



*Ordine dei Farmacisti
della Provincia di Pesaro e Urbino*



La farmacia aperta al pubblico

Settore sanitario:

uno scenario in evoluzione

Farmacista:

una professione in evoluzione

Il settore sanitario in generale e quello farmaceutico in particolare stanno affrontando una fase di considerevole e profonda evoluzione legata a cambiamenti istituzionali, sociali e di mercato:

- dalla progressiva armonizzazione legislativa con le politiche europee alle politiche di contenimento della spesa farmaceutica ospedaliera e territoriale
- dalla richiesta di collaborazione alle farmacie per l'erogazione di nuovi servizi assistenziali da parte dei Servizi Sanitari Regionali (screening colon retto)

Il nuovo scenario che oggi si va profilando impone alla figura del farmacista di evolversi coerentemente con le dinamiche dell'ambiente istituzionale e competitivo, nella consapevolezza che ripensare al proprio ruolo non è solamente un'esigenza dettata da valutazioni economiche contingenti, ma è anche una modalità per far sopravvivere quel sistema di valori che da sempre caratterizza la professione.

La prima indicazione è che oggi, e sempre di più ciò sarà vero in futuro, è difficile parlare di professione del farmacista in chiave univoca, sarebbe più corretto parlare di professioni del farmacista: attività svolte e competenze richieste sono significativamente differenziate non solo a seconda dei ruoli che il professionista riveste e della tipologia di struttura in cui opera, ma anche del contesto istituzionale e dell'area geografica in cui è inserito (i Sistemi sanitari differenziati per Regione, infatti, determinano richieste di competenze diversificate), dall'orientamento strategico dell'azienda in cui opera, nonché dalla dimensione e del livello di innovazione della stessa, ed infine dalla cultura e dal background aziendale (fig.1).

Fig. 1 Elementi che incidono sulla diversificazione della professione del farmacista



Il contesto istituzionale e l'area geografica

Le diversità tra i vari sistemi sanitari regionali incidono, anche se in maniera e per ragioni differenziata, su tutte le categorie di farmacisti.

Si pensi, ad esempio oggi, alla distribuzione per conto di alcuni farmaci innovati in PHT

Alla distribuzione dei dispositivi medici: stomie, cateteri e prodotti per diabetici

Dimensione e livello di innovazione

La dimensione della farmacia di comunità, chiaramente incide sul numero di professionisti sulla possibilità di specializzarli su attività differenziate.

Altra variabile importante, affiancata alla dimensione, che incide sulla specializzazione del professionista, è il livello di innovazione.

Le farmacie più innovative, tendono ad avere personale specializzato per attività (ad esempio acquisti, marketing, vendita, formulazione dei prezzi, prenotazione visite specialistiche, diagnostica di prima istanza) e per categoria di prodotto trattato (ad esempio dermocosmesi, omeopatia, veterinaria).

L'orientamento alla specializzazione richiede al titolare capacità manageriali e organizzative.

Inoltre, tale tipologia di farmacie, hanno un più spiccato orientamento all'informatizzazione, usando lo strumento come supporto alla professione e alle proprie attitudini manageriali.

