viso).  |
| SVA                       | Check up della pelle  |

Per le gambe stanche e pesanti  
**NormoVen** a base di estratto di foglie di vite rossa

# Libera il benessere in due passi



Speciale  
**promozione**  
in Farmacia

Compresse + Freeze Gel  
€ 17,00 + € 9,50

~~€ 26,50~~ **€ 19,50**

Vendita abbinata  
Sconto di € 7 pari al 26,42%

## NormoVen **Compresse**

Ti aiuta a **migliorare la circolazione**,  
a **ridurre il gonfiore** e ad attenuare la  
sensazione di pesantezza.

## NormoVen **Freeze Gel**

Il **gel rinfrescante** che ti dà subito un  
effetto "ghiaccio", riporta **rapidamente**  
**solievo** e **freschezza** alle tue gambe.

**Actavis**

  
**AUROBINDO**  
Committed to healthier life!

**Canespro**

# L'onicomicosi si combatte velocemente.

**Con Canespro, in 2 settimane.**

Dietro una macchiolina gialla sull'unghia può nascondersi una fastidiosa micosi. Canespro la combatte in 2 settimane per ridarti unghie sane e belle. Con Canespro tornerai presto ad essere orgogliosa dei tuoi piedi. Completa il trattamento con una crema antimicotica per 4 settimane.

**Chiedi di più al tuo farmacista.**

