

La Farmacia dei servizi:

Analisi di una ricerca condotta tramite un sondaggio delle abitudini e delle opinioni su un campione di soggetti

A cura di Rosanna Canero Medici

Psicologo, Psicodiagnosta, Presidente del Centro di Psicologia Apeiron, membro Anpif, Socia Scuola Romana Rorschach, A.I.R. – I.R.S, CTU e CTP per il Tribunale Civile e dei Minorenni di Roma, Mediatore Familiare, Docente di Elementi di Psicologia Giuridica presso l'Università degli Studi di L'Aquila. Già Docente di Antropologia e Criminologia e di Statistica Sociale presso l'Università degli Studi di L'Aquila.

Con il supporto di ANPIF – Associazione Nazionale Psicologi In Farmacia e della Presidente F.Palombo Ferretti per la costruzione del questionario

1.1 La Farmacia dei Servizi : presentazione di una ricerca conoscitiva

Questa ricerca ha lo scopo di operare un ascolto attivo tramite un sondaggio d'opinione dell'utenza delle Farmacie dei Servizi, traguardo che è stato ed è tra gli obiettivi della Dottorssa Fiorella Palombo, Presidente e docente di Anpif, e di tutta l'associazione e che sta diventando anche il mio.

Questo ascolto attivo ci permette di conoscere:

quanto l'utenza si rechi in farmacia, non solo per l'acquisto dei tradizionali farmaci, ma anche per i servizi;

quanto questa sia informata relativamente alla possibilità di rivolgersi in farmacia per usufruire di servizi tra i quali quello della consulenza psicologica;

il grado di fiducia dell'utenza nella farmacia e nell'equipe che opera in farmacia;

le aspettative degli utenti relativamente a nuovi servizi e a servizi non ancora attivati;

la disponibilità eventuale all'utilizzo di nuovi servizi come la consulenza psicologica, se già presenti o qualora fossero introdotti.

La Farmacia dei servizi, in linea con le modifiche stabilite dal D.Lgs 153/2009, ha lo scopo di rappresentare sempre più un presidio socio-sanitario di prima istanza che fornisce non solo farmaci, ma offre servizi che rientrano in un'ottica di prevenzione delle patologie ad alto impatto sociale e di promozione della salute, partecipando alle politiche di riduzione della spesa sanitaria, attraverso la realizzazione di programmi di educazione sanitaria e campagne di prevenzione, all'interno di questi servizi può essere incluso anche quello di psicologia.

Per realizzare dei programmi di educazione e di prevenzione efficaci occorre conoscere quali sono le abitudini dell'utenza che si reca in farmacia, ai servizi di cui usufruisce e che predilige, alle conoscenze circa la nuova legislazione, al gradimento relativo ai servizi già esistenti in farmacia e all'introduzione di nuovi.

Questa ricerca rappresenta un intervento conoscitivo di prevenzione primaria che può dare origine a programmi di educazione e di prevenzione.

Solo tramite un ascolto attivo si può prevenire e intercettare il disagio. La ricerca si propone di operare un ascolto attivo, non solo di una, due o tre persone, che si

recano in farmacia, per essere ascoltate, ma di un numero decisamente più alto. Di intercettare le aspettative dell'utenza, tramite un sondaggio d'opinione.

La ricerca è stata condotta tramite un questionario, sondaggio sulle abitudini e le opinioni dell'utenza relativamente alla farmacia dei servizi. Il questionario, messo a punto e da me e dalla Presidente Fiorella Palombo, è stato utilizzato prima su un campione di 180 soggetti per verificare il grado di comprensione delle singole domande, ed è costituito da 18 domande a risposta multipla. Il campione al quale è stato somministrato è di 600 soggetti residenti in tutto il tutto territorio nazionale. Allo stato attuale sono stati corretti e valutati 180 questionari, che fanno parte del più vasto campione di 600, che rappresentano il campione esposto in questa ricerca.

1.2. Descrizione del Questionario

Il questionario che noi abbiamo costruito comprende una prima parte relativa alle informazioni anamnestiche, una seconda parte relativa alle abitudini nella frequentazione della farmacia, come il numero di volte che si reca in farmacia in un mese; se vi si reca per acquistare farmaci o altri servizi; se si reca solitamente nella stessa farmacia e la fiducia nel farmacista. La terza parte riguarda i servizi già esistenti nella propria farmacia. Infine l'ultima i servizi che l'utente desidererebbe fossero attivati e che sarebbe disposto a frequentare. Tra questi viene dato un certo rilievo al servizio psicologico in farmacia. Tutti i soggetti sono stati informati degli scopi della ricerca, che il questionario era anonimo e che potevano anche non

compilarlo, riconsegnandolo. Si chiedeva loro di rispondere con sincerità, a seguito di un consenso informato.

1.3. Descrizione del Campione

Il Campione già preso in esame è costituito da 180 soggetti: 90 Maschi; 90 Femmine di età compresa tra i 20-76.

L'età media del campione è di 38,66 e la deviazione standard di 14,78;

l'età media maschi è di 36,21 e la deviazione standard di 13,33;

l'età media delle femmine è di 41,11 e la deviazione standard di 15,69.

