

IL RUOLO DEL FARMACISTA E DELLE FARMACIE: VERIFICA DELLA REPUTAZIONE E DEL PERCEPITO D'IMMAGINE

Job n° 22-054432



GAME CHANGERS



OBIETTIVI DELLO STUDIO E PROFILO DEGLI INTERVISTATI

1

OBIETTIVI DELLO STUDIO

In **macro obiettivi dello studio** sono stati quelli di:

- analizzare l'**evoluzione del ruolo del farmacista**;
- registrare eventuali **criticità / sfide che il farmacista deve affrontare oggi**;
- approfondire il percepito circa l'acquisizione di valore della **farmacia dei servizi**;
- misurare **conoscenza e valutazione** delle funzioni che il **DM77** assegna alla farmacia;
- comprendere **le attese e i bisogni del farmacista** e della **popolazione** di fronte al **nuovo scenario post – pandemico**.

L'ARTICOLAZIONE DELLA RICERCA

Per rispondere in maniera completa agli obiettivi dello studio è stato implementato un percorso di ricerca strutturato su **due target**.

Selezionati tra titolari, direttori e responsabili



TARGET FARMACISTI

400 casi

Rappresentativo per:

- area geo
- centro
- dimensione farmacia

TECNICA DI RILEVAZIONE

 Computer Assisted Telephone Interviewing



TARGET POPOLAZIONE

1.000 casi

Rappresentativo per:

- genere
- area geo
- centro
- età
- titolo di studio
- condizione occupazionale

TECNICA DI RILEVAZIONE

 Computer Assisted Web Interviewing


PERIODO DI RILEVAZIONE:
Novembre –
Dicembre 2022

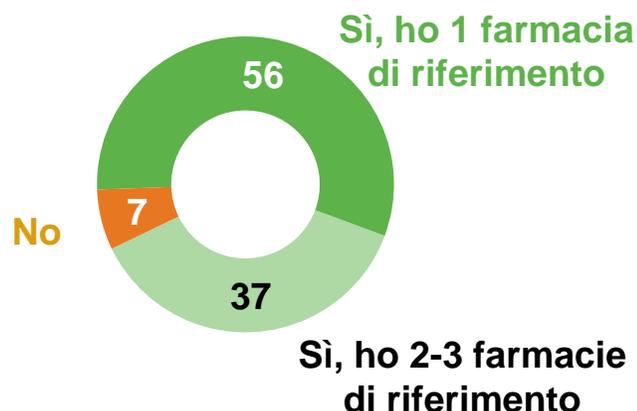


Il 93% degli italiani ha una farmacia di riferimento: oltre a comodità e ampiezza dell'assortimento, anche il rapporto di fiducia con il farmacista è un importante driver nella scelta della farmacia

Valori %

La pandemia non ha ridotto la frequentazione della farmacia: il 20% la frequenta di più, il 73% in egual misura

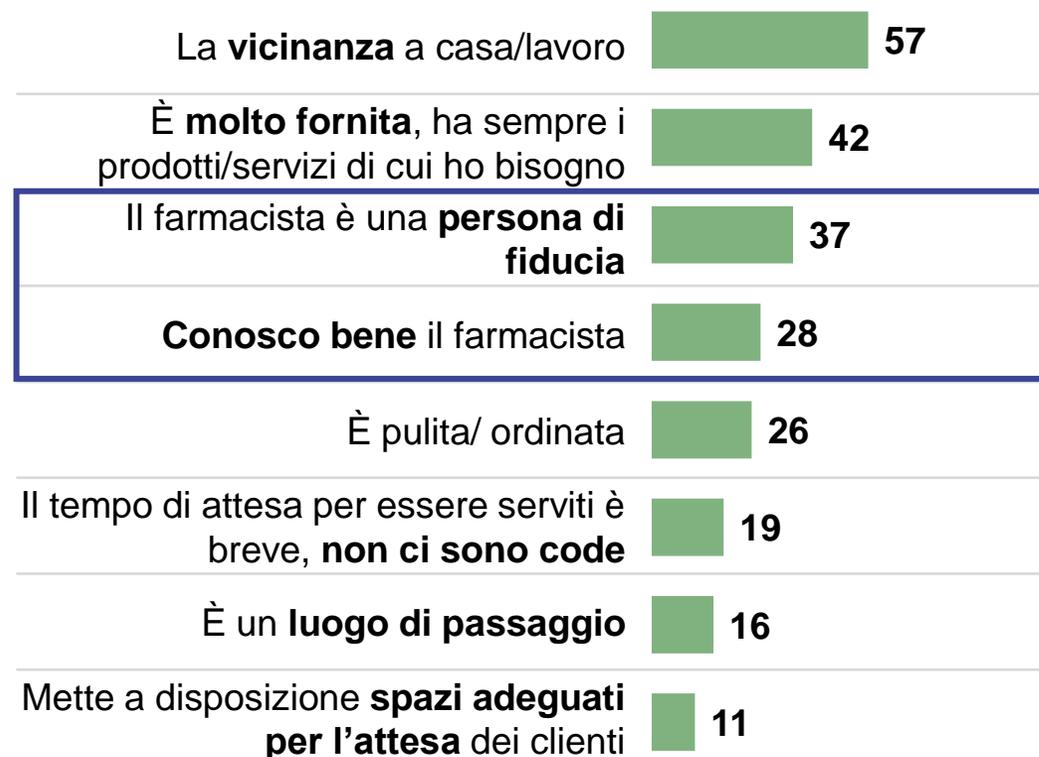
FARMACIA DI RIFERIMENTO



93% 
HA ALMENO UNA FARMACIA DI RIFERIMENTO



MOTIVI DI FREQUENTAZIONE



Base: Totale rispondenti

F2. Lei ha una farmacia di riferimento, dove si reca abitualmente?

Base: Hanno una farmacia di riferimento

F3. Per quali motivi?

IL RUOLO DEL FARMACISTA

2

Negli ultimi anni, il ruolo del farmacista è sicuramente cambiato e per i 2/3 dei farmacisti questo cambiamento rappresenta una valorizzazione del proprio ruolo.



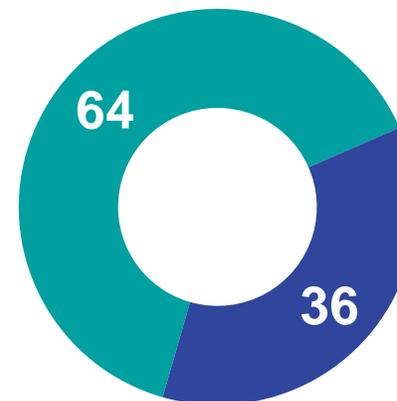
86%

**DEI FARMACISTI PENSA CHE
IL SUO RUOLO SIA CAMBIATO/
SI SIA EVOLUTO**

A3. Sempre negli ultimi 3 anni, lei ha percepito un cambiamento/una evoluzione del ruolo del farmacista?

