

Farmacia Severi, da cinque generazioni al servizio della salute dei grossetani

Quando si lavora con passione, impegno e amore si vede e chi ti sta davanti lo percepisce subito. Gli occhi che brillano, la soddisfazione, la gioia e l'entusiasmo nel raccontarsi non passano inosservati, anzi ti colpiscono dentro e ti lasciano qualcosa di bello anche dal punto di vista umano. Ed è proprio questa bellezza, questo arricchimento emotivo che rimangono addosso dopo l'incontro con Giuseppe Severi ed i suoi figli, una famiglia davvero speciale da cinque generazioni al servizio della salute della cittadinanza grossetana. Una bella storia che merita di essere raccontata...

DI CELESTINO SELLAROLI

È una storia davvero bella quella della famiglia Severi che a Grosseto è ormai da sempre sinonimo di farmacia. Una storia che parte da lontano, dalla fine del 1800 e che da cinque generazioni – sul solco del fondatore Ettore (1849-1899) e dei suoi discendenti (Romolo, ancora Ettore, Giuseppe, fino a Cecilia, Andrea, Ettore e Antonella) – va avanti avendo come unico punto di riferimento la salute ed il benessere della cittadinanza grossetana.

Centocinquant'anni di storia non sono uno scherzo perché significa superare i canoni della dimensione terrena e proiettarli verso una grandezza quasi metafisica che ha un che di trascendentale. Centocinquant'anni di storia significa avere scolpita nel sangue, anzi nel DNA, una professione che alla fine diventa una missione da portare avanti sull'onda di una corrente che viene dal passato e ti proietta nel futuro. Un'onda lunga che ti guida placidamente verso nuovi lidi con la consapevolezza di ciò che si è stati in grado di costruire, guidati sempre da un grande entusiasmo e da tanta voglia di fare.

Sono piacevoli sensazioni quelle che trasmette l'incontro con i protagonisti di oggi di questa bella storia: Giuseppe

Severi, con i figli Cecilia, Andrea e Antonella, tutti farmacisti, come il quarto figlio Ettore che lavora però all'estero, ma in contatto continuo con il resto della famiglia.

La finestra sul loro mondo si apre nella cornice della farmacia situata in piazza Dante, l'altra è invece in via Roma. Ed è qui nel cuore del capoluogo maremmano, che tutto inizia sul finire del 1800.

Partiamo dalla storia, perché qui ce n'è tanta. La Farmacia Severi è una delle più antiche farmacie di Grosseto. Quando nasce e come si sviluppa il vostro percorso fino ad oggi?

Nasce nel 1879 – risponde Giuseppe – quando il mio bisnonno Ettore Severi, partì dalle Marche per trasferirsi a Grosseto. Da lì è nata la nostra lunga storia che va avanti da 5 generazioni. Oggi l'attività prosegue grazie ai miei figli tutti farmacisti: Andrea ed Antonella che seguono la farmacia in piazza Dante e Cecilia che invece gestisce la farmacia in via Roma (ex farmacia Scrilli, rilevata nel 1998). Il quarto figlio, Ettore (pure lui farmacista) dopo la laurea è entrato in Medici senza Frontiere e successivamente si è specializzato in Epidemiologia alla London School of Hygie-

ne and Tropical Medicine. Oggi lavora a Stoccolma per la UE nella task force impegnata in Europa e nel resto del mondo nel controllo e nella risposta alle epidemie di malattie infettive.

Nel nostro percorso – ci tiene a puntualizzare Cecilia – un ruolo importantissimo l'ha avuto nonna Iris (madre di Giuseppe Severi), una donna dalla mentalità moderna nata nel 1907 che nel periodo in cui mio nonno Ettore partì per la campagna di Russia nel 1942-43 è rimasta a Grosseto ed ha mandato avanti tutto con grande coraggio e notevoli sacrifici.

Quanto e come è cambiato il vostro lavoro in 150 anni?