Presento le caratteristiche anamnestiche del campione, richieste nella prima parte del questionario, tramite delle rappresentazioni grafiche :

Rappresentazioni grafiche del campione

Figura 1. Grafico dello Stato civile

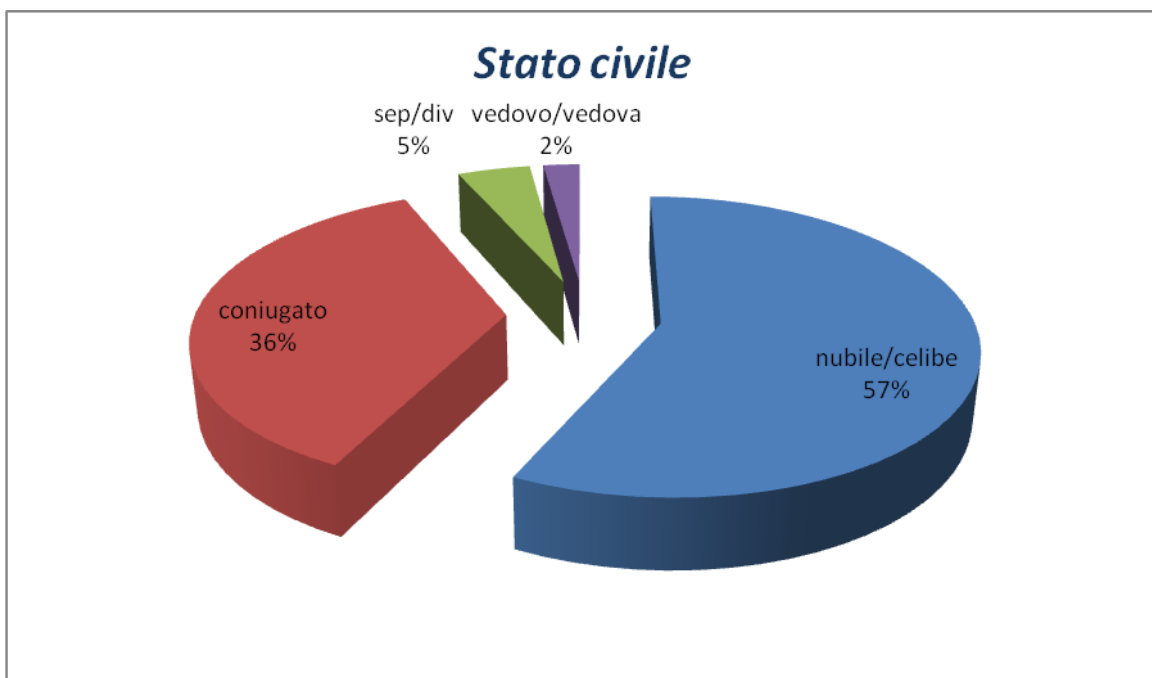


Figura 2. Grafico della Presenza di figli

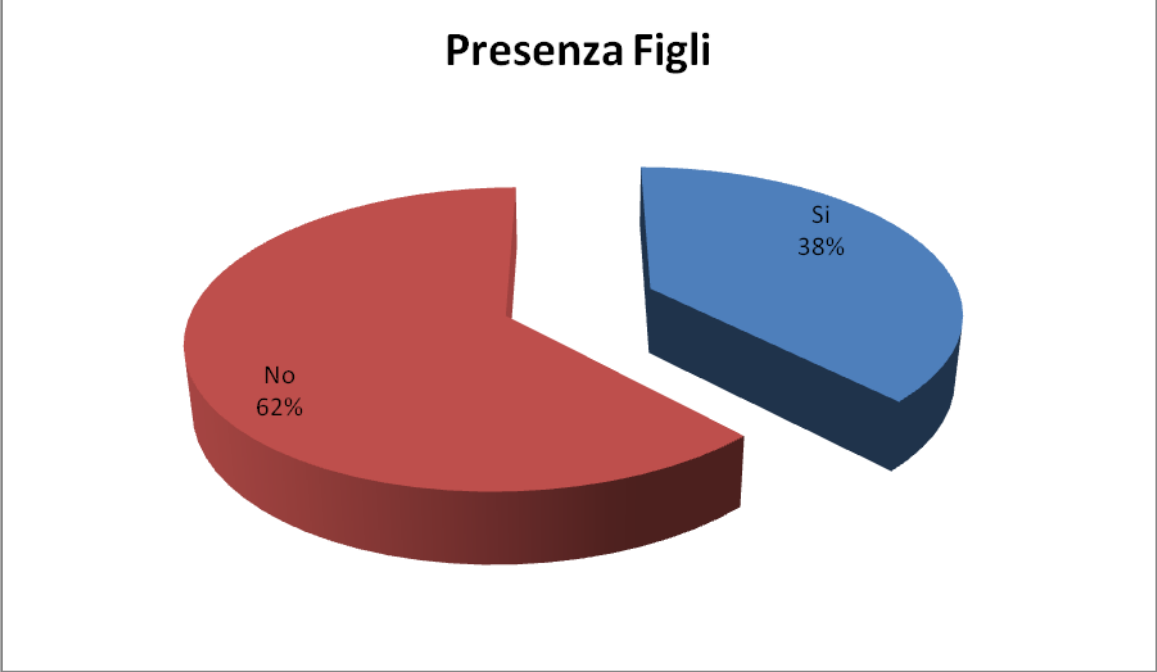
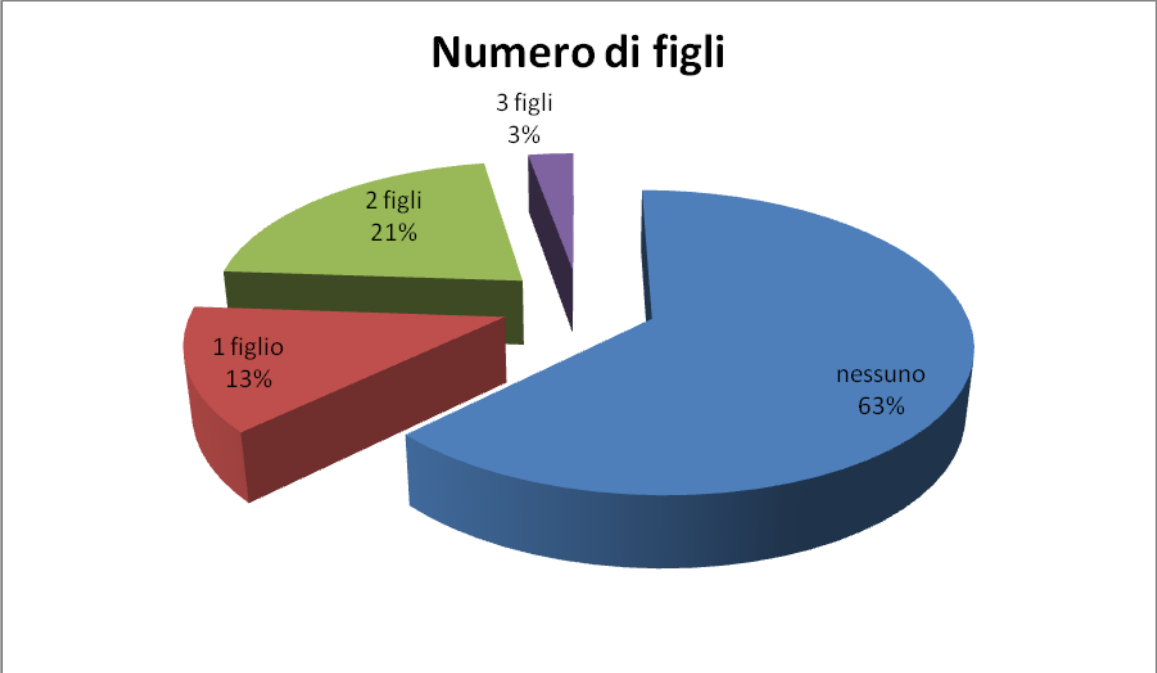


