

LA FARMACIA

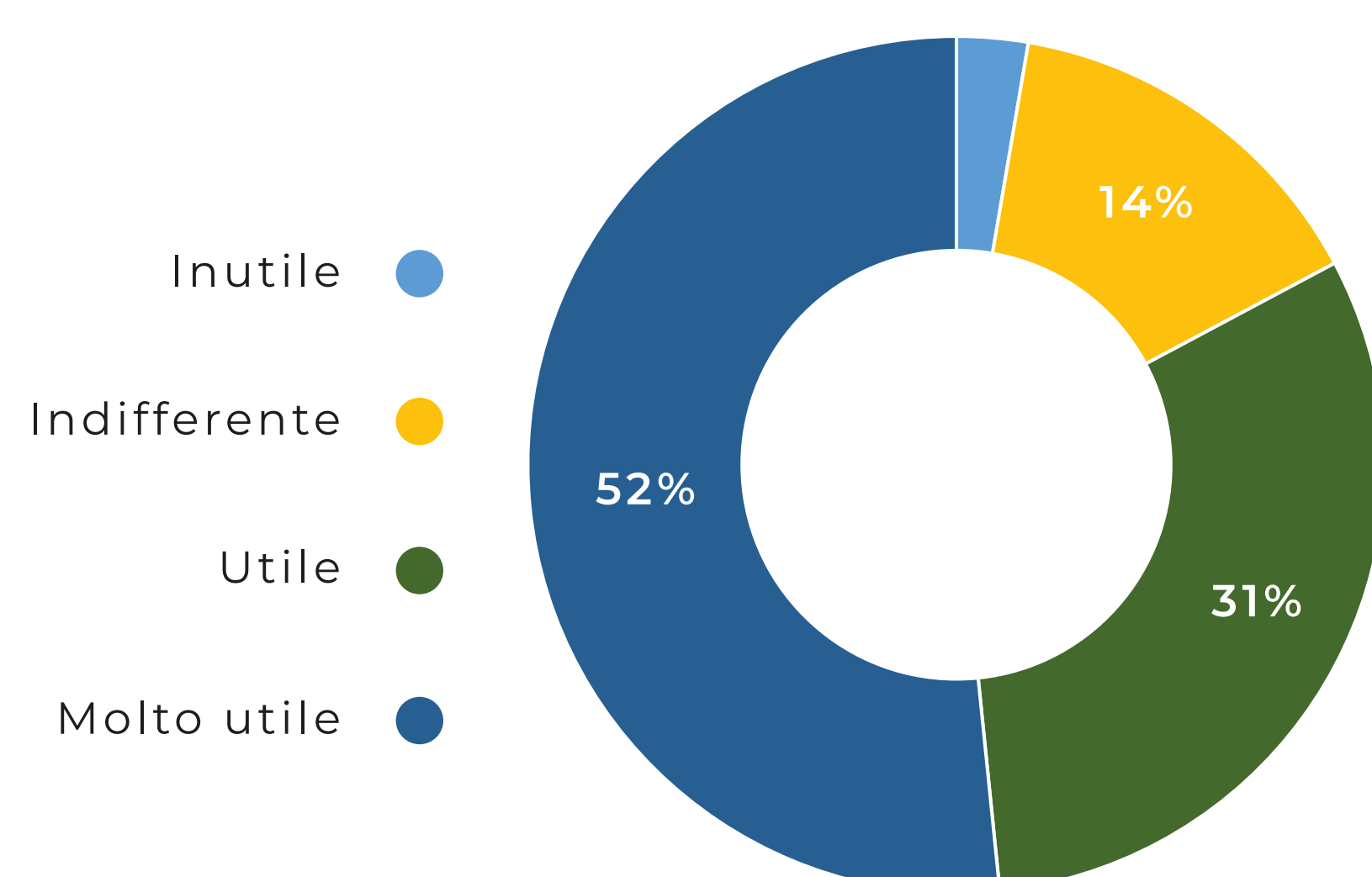
Essa rappresenta uno dei presidi dove il **contatto umano** ricopre un ruolo di assoluta centralità, essenziale per il *counselling*, lo *screening* della popolazione, e lo svolgimento di pratiche di autoanalisi. Operativa a battenti aperti per tutto il periodo emergenziale, essa ha dovuto adattare il proprio servizio adottando le dovute precauzioni, ampliando, in alcuni casi, le prestazioni (consegna a domicilio) e limitandone altre, rimanendo comunque un **luogo dove poter ricevere informazioni e rassicurazioni**, anche relativamente all'avanzare della pandemia da Covid-19.