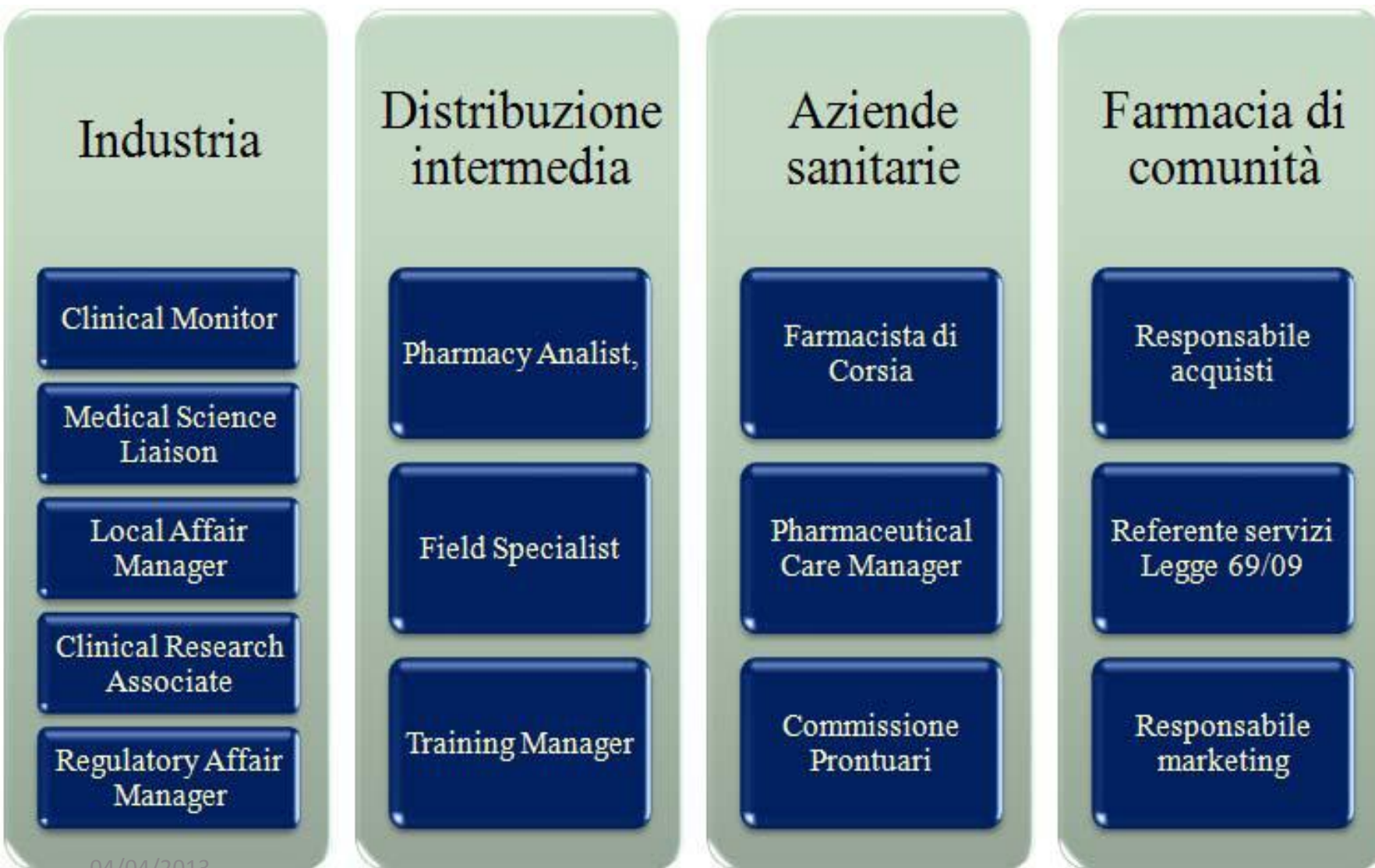
Cultura, orientamento strategico e background aziendale

Un ultimo fattore, che incide pesantemente sul fatto che si stiano evolvendo più professioni di farmacista, è la dimensione culturale delle aziende in cui essi operano, derivante in parte anche dal background aziendale, che incide sull'orientamento strategico.

Nelle farmacie più orientate all'aggregazione, ad esempio, il ruolo del farmacista di comunità si dovrebbe focalizzare più sugli aspetti di conoscenza del paziente, delle patologie e delle terapie farmacologiche, che non sugli aspetti imprenditoriali. Le funzioni manageriali, in questo caso possono essere delegate a gruppi di acquisto o a network di vendita.

Nelle farmacie in cui la cultura predominante è individualista, al contrario, il farmacista oggi deve rafforzare le proprie competenze manageriali, in quanto i processi di deregulation in atto rendono indispensabile una gestione attenta e qualificata sotto il profilo economico e finanziario.

Fig. 3 Esempi di ruoli innovativi



Ciascuno di essi comporta competenze sempre più estranee al percorso universitario che richiedono non solo formazione e addestramento, ma anche l'individuazione di strumenti di accreditamento professionale, al fine di essere riconoscibili sul mercato.

Mentre all'estero osserviamo una rapida evoluzione verso la specializzazione del farmacista, questo non è altrettanto vero in Italia, dove, ad oggi, i percorsi formativi si limitano alla tradizionale preparazione accademica, giudicata insufficiente e inadeguata per le nuove attività di competenza del farmacista, ai corsi ECM che devono sempre più indirizzarsi verso le aree innovative della professione.

La maggiore complessità e dinamismo dell'ambiente di riferimento, sia sotto il profilo istituzionale che sotto il profilo di mercato, la globalizzazione, le innovazioni scientifiche e tecnologiche legate non solo al farmaco, ma anche alla diagnostica, alla logistica, ai servizi correlati alla salute, sono tutti elementi che hanno contribuito ad accrescere la richiesta di competenze multidisciplinari per la professione del farmacista

A seconda delle attività svolte, alle aggiornate e specifiche competenze tecnico-scientifiche, si affiancano competenze cognitive diversificate (quali ad esempio conoscenze di farmaco-economia, conoscenze cliniche, conoscenze di tipo legislativo, conoscenze di strumenti manageriali quali la programmazione e controllo)

Ma oltre alle competenze cognitive, che implicano la padronanza dell'insieme delle conoscenze tecniche e professionali per adempiere a un determinato ruolo, diventano sempre più importanti anche:

- competenze di assistenza e servizio, oltre a capacità di lavorare in gruppo;
- competenze di influenza, anche intese come capacità di creare networking
- competenze manageriali, quali capacità di problem solving, di organizzazione del proprio lavoro e di quello degli altri, di pianificazione delle attività;
- ed infine competenze di efficacia personale: impegno, fiducia in sé, flessibilità e autocontrollo.