Figura 3. Grafico del Numero di figli



1.4. Metodologia

Per tutti gli item sono state calcolate le distribuzioni di frequenza ottenute sull'intero campione. Per gli item giudicati di maggior rilievo (Domanda 1; Domanda 2; Domanda 4; Domanda 9; Domanda 12; Domanda 13) sono state calcolate le distribuzioni di frequenza sia dell'intero campione, che relative al campione maschile e al campione femminile separati e sono poi stati rappresentati su un unico grafico le colonnine rappresentanti le frequenze % di risposta del gruppo intero, del gruppo dei maschi e del gruppo delle femmine. Tali grafici permettono di conoscere le % dei tre gruppi. Sicuramente solo tramite una analisi statistica della significatività delle differenze delle frequenze (test Chi quadrato) si potrà affermare che le differenze relative alle frequenze dei maschi e delle femmine sono statisticamente significative. In questa prima fase della ricerca non si è proceduto con questa analisi che potrà successivamente effettuata sull'intero campione.

1.5. Risultati

Riporto le frequenze percentuali ottenute relativamente alle differenti domande. Ciò ci permetterà di presentare tutto il questionario e di conoscere le % ottenute sul campione di 180 soggetti, che rappresentano un andamento che potrebbe essere riconfermato dai dati ottenuti sull'intero campione in nostro possesso.

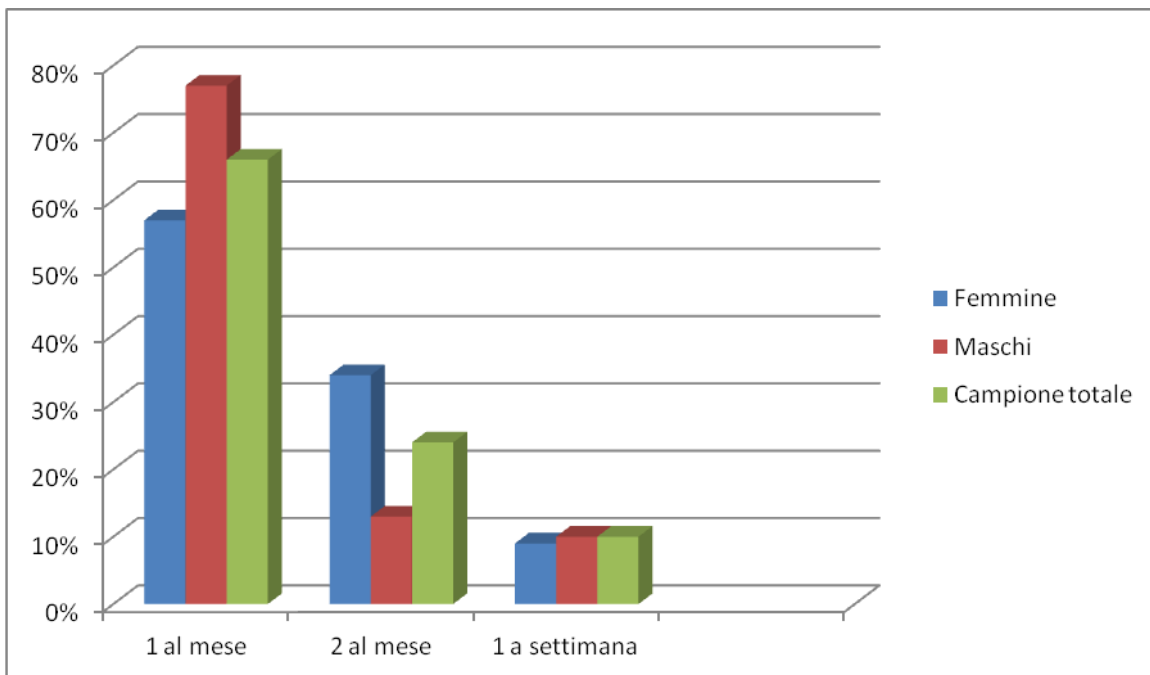
Per le domande 1; 2; 4; 9; 12; 13 sono riportate anche le frequenze % del campione delle femmine, del campione dei maschi e le rappresentazioni grafiche