=100%

**Questa evoluzione
rappresenta un beneficio/
valorizzazione del ruolo**

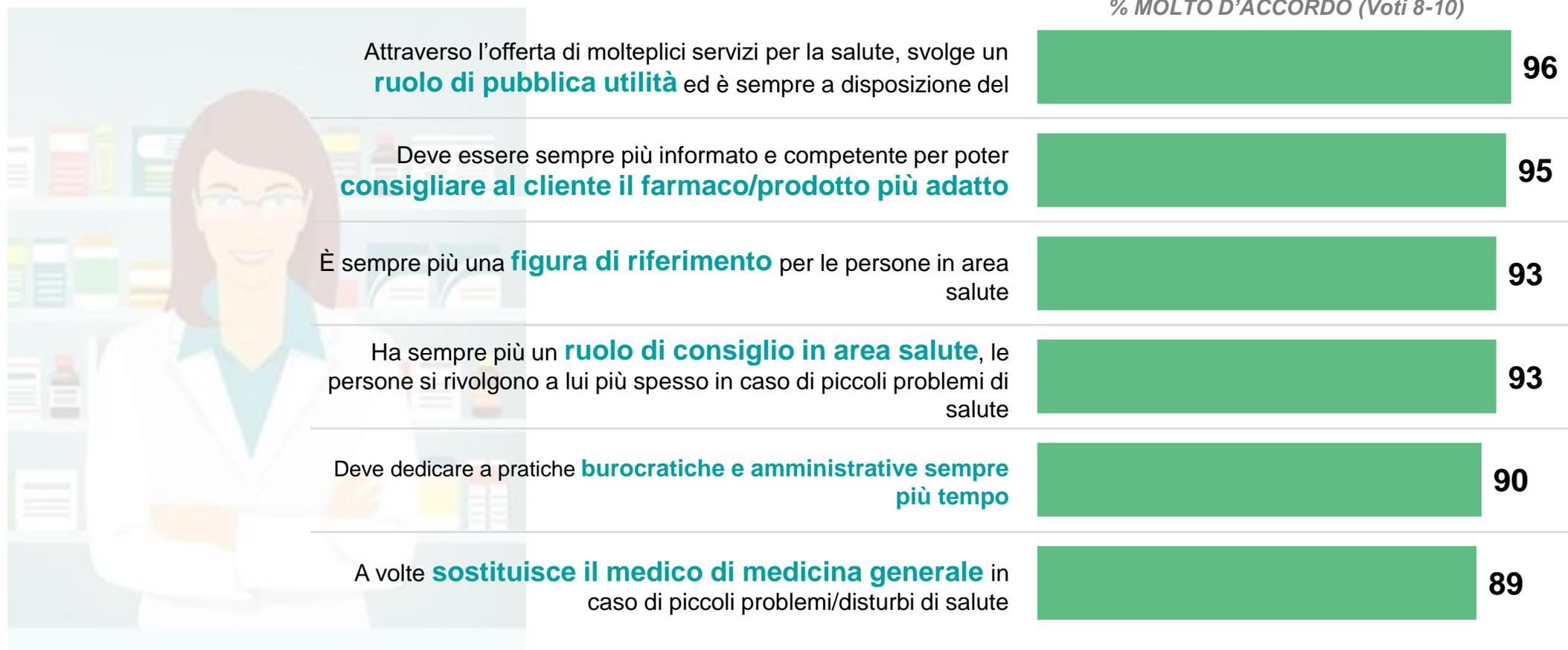


**Le difficoltà sono
maggiori dei benefici**

- Rappresenta un beneficio/valorizzazione del ruolo
- Le difficoltà sono maggiori dei benefici

A4. Lei pensa che questa evoluzione rappresenti per il farmacista un beneficio/una valorizzazione del suo ruolo oppure le difficoltà che deve affrontare quotidianamente siano maggiori del beneficio?

Il farmacista si sente una figura di riferimento: i cittadini si rivolgono a lui per consigli e attraverso l'offerta di molteplici servizi svolge un ruolo di pubblica utilità. L'eccessiva burocrazia però lo occupa sempre più.



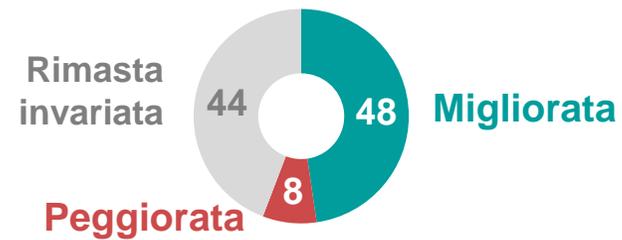
A1. Potrebbe indicare quanto lei è personalmente d'accordo con ciascuna delle seguenti affermazioni?

I cittadini confermano la percezione del farmacista: è sempre più una figura di riferimento, che svolge un ruolo di pubblica utilità, e ci si rivolge sempre più spesso a lui per chiedere consiglio.



L'OPINIONE DEI FARMACISTI RISPETTO AL PASSATO

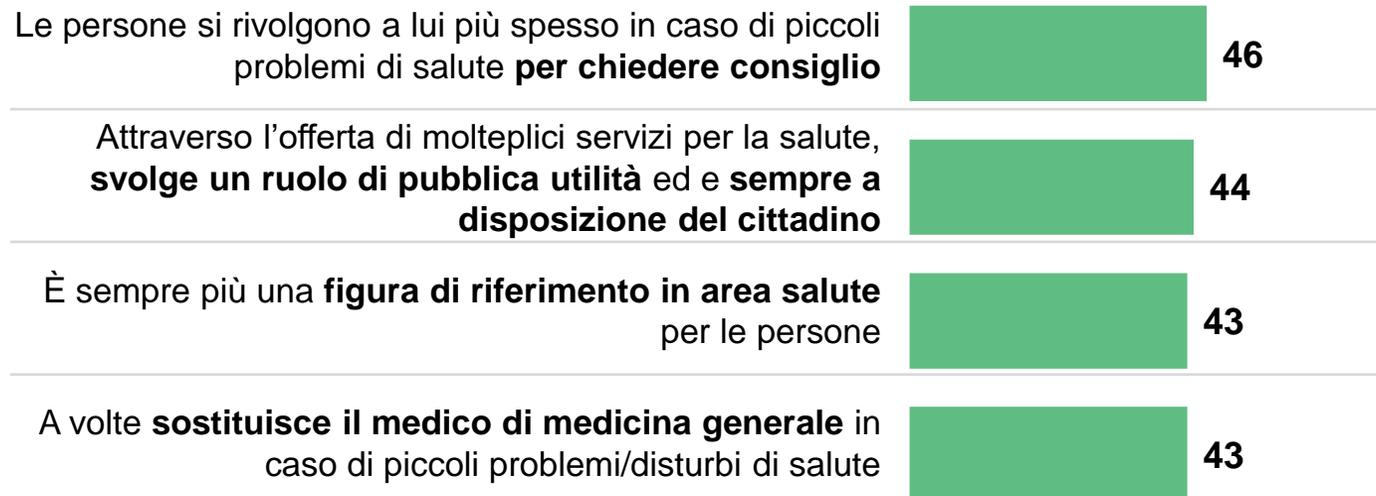
A.5 Se pensa all'opinione che lei ha oggi dei farmacisti, direbbe che rispetto a 3 anni fa è



IL RUOLO DEL FARMACISTA OGGI



% MOLTO D'ACCORDO (Voti 8-10)

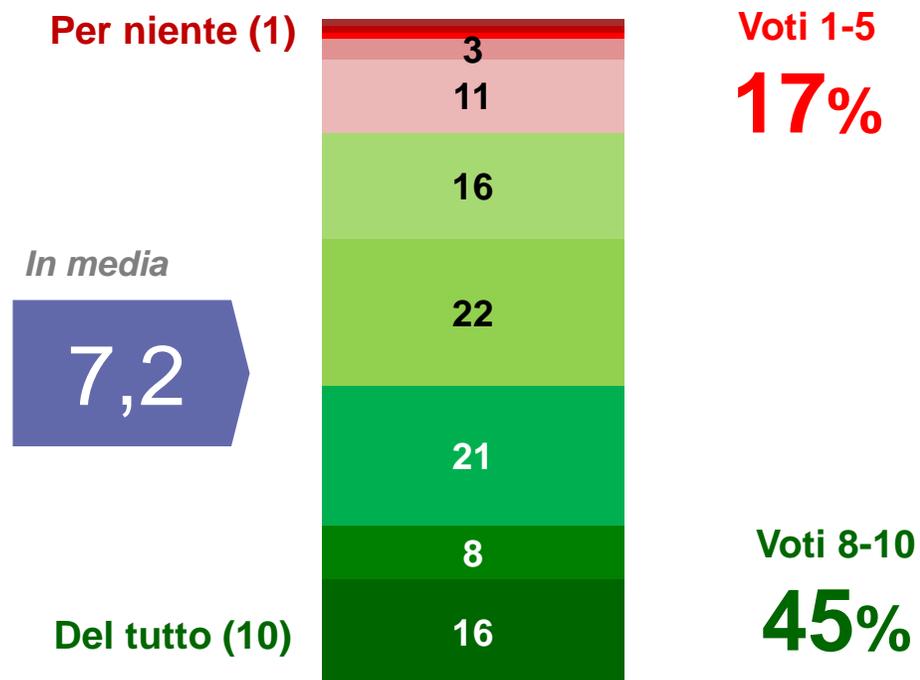


F8. E parlando del ruolo del farmacista oggi rispetto al periodo pre-pandemico, lei direbbe che...