Ma, oggi, la figura del farmacista, in genere, appare poco avvezzo al lavoro di gruppo ? allo sviluppo di competenze diverse da quelle tecnico-scientifiche ?

Quindi è molto complesso attivare l'approccio di tipo multidisciplinare ormai richiesto alla sua figura in tutti i campi di attività ?

In estrema sintesi, le macro-competenze più necessarie, che il Farmacista di comunità, oggi, deve assolutamente possedere:

Tab. 4 Farmacista di comunità – sintesi delle competenze necessarie

Cognitive

pharmaceutical care, controllo dell'appropriatezza prescrittiva, interazioni tra farmaci e reazioni avverse, procedure di qualità, produzione galenica specialistica, i farmaci innovativi, effetti collaterali, patologie

Realizzazione e competenze operative

Ricerca informazioni, accuratezza, orientamento al risultato

Assistenza e servizio

Orientamento all'ascolto del cliente

Influenza

Persuasività

Manageriali

Programmazione e controllo

Acquisti

Gestione del personale

Fig.6 Ruolo dell'Ordine



La professione del farmacista è una professione a rilevante valore aggiunto e il farmacista di comunità ha la necessità di sviluppare competenze di economia, di negoziazione e di tecniche specifiche per l'erogazione di servizi socio-sanitari

Ma non è sufficiente sviluppare le competenze multidisciplinari del farmacista, occorre anche accreditarle e comunicarle.

La fiducia alla categoria è il presupposto sottostante il riconoscimento del ruolo

In termini di tipologie di fiducia le possiamo suddividere in tre tipologie di Fiducia :

1. **Istituzionale**, ovvero nel valore intrinseco della professione, fiducia riposta nel "camice";
2. **Conoscenza di base** basata sulla relazione con il singolo farmacista;
3. **Razionale**, ovvero nelle capacità del professionista a svolgere il proprio ruolo professionale.

La prima (*fiducia istituzionale*) ha radici storiche, ed è quella che rischia di venir meno a causa dell'evoluzione del ruolo e del contesto di riferimento: le attività svolte dal farmacista non sono più quelle tradizionali

La seconda (conoscenza di base) è quella che è più sentita dai cittadini, che riconoscono gentilezza e cortesia al farmacista, e assenza di comportamenti opportunistici.