Domanda 1

Considerando un mese normale quante volte mediamente si reca in farmacia:

Alternative : Una volta al mese o meno; Circa due volte al mese; Almeno una volta a settimana

	% Femmine	% Maschi	% Intero Campione
1 al mese	57%	77%	66%
2 al mese	34%	13%	24%
1 a settimana	9%	10%	10%

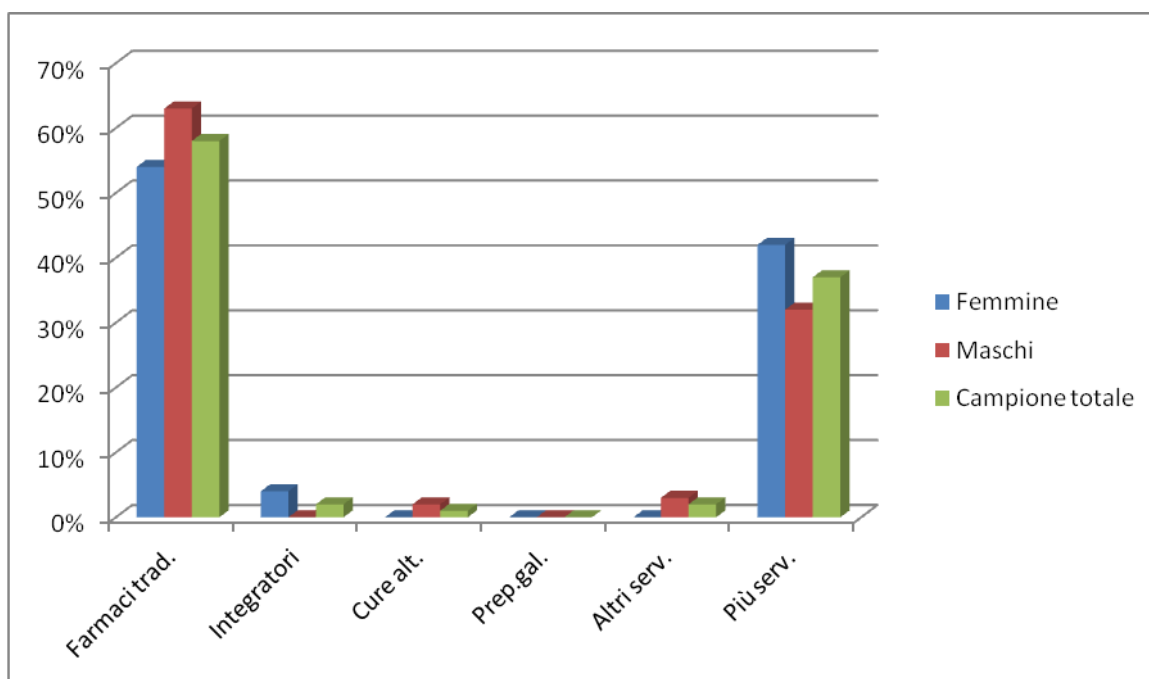


Domanda 2

Solitamente si reca in farmacia per:

Alternative : Acquistare farmaci tradizionali; Integratori alimentari; Cure alternative; Preparazioni galeniche; Altri servizi; Più risposte

	% Femmine	% Maschi	% Intero Campione
Farmaci	54%	63%	58%
Integratori	4%	0%	2%
Cure alternative	0%	2%	1%
Preparazioni gal.	0%	0%	0%
Altri serv.	0%	3%	2%
Più serv.	42%	32%	37%



Domande 3

Se si reca in farmacia anche per altri servizi indichi per quali servizi di solito si reca in farmacia:

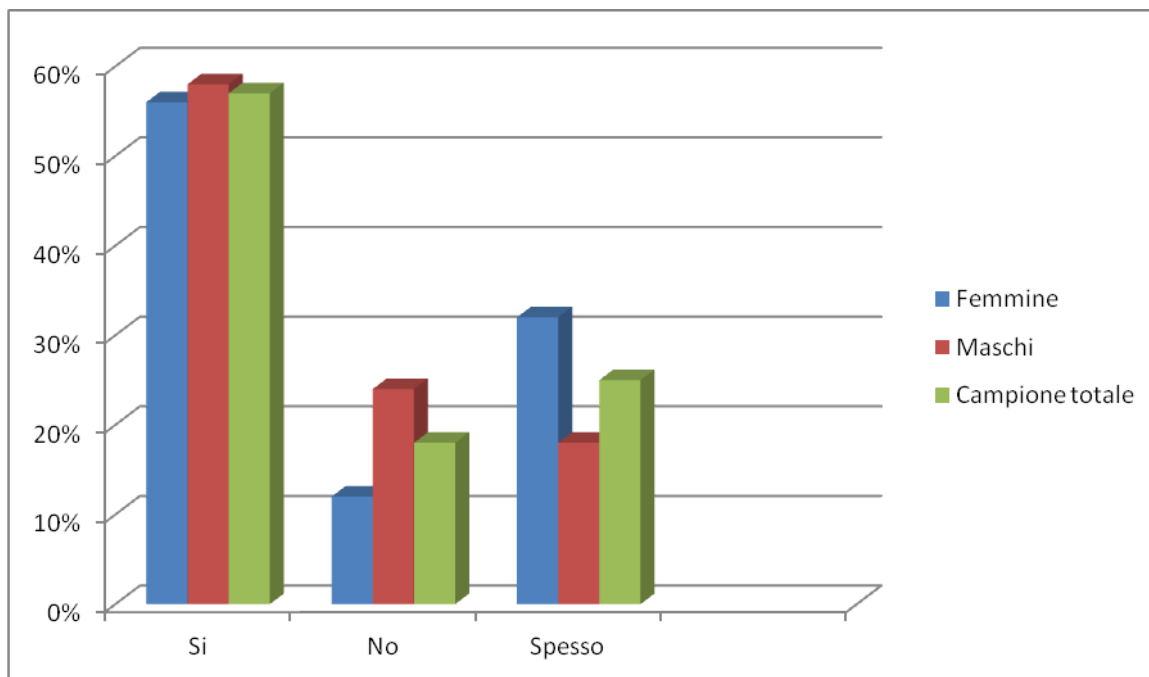
Alternative	frequenze % calcolate sull'intero campione
<input type="checkbox"/> prenotazione di esami diagnostici	10%
<input type="checkbox"/> sistemi di autoanalisi (emoglobina, colesterolo, glicemia, etc.)	3%
<input type="checkbox"/> elettrocardiogramma	3%
<input type="checkbox"/> consulenza nutrizionale	2%
<input type="checkbox"/> consulenza estetica	3%
<input type="checkbox"/> assistenza psicologica	1%
<input type="checkbox"/> programmi di educazione sanitaria e/o campagne di prevenzione e/o campagne di informazione	0%
<input type="checkbox"/> screening	3%
<input type="checkbox"/> altro	19%
<input type="checkbox"/> più risposte	19%
<input type="checkbox"/> non risponde	37%