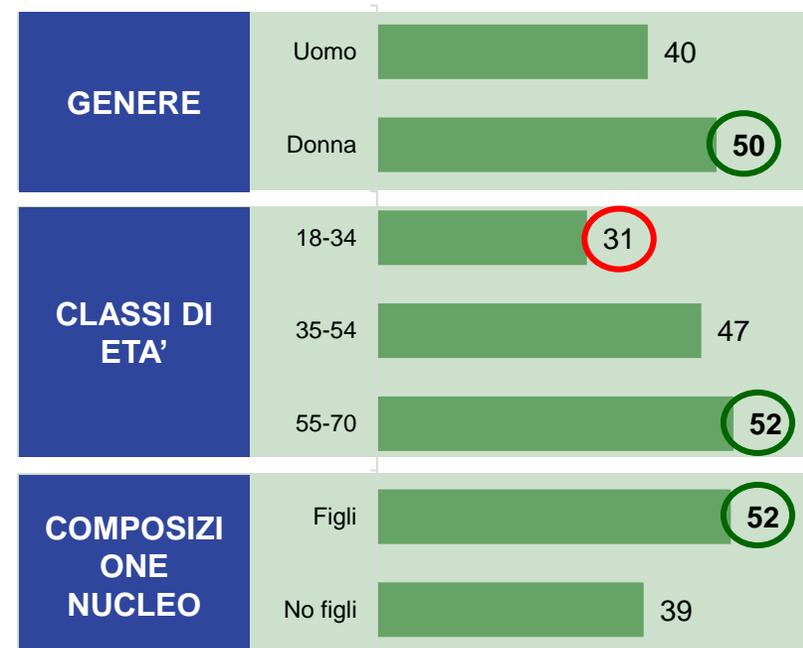
La maggior parte degli italiani ritiene che negli ultimi 3 anni, dall'inizio della pandemia ad oggi, la farmacia abbia assunto sempre più un ruolo di pubblica utilità.



IL RUOLO DI PUBBLICA UTILITÀ DELLA FARMACIA



DETTAGLIO VALUTAZIONI POSITIVE (% VOTI 8-10)



F7. Indichi il suo livello d'accordo alla seguente affermazione: «Rispetto al periodo pre-Covid la farmacia ha sempre più assunto un ruolo di pubblica utilità attraverso l'erogazione di molteplici servizi per la salute del cittadino.»

In **rosso verde** le principali differenze rispetto al totale

Molte però sono le difficoltà che il farmacista ha incontrato negli ultimi 3 anni: la troppa burocrazia e il complicato rapporto con i clienti sono le principali.



A2. Negli ultimi 3 anni, quali sono le **maggiori difficoltà** che ha incontrato nel suo ruolo di farmacista?

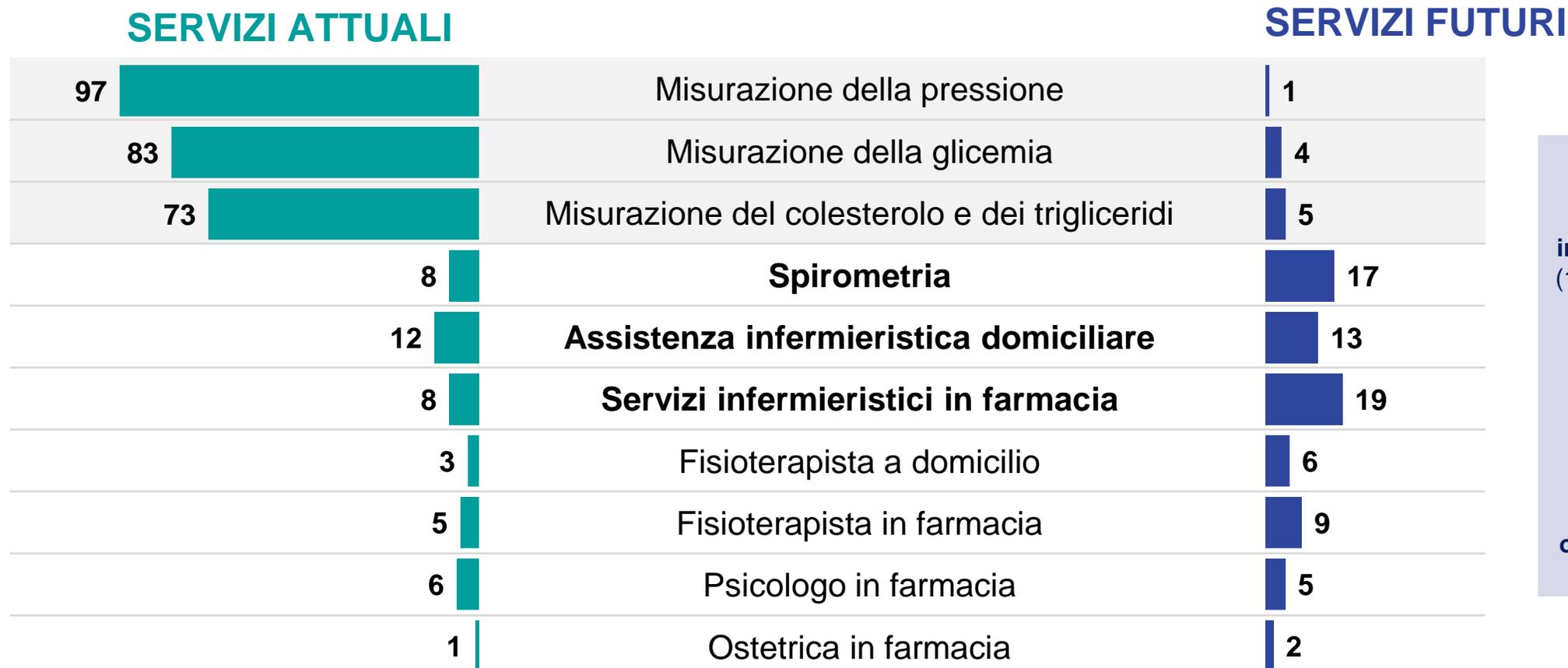
(risposte spontanee)



I SERVIZI OFFERTI DALLA FARMACIA

3

Tra i servizi da implementare emergono la spirometria e l'assistenza infermieristica, ritenuti più «interessanti» dai farmacisti...



I cittadini manifestano interesse per **servizi infermieristici in farmacia** (19%) e a **domicilio** (17%), di **vaccinazione e di analisi di primo livello**: pressione (18%), colesterolo e trigliceridi (18%). Escludendo il servizio infermieristico, **la maggior parte di questi servizi sono già oggi offerti da molte farmacie.**

B1. Quali dei servizi che ora le leggo la sua farmacia offre attualmente?