L'INDAGINE

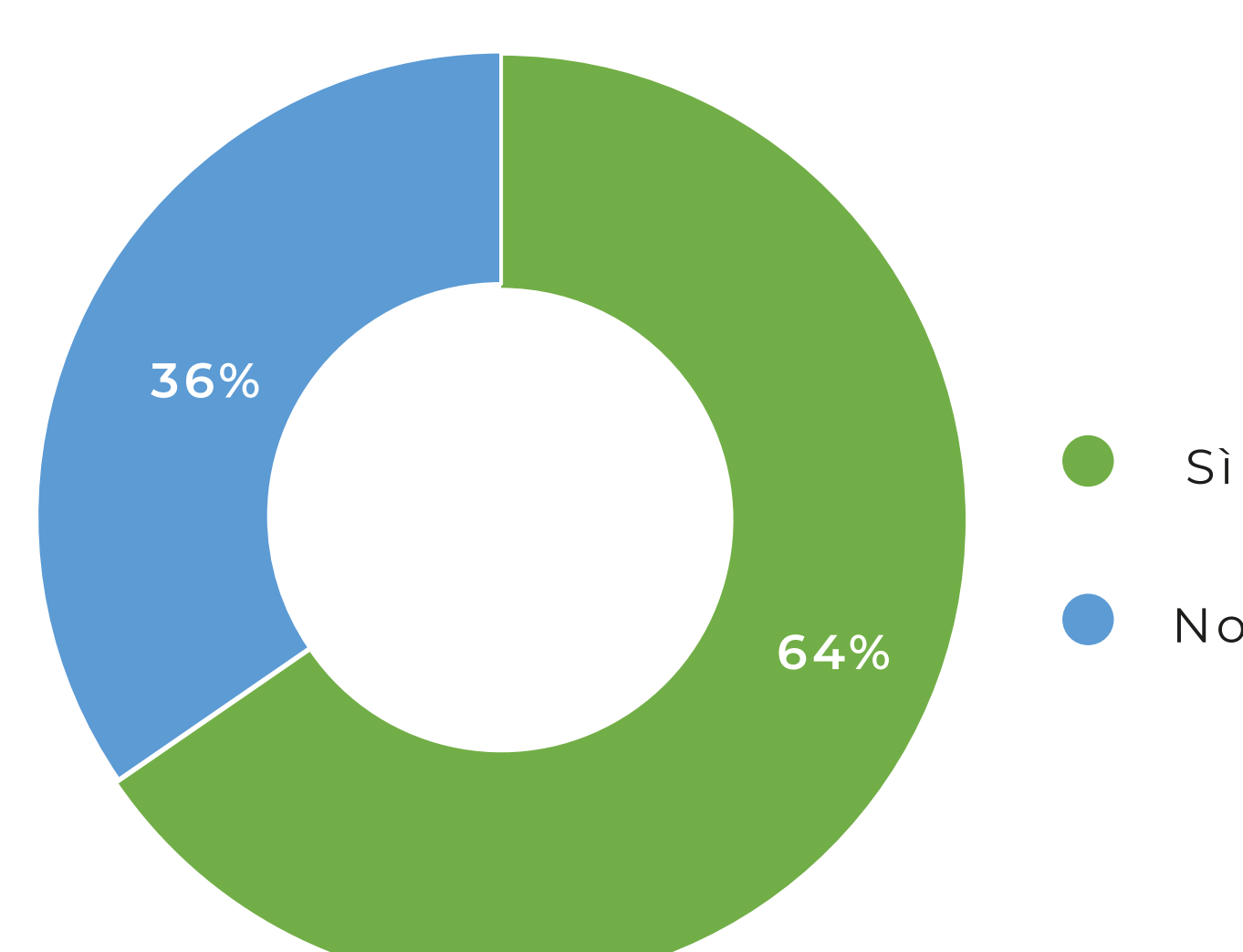
Al fine di indagare la prospettiva della popolazione durante l'emergenza, è stata svolta un'indagine su un campione di clienti provenienti da **15 farmacie** sul territorio torinese. Il questionario, articolato in 11 domande, riguardava il ruolo del farmacista, la sicurezza percepita nel recarsi in farmacia e la reperibilità dei dispositivi di protezione durante il periodo di emergenza. Complessivamente sono stati coinvolti 156 rispondenti, di età media intorno ai 52 anni.



