

Le multinazionali? Al cittadino interessa la qualità del servizio, non chi lo fornisce. Deriva commerciale con DocMorris? Tutto il contrario. Parla Leonardo Ferrandino, amministratore delegato di Admenta Italia, gruppo da 162 farmacie

DI GIUSEPPE TANDOI

E lo psicologo in farmacia chi l'ha portato? E i centri antifumo? E i servizi erogati al cliente che in un anno sono aumentati del 24 per cento?». Non si può dire che si alteri l'amministratore delegato di Admenta Italia (gruppo Celesio), Leonardo Ferrandino, che è persona pacata, ma di certo la lettera aperta al sindaco Moratti da parte dei lavoratori delle Comunal milanesi non l'ha mandata giù. I timori di deriva commerciale, il riferimento esplicito al cittadino «spesso trattato come pollo da spennare»: accuse pesanti che il manager rimanda diritto al mittente. «Innanzitutto la lettera non è opera dei lavoratori ma della rappresentanza sindacale unitaria» precisa. Sì, ma a distanza di pochi giorni c'è stato uno sciopero... «Poco partecipato, però, nell'ordine del 22 per cento del personale» replica pronto. E il deficit? Tre milioni di euro alla fine del 2010, che il sindaco Moratti in un'intervista al nostro giornale (vedi *Punto Effe* del 9 dicembre 2010) ha ritenuto, in qualche modo, fisiologici al particolare tipo di impresa rappresentato dalle farmacie comunali. «Il deficit si sta riducendo, nonostante i continui tagli sulla filiera del farmaco. In più bisogna tenere conto che le farmacie pub-



Un progetto

bliche, rispetto a quelle private, hanno un costo del lavoro molto più elevato. E così, nello sforzo di ridurre il deficit, si cerca di intervenire attraverso azioni di sviluppo e non attraverso tagli al personale, al quale però si richiede una maggiore flessibilità e una maggiore partecipazione ai servizi offerti ai cittadini. È il percorso che abbiamo intrapreso fin dall'inizio della mia gestione, nel giugno 2009. Quasi due anni di risultati che vanno nella giusta direzione».

NON TAGLI MA INVESTIMENTI

Insistiamo: le accuse della Filcam-Cgil non sono da poco, si parla di smantellamento di diritti acquisiti fin dal lontano 1972. «Noi non vogliamo risanare tagliando, ma puntando sulla crescita: per esempio con il lancio di DocMorris, il nuovo concept di farmacia legato a questo marchio. Attualmente sono quattro le farmacie di questo tipo, ma entro tre anni tutte le comunali milanesi saranno a marchio DocMorris. Il che si-



chiaro



gnifica scontistica ampia, personale preparato, layout innovativo e facilmente "leggibile" dal cliente». E le proteste sindacali? «Abbiamo risposto ufficialmente alle loro osservazioni, facendo notare prima di tutto che parlare di deriva commerciale per le nostre farmacie è completamente fuori luogo. Lo sa che nel 2010 i servizi erogati ai cittadini sono aumentati del 24,7 per cento? Glicemia, pressione, colesterolemia, servizi per la dieta... E la lista dei servizi attivi

già da anni è lunga. D'altra parte l'orario di apertura delle farmacie non si ferma alle tradizionali quaranta ore dal lunedì al venerdì. Sono aperte anche il sabato, adottano l'orario continuato, insomma c'è da far fronte a un flusso di visitatori più cospicuo che in passato. Cosa abbiamo fatto allora? Nient'altro che voler applicare la norma delle 38 ore medie come previsto dal contratto nazionale Assofarm. Di pari passo abbiamo messo in atto una rivisitazione

dei meccanismi di produttività e di incentivazione del personale, che siano legati davvero ai risultati. Senza dubbio c'è molta professionalità nella nostra azienda, ma essa va valorizzata a pieno». Magari coinvolgendo di più il personale in scelte strategiche come quelle di DocMorris... «La gestione dell'azienda spetta solo all'azienda, non ai sindacati, che hanno altri compiti. Sono poi i clienti che devono giudicare, e proprio per questo abbiamo pensato di avviare progetti pilota sul territorio, i quali hanno dato buoni risultati. Nelle nostre farmacie il focus è sui servizi, lo ribadisco: i progetti sociali e di educazione sanitaria promossi con il Comune di Milano, assessorato alla Salute, dai centri antifumo allo psicologo in farmacia, dal piano anticoldo per gli anziani alla partecipazione alle "Piazze della salute", e poi il progetto sull'intolleranza alimentare. Iniziative fatte anche in collaborazione con Federfarma, con la quale abbiamo un buon rapporto. Dove sta qui la deriva commerciale? Le critiche non possono essere fatte su presupposti ideologici. Contano i fatti e i fatti sono quelli che ho elencato. E non dimentichiamo che i controlli di qualità a monte sono severissimi, anche grazie al fatto che la nostra azienda è attiva anche nella distribuzione intermedia. Un produttore prima che possa entrare nel nostro circuito viene sottoposto a screening rigorosi».

Insomma il mondo sta cambiando, la spesa sanitaria pubblica è destinata a contrarsi e i dipendenti delle Comunali di Milano devono fare qualche sacrificio, in termini di permessi sindacali e monte ore per le assemblee. Nessuna decurtazione arbitraria - sottolinea Ferrandino - ma un semplice adeguamento al contratto nazionale. «Altri hanno risanato licenziando, noi questo non lo abbiamo fatto, ma dobbiamo organizzare in maniera più flessibile ed efficiente il lavoro, tenendo presente che i nostri dipendenti sono meglio retribuiti rispetto ai loro colleghi delle farmacie private».