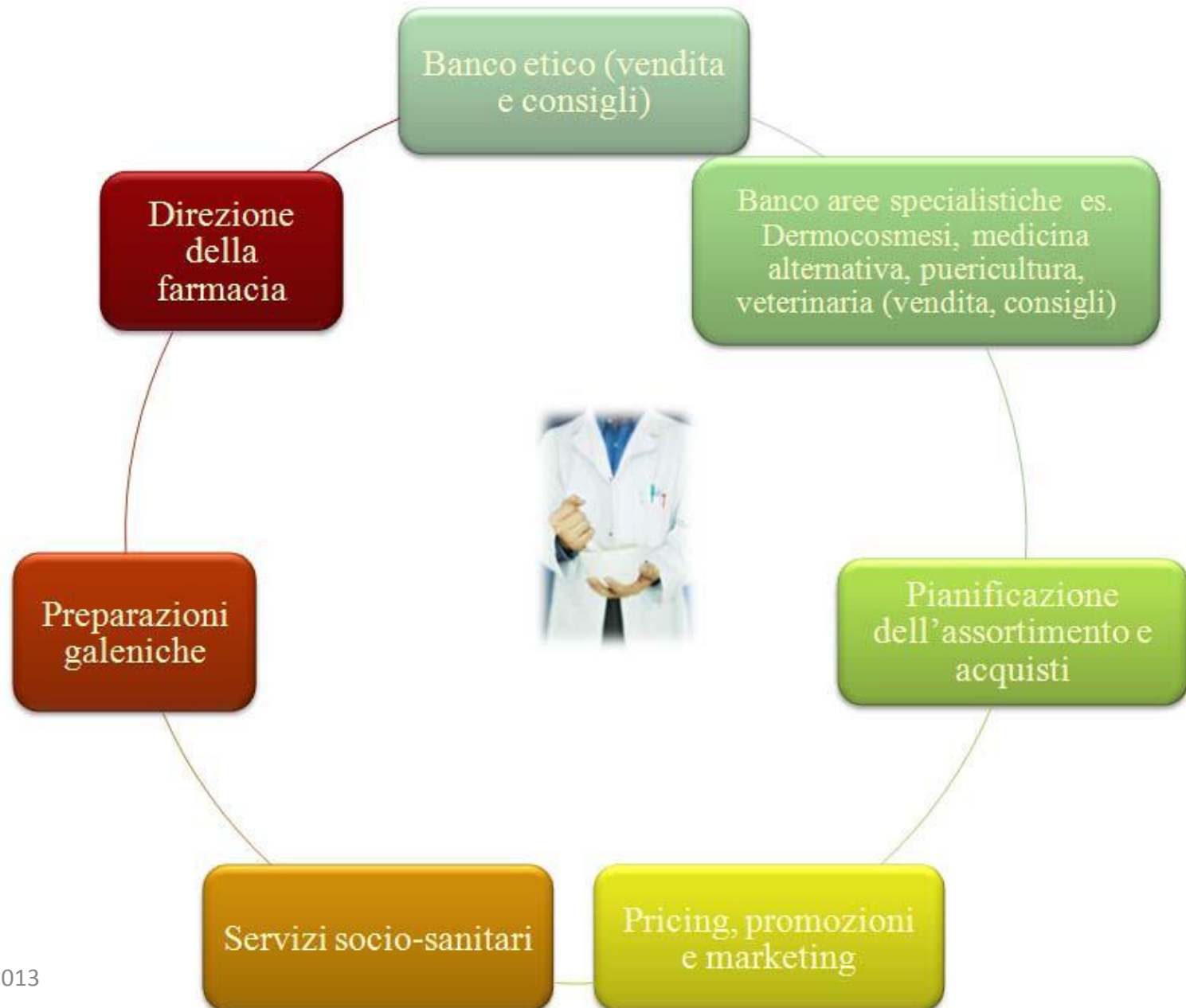
Mentre altri soggetti (es. il mercato), al contrario, ritengono meno rilevante questo profilo. In particolare, al contrario del cittadino, ritengono, che il farmacista adotti comportamenti commerciali e opportunistici, e, che non si sappia interfacciare con soggetti diversi dai clienti

La terza (*fiducia razionale*) è quella più importante, in quanto è la più sostenibile, il Farmacista deve avere le capacità di svolgere il proprio ruolo in modo di saper rafforzare la fiducia nel suo ruolo rispetto ad altri “portatori di interesse” (etica professionale, codice deontologico, comportamenti non opportunistici...)

Il contesto di riferimento

Le recenti evoluzioni della normativa sulla distribuzione del farmaco - multicanalità per la categoria OTC e SOP, farmacia come centro polifunzionale di servizi, liberalizzazioni, revisione dei margini lungo la filiera distributiva, manovre sull'extrasconto sui farmaci equivalenti, modifiche del regime di proprietà delle farmacie, e così via -, manovre talvolta più annunciate che effettive, unite all'allargamento del concetto di salute da assenza di malattia a benessere psico-fisico, hanno contribuito a determinare una significativa trasformazione di uno degli esercizi italiani più tradizionali, la farmacia, nonché del ruolo del farmacista di comunità.

Fig. 22 Attività svolte dal farmacista di comunità



Attività svolte

Accanto alla tradizionale attività di dispensazione del farmaco, che integra componente professionale, amministrativo-burocratico e manageriale, si affiancano nuove attività legate a:

- Vendita di prodotti diversi dal farmaco come integratori, prodotti per la medicazione, prodotti dermocosmetici, alimenti speciali, prodotti ortopedici, e in genere referenze legate al mondo della salute e del più ampio concetto di benessere;
- **Servizi socio sanitari prospettati dalla legge 69/09 e decreto legislativo 153/09** , quali prenotazione, pagamento e consegna referto delle prestazioni ambulatoriali, diagnostica, prevenzione, educazione sanitaria, assistenza domiciliare integrata, servizi socio-sanitari di secondo livello;
- Servizi commerciali per il cliente e per l'industria;
- Servizi di farmacovigilanza

Quindi concludendo

La farmacia aperta al pubblico non deve essere percepita solo come un'attività commerciale ma deve essere trasformata in un'attività altamente specializzata (in grado quindi di offrire anche servizi specifici)

Il farmacista deve orientarsi verso una maggiore attenzione al cliente comprendendone i bisogni, fornendo loro dei consigli, e offrendo dei servizi per cui il paziente percepisca una differenziazione.

Questo è il mio concetto della Farmacia aperta al pubblico

Grazie dell'attenzione