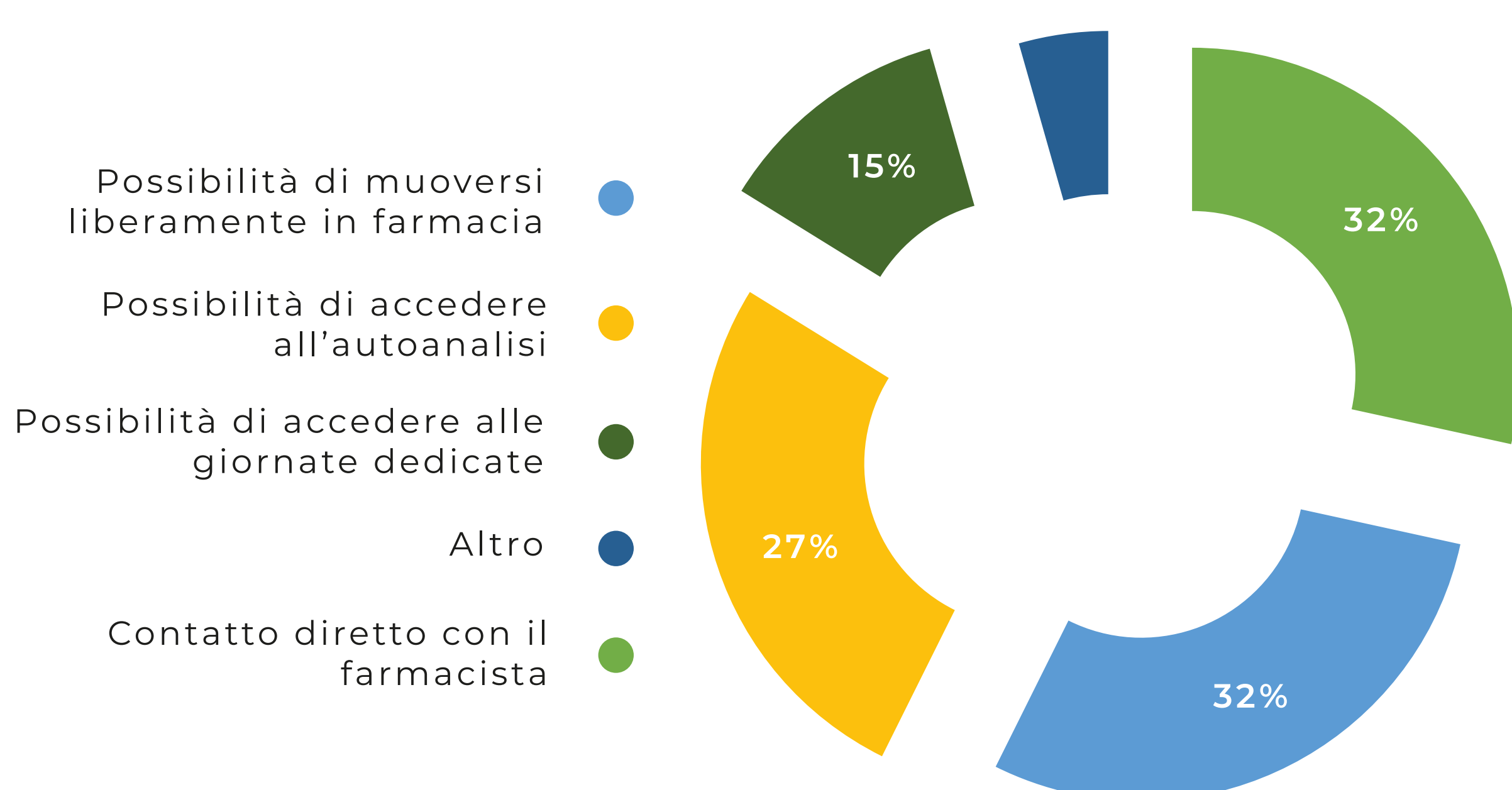
DALLA PARTE DEI CLIENTI cos'è cambiato in farmacia durante la pandemia?