Enormemente – risponde Andrea. In passato il farmacista era un semplice preparatore e dispensatore di medicinali. Oggi invece nonostante la burocratizzazione, le cose sono notevolmente cambiate e si riesce – o perlomeno questa è la nostra *mission* – ad instaurare un rapporto vero con il cliente-paziente. In altri termini, il livello di coinvolgimento del farmacista rispetto alla cittadinanza si è parecchio evoluto ed innalzato, al punto che oggi viene giustamente considerato alla stregua di un educatore sanitario della popolazione, pur mantenendo

Nella foto Giuseppe Severi con i figli (da sinistra) Antonella, Cecilia ed Andrea



alcune prerogative proprie di questa professione come ad esempio quella di preparare i farmaci. Per quanto ci riguarda siamo specializzati nella preparazione ad esempio dei farmaci per la cura Di Bella, o per il metodo Coimbra, o per la Cannabis Terapia, ecc. Il trend che caratterizza oggi la nostra professione – e questo per noi è una vera e propria filosofia aziendale – è quello di focalizzare sempre più l'attenzione sul paziente, sulle sue esigenze, sul suo stato d'animo, piuttosto che sulla semplice dispensazione dei farmaci.

Cosa significa fare il farmacista oggi?

Fare il farmacista oggi – sottolinea Antonella – non è facile, come forse lo era una volta. Viviamo in un momento nel quale la sanità pubblica sta disinvestendo. A scapito del paziente i servizi vengono tagliati sempre più, la distribuzione dei farmaci spesso avviene negli ospedali, le risorse per le farmacie vengono ridotte e non è un caso che vi siano anche farmacie che falliscono. Ecco che in un quadro del genere, al fine di preservare la nostra competitività, ci sforziamo di ovviare con la specializzazione e con l'erogazione di servizi sempre più innovativi, accurati e al passo con i tempi.

La nuova frontiera vi vede sempre più vicini al cittadino con servizi e prestazioni attente alla salute e alle esigenze dei clienti. Insomma l'offerta è quella di una Farmacia 2.0. Parliamo dei Servizi Salute e della Farmacia del Futuro.

Oggi, come dicevamo anche prima, l'erogazione di servizi focalizzati sulle esigenze dei clienti è fondamentale. Il paziente si rivolge a noi per avere consigli e noi siamo ben lieti di darglieli, perché è dal rapporto fiduciario che nasce la fidelizzazione che nel nostro settore è importantissima. Questo è un lavoro che ormai ci è entrato nel sangue e che facciamo con passione, impegno, dedizione, perché ha a che fare con la salute delle persone. E quando ti rendi conto che sei diventato un punto di riferimento per chi soffre e soprattutto quando ti rendi conto che, magari proprio grazie a dei consigli, riesci ad alleviare la sofferenza, la soddisfazione che si prova è enorme. Ed alla fine il sale del nostro lavoro diventa proprio questo. E tutto il resto passa in secondo piano.

Tornando ai servizi ne abbiamo tanti: Pronta Assistenza 24 ore, Prevenzione e diagnosi, Servizio Infermieristico a Domicilio, Telemedicina, Noleggio

Apparecchiature, Baby Farmacia, Fidelity Card, Consulenze speciali con personale qualificato, Consegna a domicilio gratuita e Laboratorio della Farmacia.

Uno di quelli più importanti e di cui andiamo più fieri, proprio nell'ottica di quanto dicevamo prima, è la *consegna dei farmaci a domicilio*. Siamo stati tra i primi in Italia a crederci (all'inizio ci hanno anche un po' osteggiato) ed oggi il servizio è sempre più richiesto. Sono soprattutto le fasce più deboli della società come gli anziani ad usufruire di questa nostra iniziativa e questo ti fa capire ancora di più l'importanza del servizio.

