



La farmacia al centro della quotidianità degli anziani, già punto di riferimento strategico per la loro salute, a cui viene espressamente richiesto un ampliamento ulteriore del ruolo di presidio pubblico, vicino e accessibile, del Servizio sanitario sul territorio.

E questa una delle principali indicazioni che emerge dall'indagine sul rapporto tra anziani e farmacia, realizzata da Federfarma e Assofarm su incarico e in collaborazione con il ministero della Salute, che ha consentito di fare il punto sulle caratteristiche di questo rapporto, sui suoi punti di forza e di debolezza, e di tracciare un quadro delle aspettative nei confronti della farmacia espresse da una fascia di popolazione che rappresenta una delle quote più significative di fruitori dei servizi sanitari.

Per gli anziani la farmacia è un luogo familiare, con cui si instaura più spesso un rapporto fidelizzato, che si frequenta assiduamente, anche più volte in una settimana, e in cui si va volentieri anche per il rapporto confidenziale che si tende a instaurare con il farmacista.

Se è vero che emerge un giudizio generalizzato di competenza, professionalità e fiducia nei confronti del farmacista e, più in generale, della farmacia, ciò che viene ribadito come elemento fondante del rapporto con questo professionista e della qualità del servizio reso è il valore aggiunto della comunicazione interpersonale fondata sulla consuetudine e la conoscenza diretta.

«Il farmacista mi conosce, conosce i miei problemi di salute e anche la mia situazione familiare», hanno riferito gli anziani, al Nord e al Sud, nelle piccole città come nelle grandi, ed è su questo rapporto di fiducia, più volte ribadito anche nel tempo, quasi una costante in tutte le indagini sulla domanda di salute degli ultimi trenta anni, che gli anziani fondano le aspettative ulteriori di sviluppo del ruolo e della funzione della farmacia sul territorio.

Per certi versi si tratta di rendere strutturata e non lasciata alla buona volontà dei singoli una funzione di presidio per la salute e di punto di riferimento per l'accesso ai servizi del sistema sanitario che è in gran parte già presente in molte farmacie.

E non si tratta solo dell'attivazione o del potenziamento dei Cup o della possibilità di effettuare analisi e ritirare referti, di fare screening o monitorare l'evoluzione delle patologie croniche, ma anche di sviluppare una modalità di rapporto con il servizio sanitario che ha il suo fondamento nel territorio e il suo punto di accesso garantito da un modello come quello della farmacia, già dotato tradizionalmente di una grande accessibilità e capillarità.

Per gli anziani è infatti importante che in farmacia, oltre al farmaco e al supporto nel suo utilizzo, si possa ottenere anche una prestazione di piccolo pronto soccorso, controllare una ferita o un'ustione non grave o rinnovare una medicazione, ottenere un'indicazione accreditata nel caso in cui si abbia bisogno di fare una cura che prevede iniezioni, dell'aiuto di un'infermiera o di una badante o di ottenere un consiglio esperto per scegliere e gestire l'accesso a un servizio sanitario o socio-assistenziale.

A ribadire l'aspettativa di un rapporto ancor più intenso e strutturato con la farmacia, gli anziani indicano tra le richieste per l'innovazione e il potenziamento del servizio offerto anche la possibilità che essa diventi un riferimento importante per l'attivazione di servizi da rendere al domicilio dei pazienti anziani o cronici. Dalla consegna dei farmaci a domicilio alla partecipazione a pieno titolo all'organizzazione e ai servizi di assistenza domiciliare integrata, non solo per recapitare i farmaci a casa, ma anche e soprattutto per aiutare nella somministrazione e nel controllo delle terapie farmacologiche gli anziani spesso soli o assistiti da badanti che hanno sovente bisogno di essere supportate.

Seppure in un quadro in cui si ribadisce l'autorità del medico, cui si assegna la priorità nella scelta prescrittiva (e questo spiega anche alcune resistenze alle proposte di sostituzione dei farmaci insieme alla consuetudine di rapporto con il farmaco abituale più facilmente riscontrabile in una popolazione anziana che in maggioranza fa uso di farmaci per il controllo di patologie croniche), il farmacista viene ritenuto un professionista in grado di rappresentare un'alternativa utile nella gestione dei piccoli disturbi, un valido supporto esperto all'automedicazione e una fonte accreditata di informazione sulla salute.

Non è un caso che al Sud si registri una frequenza più assidua della farmacia in qualche misura collegabile anche a un più difficile accesso agli altri servizi sanitari; infatti le opinioni sulla presenza di servizi sul territorio segnalano tra i rispondenti del Mezzogiorno quote sistematicamente più ridotte di chi ritiene la dotazione di servizi soddisfacente.

Le criticità della farmacia sottolineate dagli intervistati riguardano soprattutto l'aspetto dell'accessibilità (i turni talvolta insufficienti e le indicazioni non abbastanza chiare sulle farmacie di turno) ribadendo implicitamente che uno dei valori principali attribuiti al servizio è proprio la presenza diffusa sul territorio, la sua disponibilità allargata e la sicurezza di trovare comunque una farmacia aperta quando se ne ha bisogno.

Emerge peraltro qualche lamentela anche in relazione al fatto di dover ritornare in farmacia per ottenere un farmaco non immediatamente disponibile. Tale problema, legato anche alle attuali modalità di distribuzione da parte delle farmacie di medicinali acquistati dalle Asl, potrà essere affrontato e risolto nella prossima convenzione farmaceutica.

Sul fronte della presenza e vendita in farmacia di prodotti diversi dal farmaco si registra invece una minore attenzione, e talvolta una sorta di indifferenza, da parte di utenti anziani che appaiono decisamente più concentrati sul molo della farmacia come presidio per i farmaci e i servizi.

In fondo tutte le richieste di innovazione della farmacia si fondano su quegli stessi elementi che già sostanziano il gradimento attuale degli utenti, cioè sulla capacità di informazione fondata sulla comunicazione interpersonale e sulla disponibilità continuata e diffusa del servizio; **gli anziani vorrebbero una farmacia punto di riferimento globale per la salute e di snodo per ottenere informazioni "su chi fa che cosa" e sui possibili referenti sul territorio per ottenere servizi e prestazioni sanitarie.**

Per svolgere adeguatamente questa funzione ampliata di riferimento informativo territoriale alcuni anziani propongono l'allargamento dell'orario di apertura delle farmacie e una loro maggiore disponibilità nei giorni di festa e durante le vacanze.

Prevale dunque la convinzione che le farmacie debbano investire nella loro funzione di avamposto sanitario sul territorio (anche a discapito della dimensione puramente commerciale) enfatizzando la dimensione di front office del Ssn, pur mantenendo un forte collegamento con la propria funzione fondamentale di distribuzione e di controllo in campo farmaceutico.

Concetta M. Vaccaro  
Responsabile Settore Welfare  
Fondazione Censis