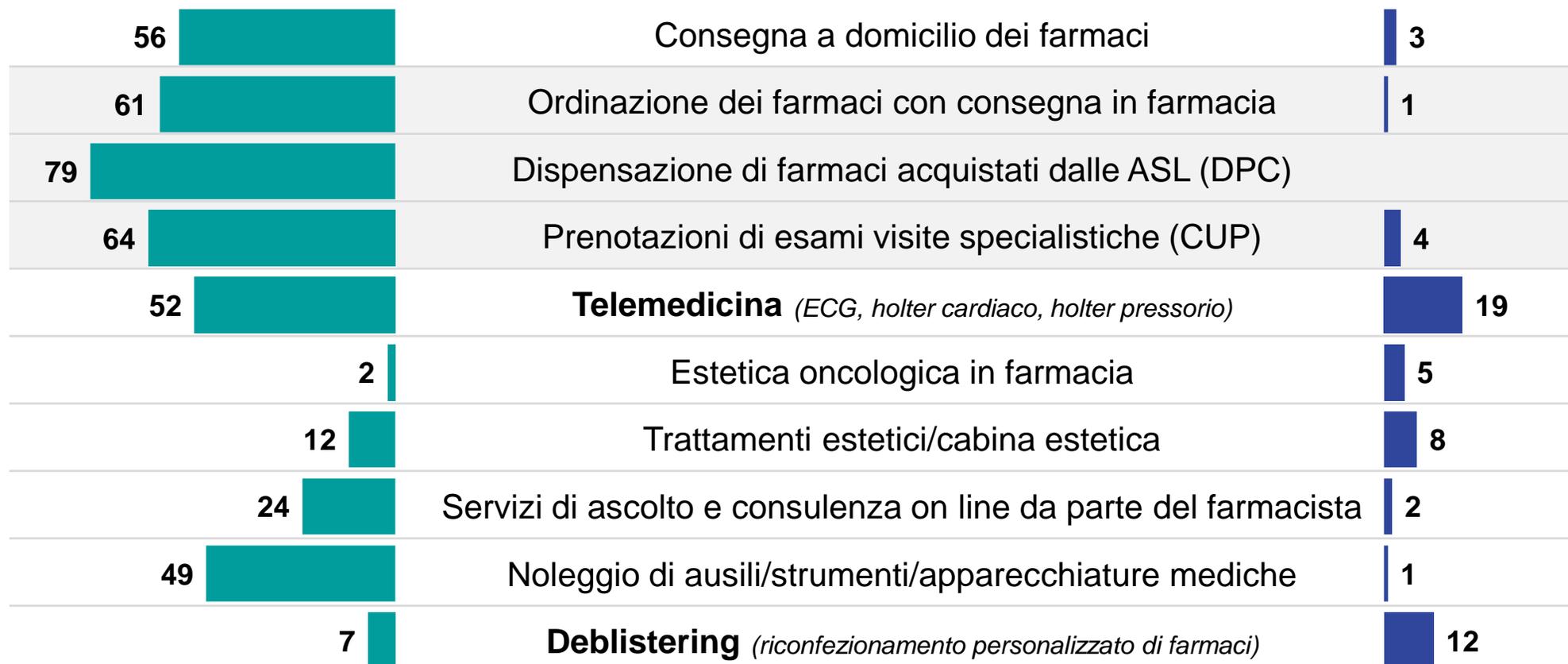
B2. Quale/i dei servizi, ad oggi non disponibili nella sua farmacia, vorrebbe poter offrire ai suoi clienti in futuro?

... insieme alla telemedicina e al servizio di deblistering.



SERVIZI ATTUALI

SERVIZI FUTURI



Le principali attese di servizio dei cittadini sono molto «pratiche»: la **prenotazione di esami e visite specialistiche** (26%), l'**ordine** (20%) e la **consegna dei farmaci a domicilio** (22%).

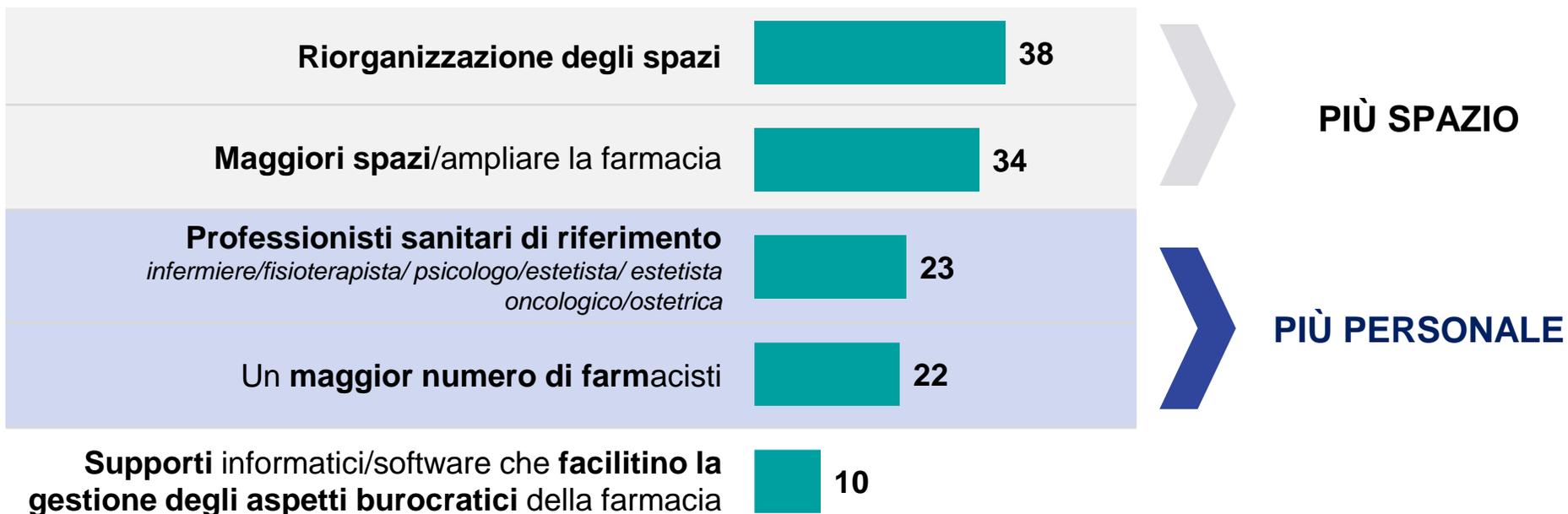
B1. Quali dei servizi che ora le leggo la sua farmacia offre attualmente?

B2. Quale/i dei servizi, ad oggi non disponibili nella sua farmacia, vorrebbe poter offrire ai suoi clienti in futuro?

Per poter implementare nuovi servizi le farmacie avrebbero bisogno in primis di riorganizzare ed ampliare gli spazi oltre ad aumentare il proprio organico (più farmacisti e professionisti sanitari di riferimento).



NECESSITÀ DEI FARMACISTI PER L'IMPLEMENTAZIONE DI NUOVI SERVIZI

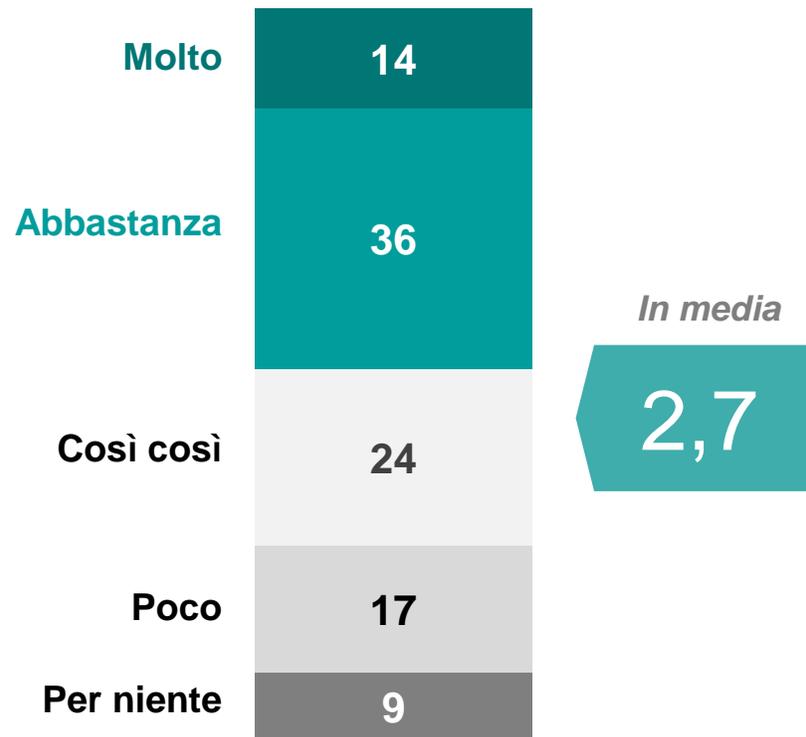


B4. In ogni caso, di cosa avrebbe bisogno la sua farmacia per poter implementare nuovi servizi da offrire ai cittadini?