Domanda 4

Si reca solitamente in una stessa farmacia?

Alternative : Si; No; Spesso

	% Femmine	% Maschi	% Intero Campione
Si	56%	58%	57%
No	12%	24%	18%
Spesso	32%	18%	25%



Domande 5

Se ha risposto sì o spesso alla domanda precedente (domanda 4) quali sono i motivi per i quali si reca solitamente nella stessa farmacia?

Alternative	frequenze % calcolate sull'intero campione
<input type="checkbox"/> perché trovo tanti servizi	2%
<input type="checkbox"/> perché hanno servizi di valore che non trovo altrove	2%
<input type="checkbox"/> perché ho fiducia nel farmacista	3%
<input type="checkbox"/> perché è della mia zona	41%
<input type="checkbox"/> altro	2%
(può indicare anche più risposte in contemporanea)	
<input type="checkbox"/> più risposte	10%
<input type="checkbox"/> più risposte con la risposta ho fiducia nel farmacista	25%
<input type="checkbox"/> non risponde	15%

Domande 6

E' a conoscenza delle ultime modifiche, anche legislative, sulla Farmacia dei Servizi e sui servizi da questa proposti?

Alternative	frequenze % calcolate sull'intero campione
<input type="checkbox"/> si	13%
<input type="checkbox"/> no	63%
<input type="checkbox"/> solo in parte	24%

Domande 7

Quali servizi sono già presenti, eventualmente, nella farmacia dove si reca abitualmente?

Alternative	frequenze % calcolate sull'intero campione
<input type="checkbox"/> prenotazione di esami diagnostici	9%
<input type="checkbox"/> sistemi di autoanalisi (emoglobina, colesterolo, glicemia, etc.)	5%
<input type="checkbox"/> elettrocardiogramma	1%
<input type="checkbox"/> consulenza nutrizionale	2%
<input type="checkbox"/> consulenza estetica	2%
<input type="checkbox"/> consulenza psicologica	1%
<input type="checkbox"/> programmi di educazione sanitaria e/o campagne di prevenzione e/o campagne di informazione	1%
<input type="checkbox"/> screening	
<input type="checkbox"/> altro	9%
<input type="checkbox"/> più risposte	51%
<input type="checkbox"/> solo farmaci	16%
<input type="checkbox"/> più risposte con consulenza psicologica	3%

Domande 8

Per quali servizi eventualmente andrebbe in farmacia?

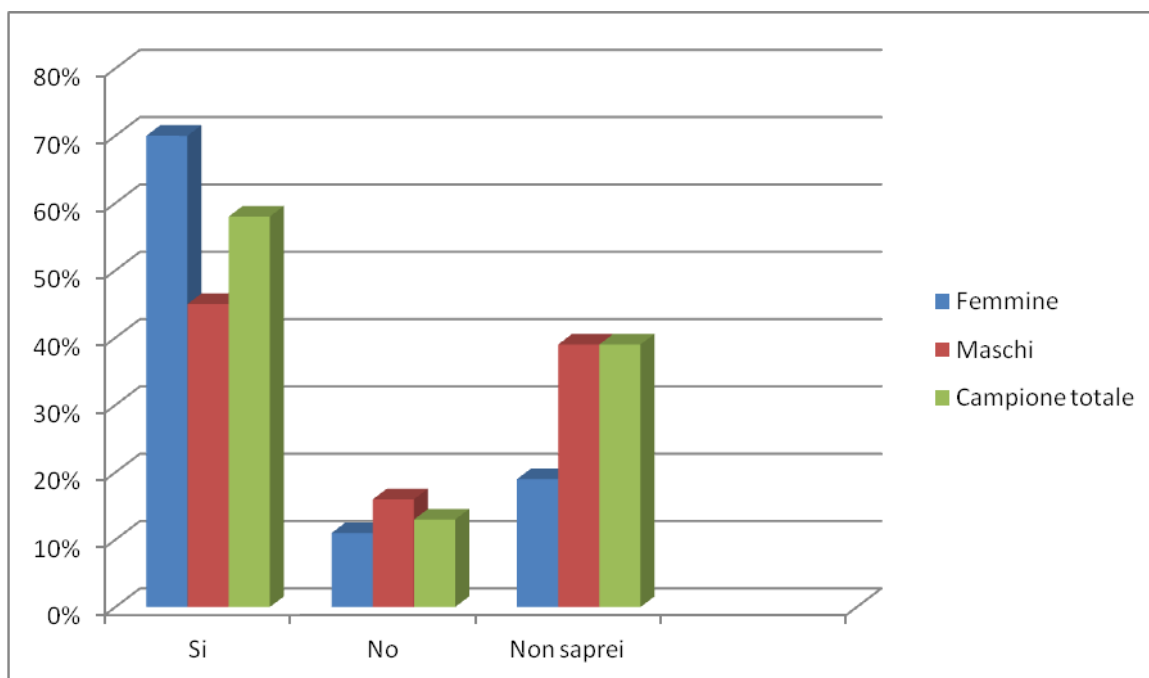
Alternative	frequenze % calcolate sull'intero campione
<input type="checkbox"/> prenotazione di esami diagnostici	8%
<input type="checkbox"/> sistemi di autoanalisi (emoglobina, colesterolo, glicemia, etc.)	3%
<input type="checkbox"/> elettrocardiogramma	2%
<input type="checkbox"/> consulenza nutrizionale	4%
<input type="checkbox"/> consulenza estetica	
<input type="checkbox"/> assistenza psicologica	3%
<input type="checkbox"/> programmi di educazione sanitaria e/o campagne di prevenzione e/o campagne di informazione	5%
<input type="checkbox"/> screening	1%
<input type="checkbox"/> altro	11%
<input type="checkbox"/> più risposte	39%
<input type="checkbox"/> più risposte con assistenza psicologica	24%

