NORMAN GOBBI
Consigliere di Stato

Assemblea dell'Associazione Ticinese Assistenti di Farmacia (ATAF)

Una professione ad alta competenza sociale

23 ottobre 2012, Paradiso, Grand Hotel Eden

Intervento di Norman Gobbi, Direttore del Dipartimento delle istituzioni

---

Egregio Presidente Incerti, Stimati membri del Comitato,

Gentili assistenti di farmacia,

porgo il saluto a nome del Consiglio di Stato e Vi ringrazio per l'invito a presenziare all'assemblea della vostra Associazione.

L'importanza delle farmacie sul nostro territorio è evidente, basti pensare che ogni giorno 25'000 persone entrano in una farmacia del nostro Cantone per l'acquisto di farmaci, per ricevere dei consigli medici, per farsi misurare alcuni valori, ma anche per ottenere delle rassicurazioni e per raccontare i propri problemi di salute.

Questo dato statistico, talvolta sconosciuto, evidenzia l'importanza ed il ruolo sociale che le farmacie rivestono nella nostra quotidianità e dimostra l'enorme fiducia che la popolazione ripone in voi, personale a supporto dell'utenza. Una relazione basata sulla fiducia, frutto del vostro impegno quotidiano e della vostra professionalità, che si rinnova ogni giorno con i preziosi consigli e la cortesia che elargite alla popolazione.

Il vostro ruolo di professionisti della salute è un ruolo chiave, anche perché spesso siete per il paziente il primo interlocutore sanitario. Questo comporta anche una prima grande responsabilità: ovvero quella di saper cogliere se la situazione del paziente può essere gestita - con l'aiuto del farmacista - con la semplice somministrazione di un farmaco o se la medesima richiede l'immediato intervento da parte di un medico. Ulteriore compito della vostra variegata professione consiste nell'assicurarsi che il percorso terapeutico intrapreso dal paziente sia adeguato, in particolare assicurandosi che quest'ultimo abbia ben compreso la posologia e le indicazioni per la somministrazione del farmaco. Un impegno il vostro che non si esaurisce, come noi pazienti siamo soliti pensare, "dietro il bancone" ma che comporta anche il disbrigo del lavoro amministrativo quali le ordinazioni di farmaci, lo stoccaggio dei medicamenti, la fatturazione,….

Nella vostra professione vanno bilanciate in egual misura la preparazione medico-tecnica e le competenze relazionali e comunicative, in quanto il paziente si attende un'assistenza competente ma anche comprensione, gentilezza e conforto. L'approccio immagino che differisca tra i pazienti abituali, che si aspettano un approccio molto più empatico e personalizzato, e quello a beneficio di pazienti occasionali, in cui dovete essere abili nel comprenderne immediatamente le esigenze e la tipologia di medicamento richiesto. Un'attività la vostra, care e cari assistenti, da svolgere in entrambi i casi con la medesima cura ed affidabilità, anche nei momenti di estremo carico lavorativo come quando avete una fila di pazienti da servire.

Il mio personale ringraziamento va tutti voi, che con amore e serietà continuate ad assistere la popolazione ticinese, facendo turni notturni e lavorando a volte anche nei giorni festivi, in quanto la vostra è una missione al servizio della comunità. Un pensiero di gratitudine il mio che va esteso anche ai titolari delle farmacie che ogni anno mettono a disposizione dei posti di formazione per l'apprendistato di assistente di farmacia. Una ricchezza questa che va colta e diffusa perché il settore socio-sanitario è oggi un punto importante per la formazione di giovani indigeni, con buone prospettive di lavoro. La vostra numerosa e qualificata presenza di questa sera, dimostra la passione, l'impegno e la voglia di relazioni della vostra figura professionale.

Voi siete un esempio da seguire.

Vi ringrazio.

Norman Gobbi

Consigliere di Stato e Direttore del Dipartimento delle istituzioni