Ad oggi perciò solo la metà delle farmacie pensa di essere in grado di implementare nuovi servizi e a farsi carico della somministrazione di altre tipologie di vaccini (oltre all'antinfluenzale e all'anti Covid).

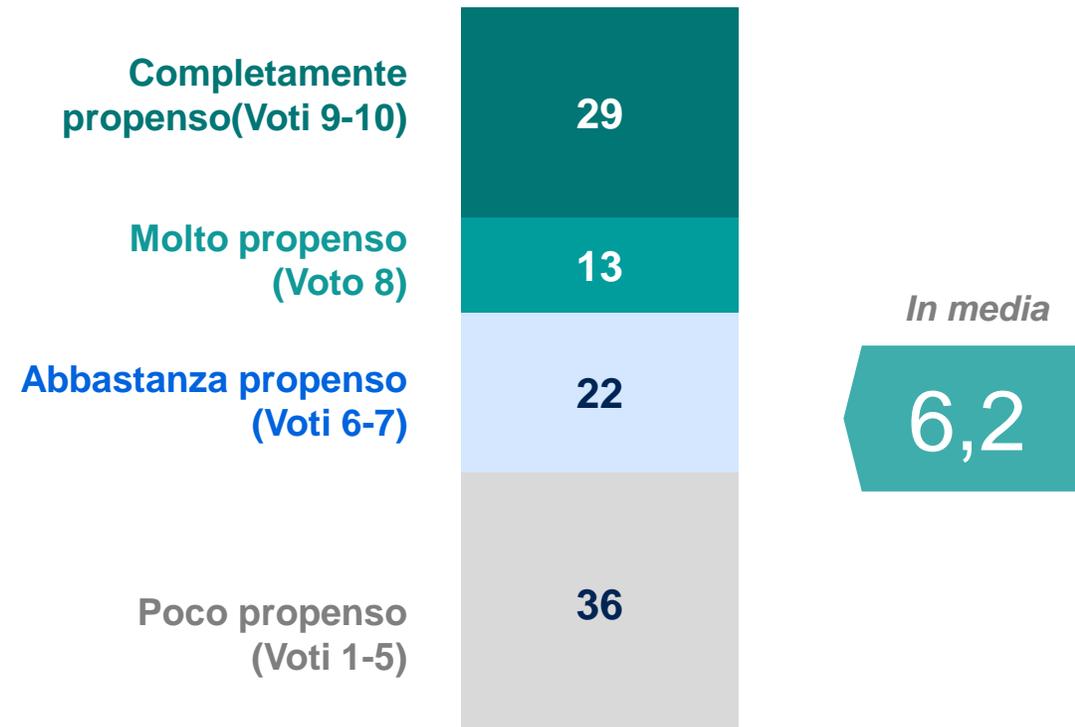


LA PREPARAZIONE DELLE FARMACIE ALL'IMPLEMENTAZIONE DI NUOVI SERVIZI



B3 Quanto, secondo lei, la sua farmacia è già pronta/attrezzata per implementare nuovi servizi?

PROPENSIONE ALLA SOMMINISTRAZIONE DI VACCINI IN FUTURO



C8. Nell'ottica di una continua evoluzione, quanto lei, come farmacista, sarebbe propenso a somministrare in un prossimo futuro anche altre tipologie di vaccini, come ad esempio i richiami delle vaccinazioni obbligatorie per i bambini?



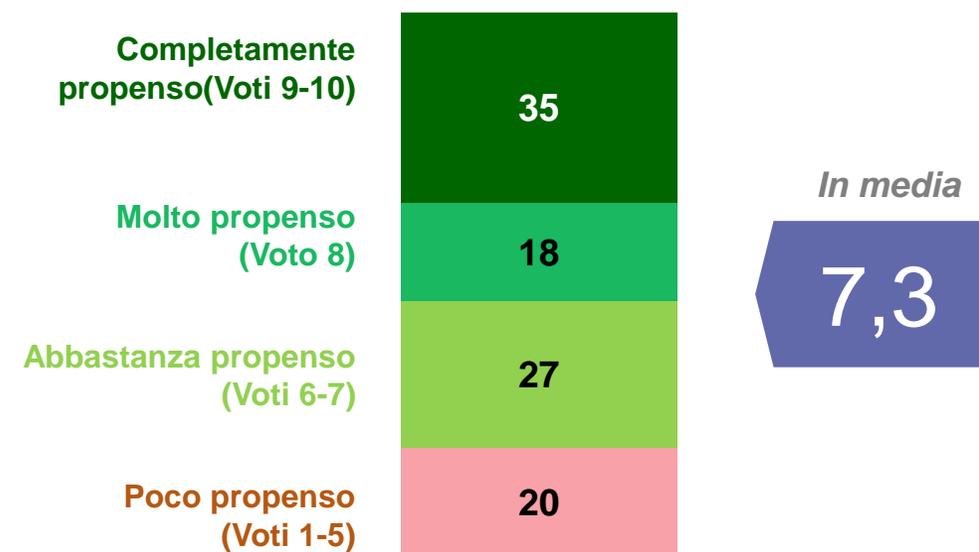
La maggior parte degli italiani valuta positivamente la possibilità di un «hub vaccinale» in farmacia e sarebbe propensa ad utilizzare questo servizio.

VALUTAZIONE DELLA FARMACIA COME HUB VACCINALE



A1. Attualmente, tra i servizi offerti dalle farmacie c'è la possibilità di effettuare il vaccino anti-influenzale e anti-COVID 19. Come valuterebbe l'ipotesi che la farmacia diventi in futuro una sorta di "hub vaccinale", una struttura in cui è possibile effettuare i richiami delle vaccinazioni obbligatorie (anche per i minori, a partire dai 5 anni)?

PROPENSIONE A RECARSI IN FARMACIA PER EFFETTUARE I RICHIAMI DEI VACCINI OBBLIGATORI



A2. E quanto sarebbe propenso a recarsi in farmacia per effettuare i richiami dei vaccini obbligatorie per se stesso o per qualcuno della sua famiglia?