Domanda 9

Andrebbe in farmacia se ci fosse uno spazio d'ascolto e lei sentisse l'esigenza di essere ascoltato e eventualmente indirizzato:

Alternative : Si; No; Non saprei

	% Femmine	% Maschi	% Intero Campione
Si	70%	45%	58%
No	11%	16%	13%
Non sap.	19%	39%	29%



Domande 10

All'interno della sua farmacia di riferimento che lei sappia , è presente un servizio psicologico?

Alternative	frequenze % calcolate sull'intero campione
<input type="checkbox"/> si	4%
<input type="checkbox"/> no	68%
<input type="checkbox"/> non saprei	28%

Domande 11

Se non è presente il servizio di psicologia, la sua farmacia di fiducia, quando lei ha necessità, le propone di rivolgersi a uno psicologo all'esterno?

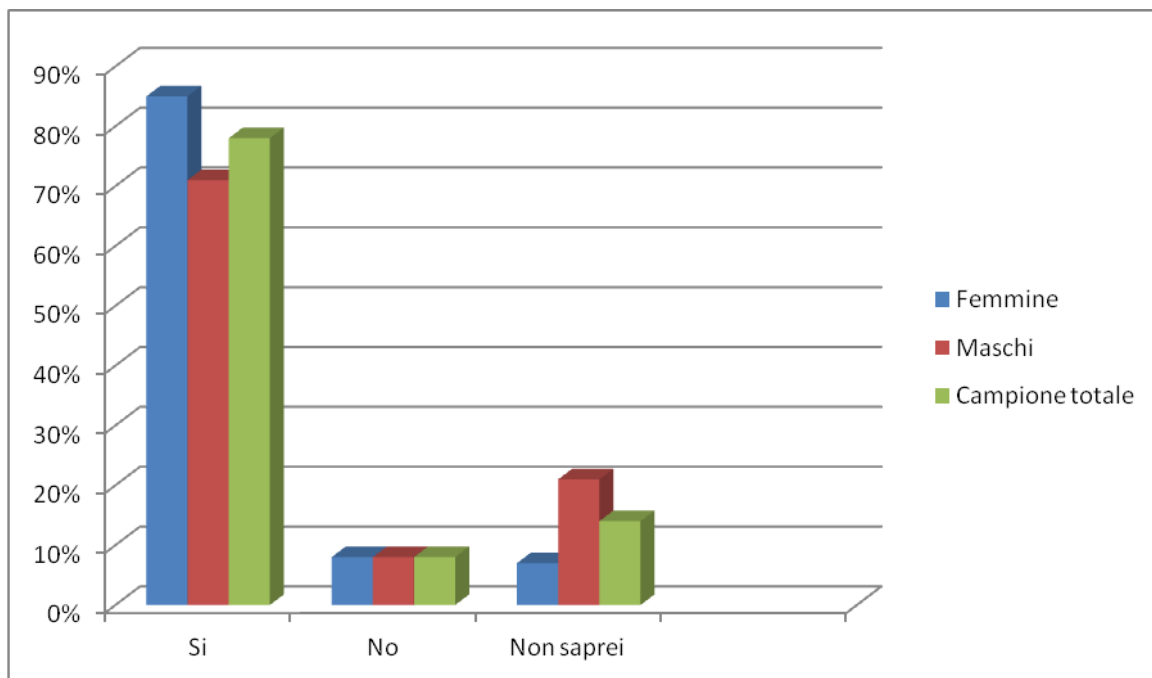
Alternative	frequenze % calcolate sull'intero campione
<input type="checkbox"/> si	16%
<input type="checkbox"/> no	19%
<input type="checkbox"/> non saprei	65%

Domanda 12

Sarebbe favorevole all'introduzione di un servizio psicologico in farmacia?