Oltre a questo c'è poi tutto il filone della *diagnostica*: elettrocardiogramma, holter cardiaco e pressorio, misurazione della pressione, autoanalisi del sangue. Andiamo particolarmente orgogliosi del test Bia, ovvero l'analisi qualitativa della composizione corporea che passa attraverso il controllo di 50 parametri utili per vedere se l'organismo è in salute o meno e valutare se può essere rimesso in forma semplicemente attraverso una corretta alimentazione, eventuali integratori ed attività fisica, senza dunque ricorrere ai farmaci. L'approccio è quello in base al quale qualsiasi dis-

Nella foto la macchina dispensatrice di medicinali completamente automatizzata



Nella foto l'interno della Farmacia Severi in piazza Dante a Grosseto



equilibrio è reversibile, mentre oggi si tende sempre più spesso a ricorrere ai medicinali curando il sintomo al posto delle cause. Nell'odierna società bisognerebbe ridurre al minimo i medicinali e guardare di più agli stili di vita ed alla prevenzione in genere. L'interesse al consumo del farmaco più che alla salute è un principio diffuso che per quanto ci riguarda cerchiamo di non assecondare proprio attraverso consigli e suggerimenti. Ma per far questo, per puntare su queste nuove logiche occorre passione, tempo e preparazione. Ed è proprio questo che cerchiamo di mettere a disposizione della nostra clientela.

La Farmacia del Futuro passa anche attraverso la tecnologia. Il vostro sito internet è davvero all'avanguardia. C'è anche una sezione dedicata all'e-commerce. E pure una vera e propria rivista dedicata ai temi farmaceutici che si può leggere anche on line

La tecnologia è sicuramente importante ed aiuta molto. Per quanto ci riguarda cerchiamo di essere sempre all'avanguardia. Abbiamo un sito sempre aggiornato e siamo presenti su Facebook per comunicare al meglio con i

nostri clienti. Oltre a questo, a proposito della tecnologia, ci teniamo a sottolineare un altro aspetto: quello dell'automatizzazione dei magazzini delle nostre farmacie oggi completamente robotizzati. In pratica si tratta di una enorme macchina distributrice di medicinali (ne può contenere circa 15.000) che una volta caricati vengono gestiti a livello centralizzato. In pratica noi leggiamo la ricetta con il lettore ottico e in pochissimi istanti, attraverso un complesso sistema gestito in modo automatico, ci arriva direttamente sul bancone la confezione del medicinale richiesto. In questo modo abbiamo grandi vantaggi: gli errori sono pressoché nulli, e poi, aspetto fondamentale, aumenta il tempo di contatto con il cliente. In altri termini non ci dobbiamo assentare per andare a cercare i farmaci in magazzino, ma questi ci arrivano direttamente sul bancone, mentre nel frattempo possiamo continuare a conversare con il cliente e prestare attenzione alle sue esigenze. Un passaggio innovativo quasi epocale del quale andiamo molto fieri, anche perché siamo gli unici in Grosseto a disporre di una macchina così tecnologicamente avanzata. E ormai da diversi anni. Tale

implementazione è stata inserita nel 2010 nella farmacia in piazza Dante e prima ancora nel 2006 in quella di via Roma.

Entrare nella vostra Farmacia è un po' come entrare in un Ospedale, ovviamente con le debite proporzioni. Anche voi avete una struttura suddivisa in Reparti Specializzati.

Sì è vero, ma è anche vero che in ospedale ci andiamo quando si è ammalati, mentre in farmacia oltre ad andarci quando c'è una malattia da curare ci si va anche prima, al fine semplicemente di stare bene e per evitare proprio di ammalarsi. Quindi da questo punto di vista svolgiamo anche un'opera di prevenzione e soprattutto di educazione. Detto questo è vero che abbiamo una struttura suddivisa per così dire in reparti. E così abbiamo la Prima Infanzia, la Sanitaria, la Dermocosmesi, la Dietetica ed Alimentazione speciale, l'Omeopatia e la Fitoterapia, il Laboratorio galenico, la Veterinaria (un tempo focalizzata sui grandi allevamenti, oggi invece dedicata specialmente ai piccoli animali).