UNA VISIONE DI INSIEME

È dal 1999 che Admenta è presente nelle farmacie comunali. Prima Bologna, poi Cremona, Milano, Prato, Lisso- ➤

ne, San Giovanni Valdarno e Parma (vedi *box*). Un bilancio del decennio, e poco più? «Il bilancio è senz'altro positivo ma non si può negare che i continui interventi sulla spesa farmaceutica penalizzano il settore e incidono pesantemente sui conti dell'azienda. L'ultimo taglio al prezzo degli *off patent* risale al 15 aprile e qui i conti in qualche modo devono tornare. Noi continuiamo a investire, lo abbiamo fatto anche per abbattere la barriera architettoniche in tutte le nostre 162 farmacie, rendendole facilmente accessibili anche ai diversamente abili. È logico che gestire il cambiamento in una grande azienda come la nostra è molto più complesso che gestirlo in una piccola azienda, con pochi dipendenti, come può essere una farmacia singola. La parola d'ordine è sostenibilità, della nostra impresa e del sistema in generale. Ormai nemmeno un'azienda pubblica può permettersi di avere i conti in rosso, figuriamoci una privata». Va detto che lo stesso processo di privatizzazione delle farmacie comunali si è fermato all'inizio dello scorso decennio, a causa delle ben note questioni giuridiche - per la verità molto contraddittorie - che hanno avuto riflessi anche in sede comunitaria e che vertono sulla liceità o meno che un gruppo attivo nella distribuzione intermedia operi anche in quella al dettaglio. Ora però si parla con insistenza di una possibile privatizzazione delle Comunalì romane, che fanno capo a Farmacap. Diplomatico, Ferrandino risponde che «Admenta è sempre interessata al business, purché sia a prezzi concorrenziali. Quanto al discorso di Roma, di privatizzazioni si parla da anni». Proviamo a "sfrucugliarlo" su pianta organica e riserva di titolarità. Cadranno anche questi

La carta fedeltà
delle farmacie
comunali
del Gruppo Admenta

Sette diverse società

Admenta Italia detiene la quota di maggioranza in sette società di gestione di farmacie comunali, per un totale di 162 farmacie dislocate in 19 Comuni.

- ◆ **Afm Spa: 37 Comunalì, di cui 36 presenti sul territorio di Bologna e Provincia (incluso un dispensario) e una situata a Savignano sul Rubicone (Fc). Afm gestisce anche un magazzino di distribuzione intermedia del farmaco.**
- ◆ **Azienda farmaceutica municipale di Cremona Spa: 15 Comunalì a Cremona (incluso un dispensario)**
- ◆ **Azienda farmacie milanesi Spa: 86 Comunalì a Milano (inclusi dispensari)**
- ◆ **Lissone Farmacie Spa: 3 Comunalì a Lissone (Mb)**
- ◆ **Farmacie Pratesi Pratoforma Spa: 16 Comunalì a Prato**
- ◆ **Far.co.san Spa: 2 Comunalì a San Giovanni Valdarno (Ar)**
- ◆ **Farmacie di Parma Spa: 3 Comunalì a Parma**



ultimi baluardi del sistema farmacia all'italiana? E, nel caso, le multinazionali "fameliche" sono già pronte a entrare nel mercato e creare le tanto temute catene? Ma Ferrandino non abbozza: «Il problema non è tanto la pianta organica o la proprietà riservata ai farmacisti, quanto il prendere consapevolezza che il sistema della distribuzione del farmaco sta evolvendo in tutta Europa, seppure con modalità diverse. Per esempio, la tracciabilità: in alcuni Paesi si traccia anche la singola compressa, da noi non si traccia ancora nulla. Rimanendo all'Italia, le cose non potranno che cambiare, visto che il margine sulla ricetta, ammesso che esista ancora, è ridotto ai minimi termini. Non si potrà continuare ad agire soltanto sul

prezzo dei farmaci. Occorreranno altre soluzioni, ma bisogna ammettere che l'Italia è un Paese poco aperto al cambiamento». Urge un riordino del settore farmaceutico? «Questo sì ma non serve abbassare il quorum per avere qualche migliaio di farmacie in più, quelle esistenti sono già sufficienti. Assofarm e Federfarma devono mettersi attorno a un tavolo e fare una proposta tutta loro, davvero innovativa. E intanto rinnovare la Convenzione, scaduta da anni». Ultima sollecitazione: alcuni, farmacisti compresi, temono che prima o poi attecchisca anche in Italia il modello anglosassone, quello del *drugstore* per intenderci, portato dalle multinazionali... «Le multinazionali in Italia ci sono già, nell'ambito delle farmacie comunali, e non è successo nulla. Quello che conta è il servizio alla clientela, la ricaduta sul territorio, non conta se poi l'azionista si chiama Rossi piuttosto che Celesio o altra multinazionale. E facendo un bilancio dell'ultimo decennio, non si può che constatare che il sistema farmacia ha beneficiato eccome della presenza di operatori specializzati come Admenta, ma non solo. Faccio fatica a individuare aspetti negativi in questa situazione».