Alternative : Si; No; Non saprei

	% Femmine	% Maschi	% Intero Campione
Si	85%	71%	78%
No	8%	8%	8%
Non sap.	7%	21%	14%

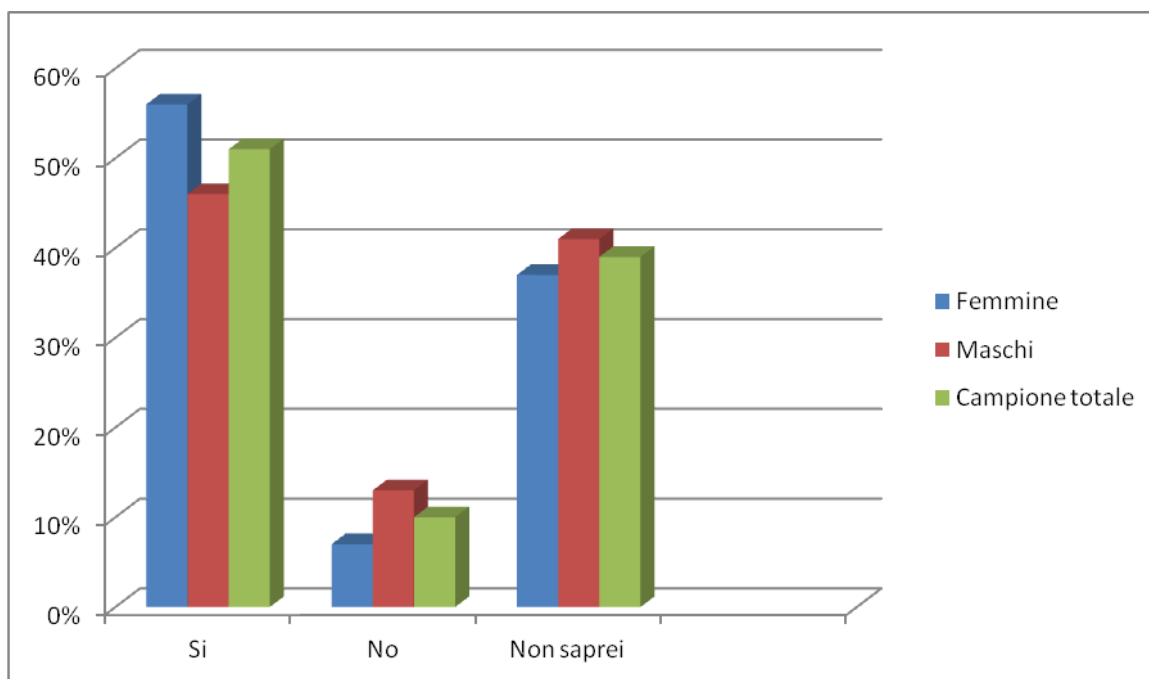


Domanda 13

Se in farmacia ci fosse il servizio psicologico e lei ne avesse bisogno facilmente si rivolgerebbe allo psicologo in farmacia o si rivolgerebbe a un altro psicologo?

Alternative : Si; No; Non saprei

	% Femmine	% Maschi	% Intero Campione
Si	56%	46%	51%
No	7%	13%	10%
Non sap.	37%	41%	39%



Domanda 14

Lei andrebbe allo psicologo in farmacia, qualora ne avesse bisogno?

Alternative % Femmine % Maschi % Intero Campione

- | | |
|---|-----|
| <input type="checkbox"/> se organizzasse, insieme ad altri professionisti, gruppi informativi o preventivi sulla salute
Come: gruppi sui disturbi del sonno, sulle conseguenze del fumo, sull'educazione alimentare,
sulla prevenzione dell'invecchiamento, menopausa, educazione alla salute | 26% |
| <input type="checkbox"/> se organizzasse screening per esempio sul funzionamento cognitivo, sull'ansia o altro | 14% |
| <input type="checkbox"/> per sapere cosa fare e a chi rivolgersi | 29% |
| <input type="checkbox"/> in ogni caso non andrei | 14% |
| <input type="checkbox"/> più risposte | 17% |

Domande 15

Se lei o un suo familiare vivesse una situazione di disagio psicologico lei si rivolgerebbe alla sua farmacia e eventualmente al servizio psicologico della stessa

Alternative frequenze % calcolate sull'intero campione

- | | |
|-------------------------------------|-----|
| <input type="checkbox"/> si | 46% |
| <input type="checkbox"/> no | 15% |
| <input type="checkbox"/> non saprei | 39% |

Domande 16

Se ci fosse il servizio di psicologia in farmacia lo richiederebbe per:

Alternative	frequenze % calcolate sull'intero campione
<input type="checkbox"/> per un colloquio individuale	27%
<input type="checkbox"/> si , vorrei fare uno screening/valutazione sullo stress, l'invecchiamento o altro	11%
<input type="checkbox"/> forse, ma per curiosità	12%
<input type="checkbox"/> si, sarebbe una bella cosa per tutti	22%
<input type="checkbox"/> no, non ne ho bisogno	8%
<input type="checkbox"/> più alternative	20%

Domande 17

Le è capitato, per lei, un suo familiare o un suo conoscente, di avere bisogno nell'immediatezza e di aver pensato che avrebbe potuto rivolgersi in farmacia e di non averlo fatto? ?

Alternative	frequenze % calcolate sull'intero campione
<input type="checkbox"/> si	27%
<input type="checkbox"/> no	73%

Domande 18

Le è capitato, per lei, un suo familiare o un suo conoscente, nell'immediatezza e di aiuto psicologico e di rivolgersi in farmacia ?

Alternative	frequenze % calcolate sull'intero campione
<input type="checkbox"/> si	14%
<input type="checkbox"/> no	86%

1.7. Analisi dei risultati e conclusioni

Dall'esame delle risposte alle domande di tutto il questionario si evidenzia che :