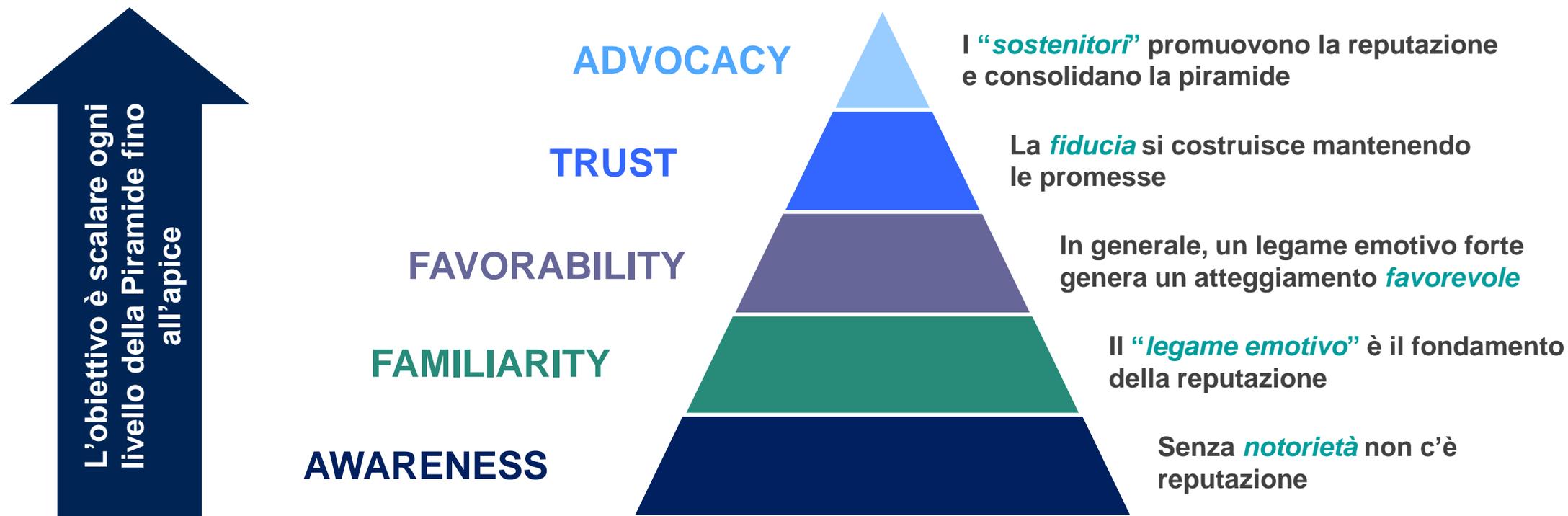
LA REPUTAZIONE E L'IMMAGINE DEL FARMACISTA PRESSO I CITTADINI

4

LA REPUTAZIONE: L'APPROCCIO IPSOS

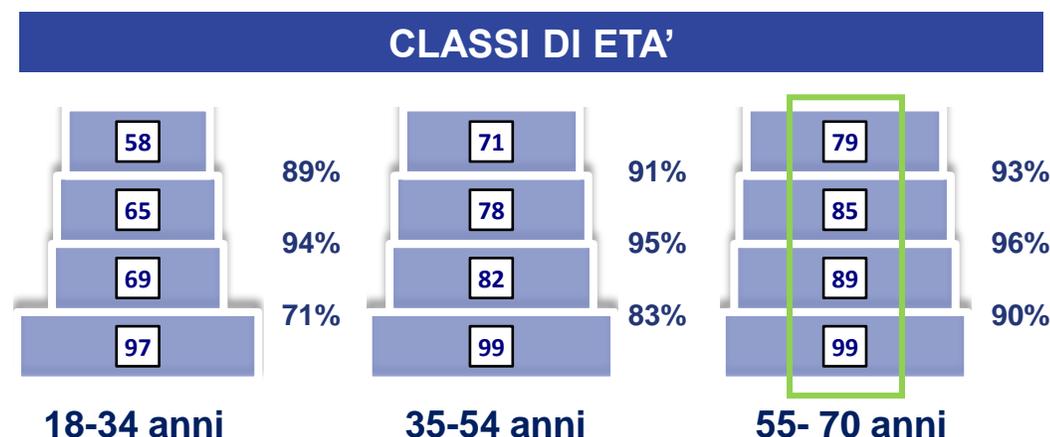
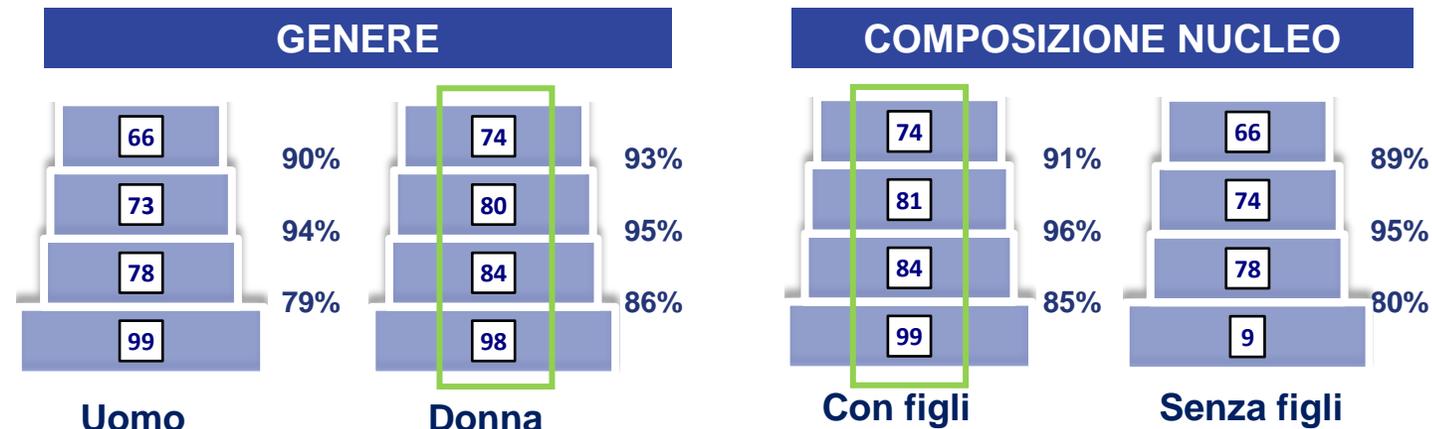
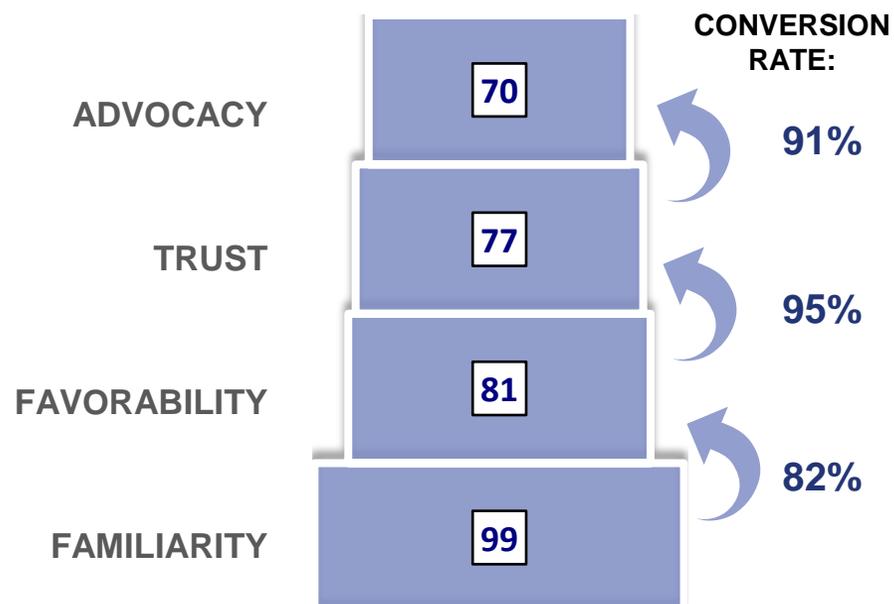
Il modello si basa su 4 “pillars”(oltre all’awareness), ossia 4 pilastri sui quali si fonda la Corporate Reputation di un soggetto economico.

L’obiettivo strategico è la “scalata” per arrivare alla vetta



Per accedere al gradino successivo è necessario aver soddisfatto le condizioni dei gradini precedenti

Il farmacista presenta un buon percepito reputazionale: migliore tra le donne, tra gli adulti-maturi e nelle famiglie con figli



P1. Focalizzandosi sempre sulle due figure professionali del medico di base e del farmacista.

P2. Quale è il suo livello di fiducia per il... ?