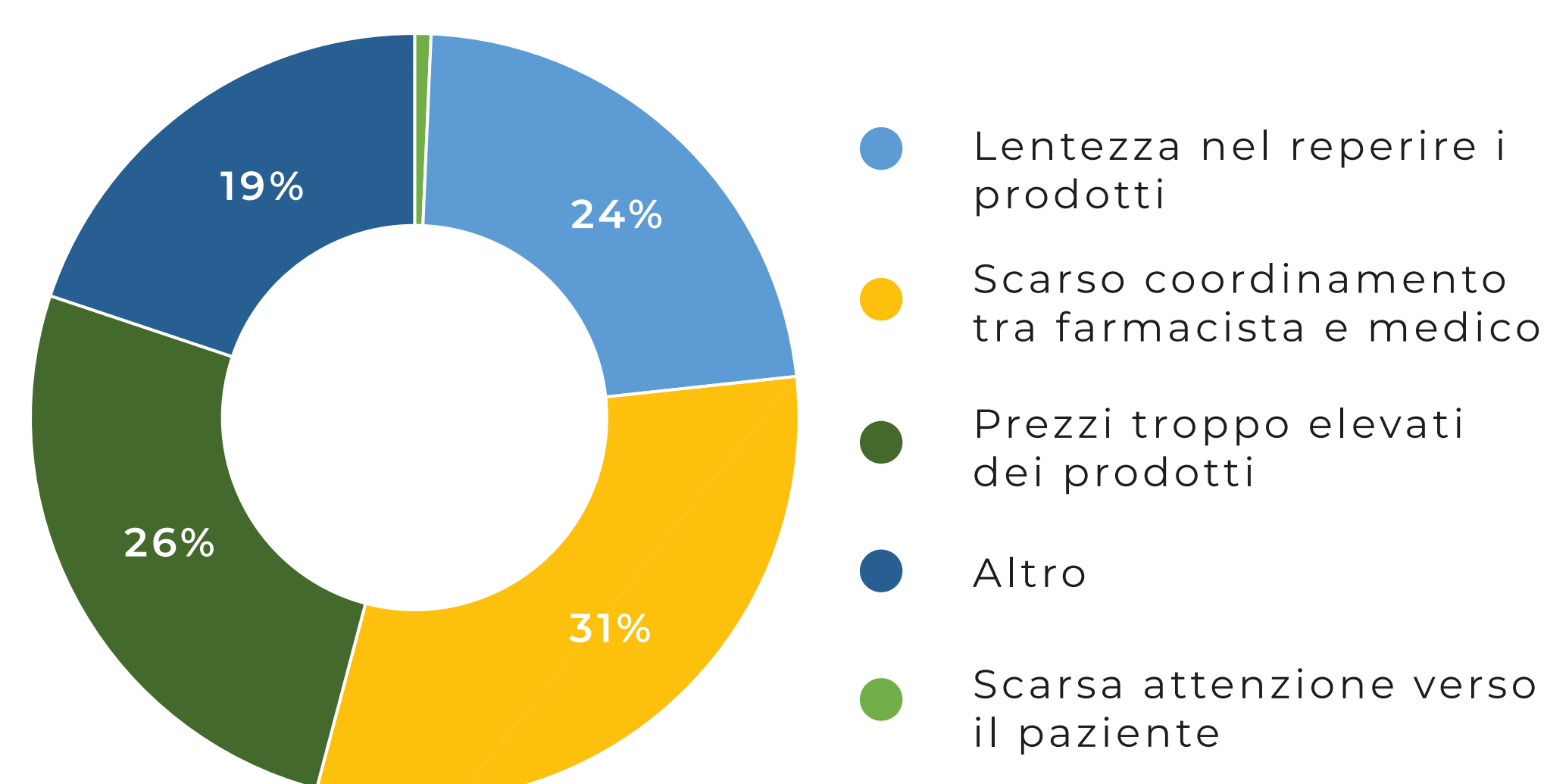
Come giudica il ruolo della farmacia durante l'emergenza da Covid-19?



Ha utilizzato la farmacia per avere delucidazioni riguardo al Covid-19?



Cos'è mancato maggiormente in farmacia?



Qual è l'aspetto più critico che ha riscontrato in farmacia, durante l'emergenza?

IN CONCLUSIONE

Dall'analisi emerge come la farmacia sia stata sicuramente un **presidio centrale** per dispensare consigli e informazioni, soprattutto nei confronti della popolazione più debole ed anziana e per questo più colpita dalla pandemia. Ciò che l'utenza ha maggiormente **sofferto è l'assenza di un contatto diretto** con il farmacista, ostacolato dalla distanza di almeno un metro, dalle mascherine, dalle visiere e dai plexiglas: questo sottolinea ancora una volta quanto sia importante la relazione stretta che si viene a creare fra cliente e farmacista.

Nonostante tali impedimenti però, è minimo il numero degli intervistati che riporta di aver sperimentato una scarsa attenzione da parte del farmacista. Lo studio è tutt'ora in corso ed è stato esteso a livello nazionale.

Si ringraziano i partecipanti della X edizione al "Master in Farmacia Territoriale Chiara Colombo" e al "Master Coaching x Pharmacist" per la collaborazione

Baratta Francesca¹, Ciccolella Michele², Visentin Giulio Mario¹, Ravetto Enri Lorenzo¹, Pignata Irene¹, Brusa Paola¹