- Sia i maschi che le femmine tendono a frequentare la farmacia per lo più solo una volta al mese, anche se una più alta % di femmine tende a frequentarla anche più spesso;
- Sia i maschi che le femmine si recano solitamente, con una % decisamente alta, per acquistare i farmaci tradizionali, anche se una certa %, più alta per le femmine, vi si reca anche per più servizi;
- Un'altra % di soggetti si reca ancora in farmacia solo per i farmaci tradizionali, anche se una certa % comincia a recarsi per altri servizi, e allo stato attuale veramente pochissimi per l'assistenza psicologica;
- Solitamente la maggioranza si reca sempre o spesso nella stessa farmacia, una certa % di uomini si reca anche in altre farmacie;
- La maggioranza si reca nella stessa farmacia perché è farmacia della sua zona e anche perché ha fiducia nel farmacista;
- La maggioranza dei soggetti è ancora poco, o solo in parte a conoscenza delle modifiche legislative sulla farmacia dei servizi e sui servizi da questa proposti;
- Nelle farmacie cominciano a essere presenti più servizi, anche se ancora è decisamente poco presente la consulenza psicologica;
- L'utenza sarebbe disposta, qualora fossero presenti i servizi in farmacia, ad andare per più servizi e anche per la consulenza psicologica;
- Un'alta %, in particolare di genere femminile, andrebbe in farmacia se ci fosse uno spazio d'ascolto e sentisse l'esigenza di essere ascoltato;
- Allo stato attuale è poco presente il servizio psicologico in farmacia, o l'utenza non ne è consapevole;
- Qualora non fosse presente e l'utenza ne sentisse l'esigenza un'alta % non sa cosa potrebbe essere proposto dalla sua farmacia;
- Una alta %, in particolare le femmine, sarebbe favorevole all'introduzione del servizio psicologico in farmacia;
- Se il servizio psicologico fosse presente in farmacia un'alta % sia di maschi che di femmine si rivolgerebbe allo psicologo in farmacia, anche se una certa % non saprebbe cosa fare;
- Un'alta % andrebbe dallo psicologo in farmacia per sapere a chi rivolgersi e se organizzasse insieme ad altri professionisti gruppi informativi e preventivi sulla salute;

- Un'alta % se avesse un familiare con una situazione di disagio si rivolgerebbe in farmacia, anche se un certa % non saprebbe se rivolgersi in farmacia o altrove;
- Un'alta % richiederebbe il servizio per un colloquio individuale e una certa % ritiene che sarebbe una bella cosa per tutti, o per più alternative;
- Un'alta % non ha pensato, qualora si trovasse ad avere bisogno nell'immediatezza di uno psicologo che avrebbe potuto rivolgersi alla farmacia
- A un'alta % non è capitato nell'immediatezza di aver bisogno di uno psicologo e di rivolgersi in farmacia.

Dall'esame dei risultati si evidenzia che moltissimo è stato già fatto dalla farmacia del servizi, ma molto deve essere ancora fatto tramite programmi informazione e di educazione sanitaria e campagne di prevenzione che favoriscano la salute. Alcuni servizi sono già stati introdotti, anche se altri devono essere ancora introdotti. Il servizio psicologico sembra, allo stato attuale, ancora essere poco presente in farmacia, anche se l'utenza, qualora fosse attivato, andrebbe dallo psicologo della farmacia. L'utenza mostra fiducia nella farmacia e nel farmacista, pure apparendo poco informata sia al livello legislativo e al livello pratico. Questa ricerca rappresenta un intervento conoscitivo delle competenze e delle aspettative dell'utenza e una modalità di ascolto attivo che permette poi tramite la realizzazione di programmi di informazione e di educazione sanitaria di informare l'utenza e venire incontro alle sue esigenze per prevenire e intercettare il disagio.

Ringrazio la Presidente e Docente di Anpif Dottorssa Fiorella Palombo che ha elaborato con me il questionario e che mi ha dato continui stimoli e validi

suggerimenti, oltre che una grande occasione di contribuire all'interno di Anpif allo scopo di intercettare e prevenire il disagio tramite l'ascolto attivo, strumento di elezione del counseling psicologico e dell'equipe della farmacia dei servizi ; ringrazio i colleghi di Anpif che mi hanno aiutato nella somministrazione dei questionari e le mie tirocinanti e tesiste della facoltà Magistrale di Psicologia Clinica e della Salute dell'Università dell'Aquila, che mi hanno aiutato nella somministrazione dei questionario e nell'inserimento dei dati e tutte le persone che hanno compilato il questionario, permettendomi di lavorare nella ricerca e di metterci in ascolto delle loro aspettative e suggerimenti.

Bibliografia

AA.VV.(2014), *Linee di indirizzo sugli strumenti per concorrere a ridurre gli errori in terapia farmacologica nell'ambito dei servizi assistenziali erogati dalle farmacia di Comunità*, Ministero della Salute.

Bosco A. (2003), *Come si costruisce un questionario*, Carrocci, Roma.

De Rose C. (2018), *L'indagine campionaria e il sondaggio d'opinione. Metodi quantitativi della ricerca sociale*, Carrocci.

Francescato D., Tomai M. (2005), *Psicologia di comunità e mondi del lavoro*, Carocci, Roma.

Francescato D., Tomai M., Girelli G. (2002), *Fondamenti di psicologia di comunità*, Carocci, Roma.

Lanzetti L., Lombi L., Marzulli M.(2008), *Metodi qualitativi e quantitativi per la ricerca sociale in sanità*, Franco Angeli, Milano.

MortariL., Zannini L. (2017), *La ricerca qualitativa in ambito sanitario*, Carrocci Roma.

Nadin G., Pacenti G.C., Salemme W (2011), *La farmacia dei servizi. Opportunità e soluzioni nell'integrazione all'assistenza sanitaria*, Tecniche Nuove, Milano.

Palombo Ferretti F. (2014), " Lo psicologo in Farmacia", in *La Farmacia dei Servizi – Nuove realtà*, Diagnosi e Terapia ed. e slide formazione Roma-2018

Palumbo M., Garbarino E. (2006) , *Ricerca Sociale. Metodo e tecniche*, Franco Angeli, Milano.

Pitrone M. (2009), *Sondaggi e interviste. Lo studio dell'opinione pubblica nella ricerca sociale*, Franco Angeli, Milano.

Zani B., Cicognani E. (2000), *Psicologia della salute*, Il Mulino.