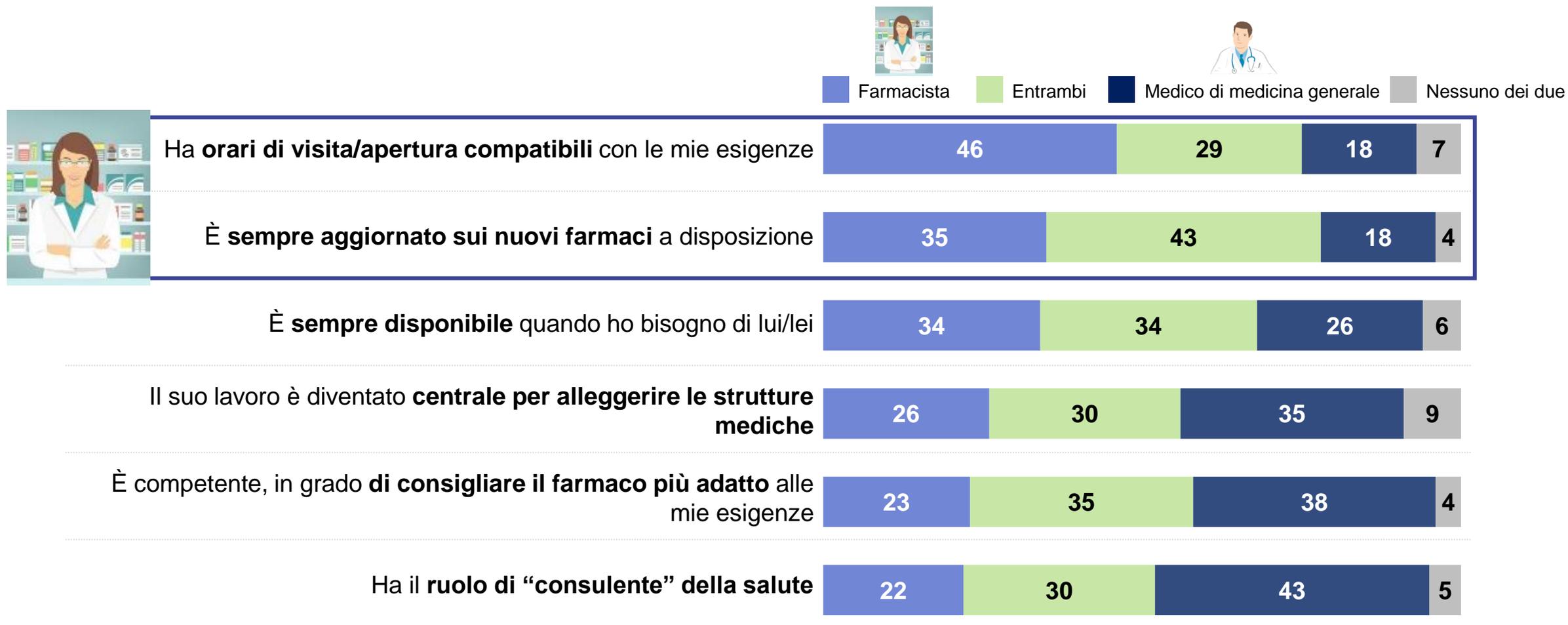
P3. Le capita di parlare del ... ?

20 - © Ipsos | Il ruolo del farmacista e delle farmacie: verifica della reputazione e del percepito d'immagine

Base: totale rispondenti
Valori %



Tra i cittadini l'immagine del farmacista è buona e viene apprezzato più del MMG per quanto riguarda la sua reperibilità e disponibilità e per il fatto che sia sempre aggiornato sui nuovi farmaci.



P.4 Le chiediamo ora di valutare ciascun professionista in base ad una serie di caratteristiche. Può associare ciascuna caratteristica a uno solo, entrambi oppure nessuno.

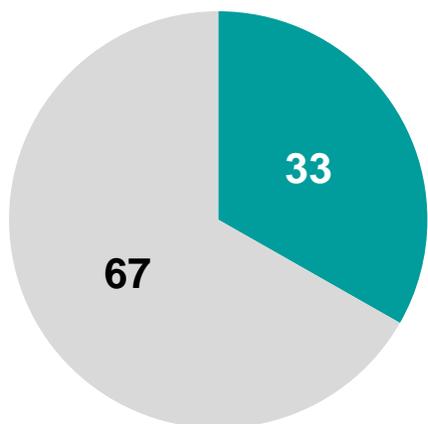
LA VALUTAZIONE DEI NUOVI DECRETI MINISTERIALI

5

1 farmacista su 3 ha sentito parlare del DM77: in ogni caso, la maggior parte dei farmacisti pensa che contribuisca molto a valorizzare il ruolo del farmacista.



HANNO SENTITO PARLARE DEL DECRETO?

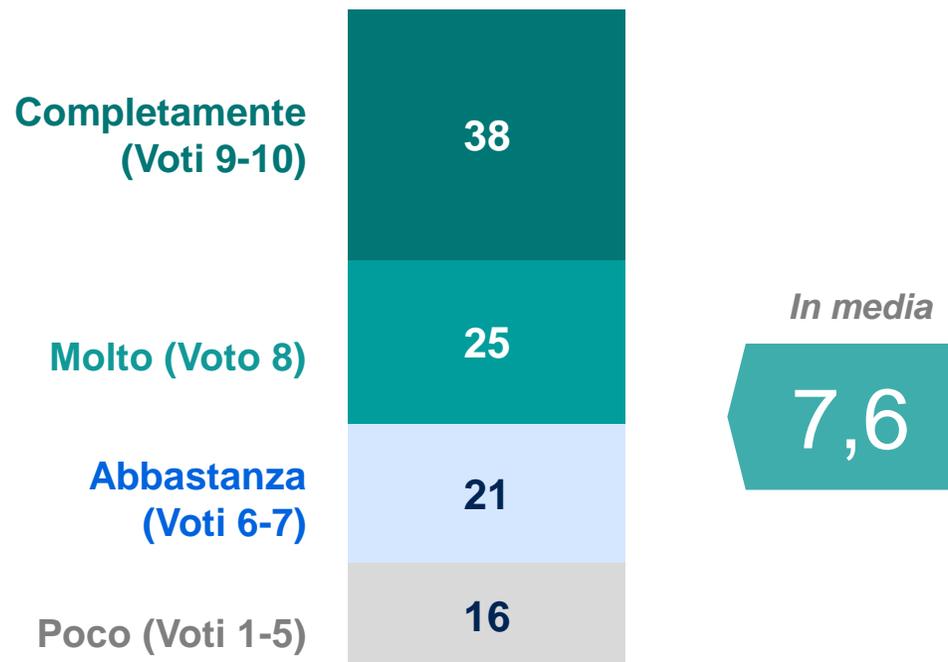


■ Si ■ No

Il DM 77 riconosce alle farmacie convenzionate con il Sistema sanitario nazionale il ruolo di presidi sanitari di prossimità e assegna loro nuove funzioni, tra le quali le vaccinazioni anti-Covid e antinfluenzali, la somministrazione di test diagnostici.

C6. Lei è a conoscenza/ha sentito parlare del DM77 del 23 maggio 2022?

QUANTO VALORIZZA IL RUOLO DEL FARMACISTA?

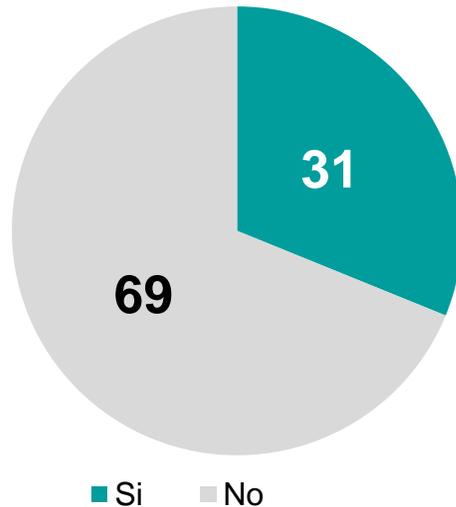


C7. Il DM 77 riconosce alle farmacie convenzionate con il Sistema sanitario nazionale il ruolo di presidi sanitari di prossimità e assegna loro nuove funzioni, tra le quali le vaccinazioni anti-Covid e antinfluenzali, la somministrazione di test diagnostici. Quanto questo riconoscimento valorizza il ruolo del farmacista?