Quanto è importante riuscire ad instaurare un rapporto di fiducia con il cliente/paziente?

• • • • •

Nel corso di più di cento anni di storia grossetana si sono succeduti dietro il "banco" cinque generazioni e nove farmacisti Severi. Oggi il titolare, il Dr. Giuseppe Severi, calcando la tradizione familiare, continua il rapporto di fiducia e disponibilità nei confronti dei suoi clienti, improntato su un continuo aggiornamento professionale, su un innovativo sistema tecnologico e su un'attenzione verso tutte le nuove frontiere in campo farmaceutico e del mondo della salute



È assolutamente fondamentale. La disponibilità, la cortesia, la capacità di ascolto nel nostro lavoro sono tutto. E proprio perché questi aspetti rivestono una grande importanza occorre preparazione, specializzazione, voglia di aggiornarsi: praticamente non si smette mai di studiare. Occorre essere sempre al passo con i tempi altrimenti si perde quel ruolo centrale inteso come punto di riferimento per chi ha bisogno di vedere nel farmacista una figura appunto di riferimento a cui affidarsi. In questa direzione si colloca la decisione di allungare l'orario di apertura nella farmacia di via Roma, che da quattro anni è aperta tutti i giorni, sabato e domenica inclusi, praticamente 365 giorni all'anno.

In che modo riuscite ad instaurarlo?

In primis con la professionalità. E poi con la disponibilità, con la capacità di ascolto, con l'umiltà e con la semplicità. Qualità queste che si ritrovano anche in tutti i nostri collaboratori e dalle quali non prescindiamo. Il nostro modo di apprezzare la clientela è diverso. Il *plus* nel nostro settore – e per noi in particolare – non può essere solo il prezzo, ma il rapporto diretto (oltre naturalmente ai servizi), il calore umano, in una parola l'empatia che riusciamo ad instaurare con il cliente. Oltre a questo abbiamo anche promozioni e fidelity card che certamente aiutano nella costruzione di relazioni di valore.

Non solo Farmacie. Da decenni il vostro nome si lega anche ad altro. Parliamo della Profumeria Severi

La profumeria Severi nasce nel 1929. Un tempo le due attività erano unite,

mentre ormai da diversi decenni sono distinte. Fu Romolo, il nonno di Giuseppe, a separarle per seguire meglio la clientela. Dopo due decenni in mano a Brunella Paganelli, moglie di Giuseppe, oggi la profumeria è guidata da Gabriella Parronchi, moglie di Andrea. Anche in questo ambito il mercato è cambiato molto. La Profumeria Severi si è ritagliata uno spazio nuovo, di nicchia, in cui la differenza la fa la professionalità, la preparazione e l'alta specializzazione che da noi certo non mancano.

Il futuro?

Siamo fiduciosi, risponde Giuseppe. Ho 11 nipoti e non mancherà chi si impe-



Nata nel centro per essere un punto chiave di riferimento, oggi come 100 anni fa, la Farmacia Severi continua a costruire rapporti di fiducia con le famiglie della Città, generazione dopo generazione. Un rapporto stretto e familiare, dove le esigenze del pubblico sono ascoltate, comprese e danno lo spunto alla nascita dei nuovi servizi

nerà a continuare il nostro percorso.

La tradizione familiare è bene che continui?

Speriamo proprio di sì, non solo per noi, ma per la salute della nostra città.

CONTATTI:

FARMACIA SEVERI, P.zza Dante 34 - Tel. 0564 24541 – Grosseto, mail info@farmaciaseveri.com

FARMACIA SEVERI VIA ROMA, Via Roma 74 - Tel. 0564 21025 – Grosseto, mail info@farmaciaseveriviaroma.com

WEB: www.farmaciaseveri.com

FACEBOOK: [farmaciaseveri](https://www.facebook.com/farmaciaseveri)



Nella foto la famiglia Severi, versione allargata