Sempre 1 farmacista su 3 ha sentito parlare del DM1147. In ogni caso, la maggior parte dei farmacisti valuta molto positivamente la revisione dell'ordinamento del corso di laurea



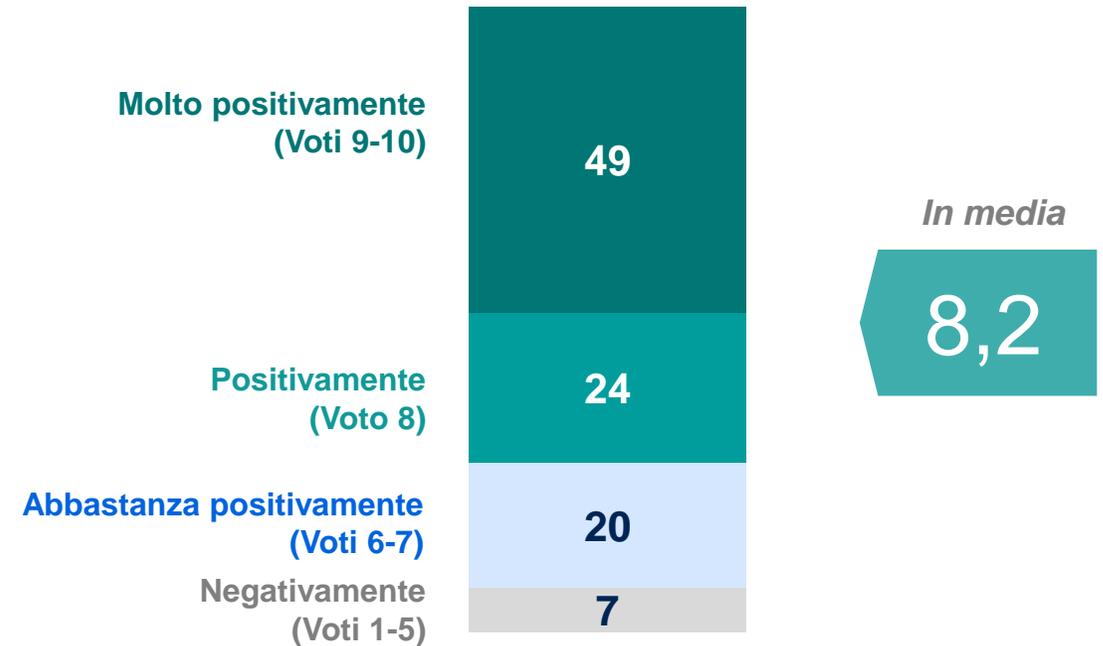
HANNO SENTITO PARLARE DEL DM 1147?



Il DM1147 definisce il nuovo ordinamento didattico del corso di laurea magistrale in Farmacia che avrà la durata di cinque anni e comprenderà un periodo di sei mesi di tirocinio professionale pratico-valutativo

C9. Lei è a conoscenza/ha sentito parlare del DM77 del 10 ottobre 2022?

COME VALUTANO LA REVISIONE DELL'ORDINAMENTO DEL CORSO DI LAUREA?

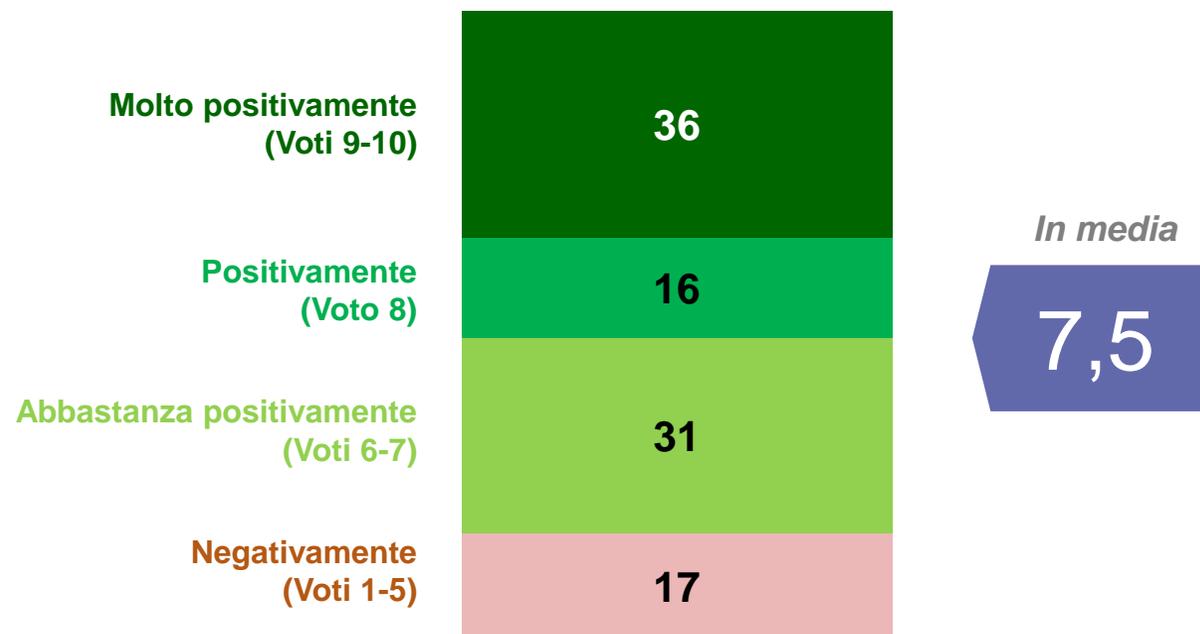


C10..Come valuta questa revisione dell'ordinamento del corso di laurea?



Anche i cittadini accolgono positivamente la modifica del percorso formativo del farmacista con conseguente cambio del suo ruolo all'interno del Sistema Sanitario Nazionale.

COME VALUTANO LA REVISIONE DELL'ORDINAMENTO DEL CORSO DI LAUREA?



*Il ministero dell'Università e della Ricerca ha pubblicato il decreto sulla **revisione del corso di laurea in Farmacia** che, attraverso un maggiore approfondimento delle discipline mediche e diagnostiche, **permetterà ai futuri farmacisti di offrire più servizi alla popolazione**, tra cui una consulenza completa alla persona sana ai fini della prevenzione delle malattie.*

A3. Come valuta l'adozione di questa modifica nel percorso formativo dei farmacisti e il conseguente cambiamento del loro ruolo all'interno del sistema sanitario nazionale?

KEY FINDINGS

6

L'EVOLUZIONE DEL RUOLO DEL FARMACISTA

Negli ultimi 3 anni il ruolo del farmacista e della farmacia è sicuramente cambiato e la pandemia da Covid 19 ha accelerato questo processo di trasformazione

- **il farmacista si sente ed è una figura di riferimento per il cittadino**
- **la farmacia** oggi offre/ha la possibilità di offrire innumerevoli servizi, che vanno al di là della semplice dispensazione di farmaci e prodotti per il benessere e la salute, ed è **diventata un presidio di assistenza sanitaria sul territorio**
- **svolgendo un ruolo di pubblica utilità** che le viene riconosciuto dai cittadini.

L'EVOLUZIONE DEL RUOLO DEL FARMACISTA E DELLA FARMACIA

Questa evoluzione rappresenta, per la maggior parte dei farmacisti, **una valorizzazione** del proprio ruolo ma non è priva di difficoltà:

- **eccessiva burocrazia**
- **il rapporto con il cittadino** diventa sempre più **complicato**
- **la gestione dei diversi servizi** sempre più **impegnativa**
- la farmacia, in molti casi, ha avuto o avrebbe bisogno di **riorganizzare**, se non addirittura **ampliare**, **gli spazi** e di **ampliare il proprio organico** (più farmacisti e professionisti sanitari di riferimento)

I cittadini oggi non sembrano avere ulteriori attese perché non riescono a prefigurarsi nuovi ruoli o nuovi servizi pertanto si concentrano su servizi molto pratici come prenotazioni di esami/visite specialistiche, ordine e consegna di farmaci a domicilio oltre a vaccinazioni e analisi di primo livello. Tutti questi servizi sono già offerti dalla maggior parte delle farmacie.

CONCLUDENDO

- **Il ruolo del farmacista si è fortemente evoluto negli ultimi anni ed evolverà ulteriormente in futuro.**
- La farmacia ha dimostrato essere un **presidio sanitario territoriale fondamentale.**
- **I farmacisti hanno accolto la sfida** ma, ovviamente, la strada non è stata e non è priva di criticità: l'ulteriore evoluzione verso la farmacia dei servizi avrà bisogno **di sostegno e supporto da parte delle istituzioni affinché il farmacista riesca a realizzare pienamente il suo nuovo ruolo.**