

UNIVERSITÀ CATTOLICA del Sacro Cuore



**ALTEMS**

ALTA SCUOLA DI ECONOMIA  
E MANAGEMENT DEI SISTEMI SANITARI

**Questionario sui servizi in farmacia in  
tempi di pandemia e prospettive future  
tra vaccinazione e comunicazione**

Versione Pdf 03.05.2021

\*le domande contrassegnate con l'asterisco sono obbligatorie

Largo Francesco Vito, 1 - 00168 Roma - Italy - tel. +39 06.3015.5863; fax +39 06.3015.5779 - e-mail: [altems@rm.unicatt.it](mailto:altems@rm.unicatt.it) - web: <http://altems.unicatt.it>



## Introduzione

“Le farmacie non hanno mai chiuso i battenti e sono state fondamentali nel periodo legato all'emergenza Covid. È opportuno valorizzare chi è sul territorio investendo sulla Farmacia dei Servizi, un progetto importante che merita di essere rafforzato”. Così il ministro della Salute, Roberto Speranza, ringrazia i farmacisti italiani.

- il cerchio vuoto indica domande a risposta multipla e prevedono una sola risposta
- il quadrato nero indica domande con caselle di controllo che includono la possibilità di inserire più risposte nella stessa domanda

### 1. la farmacia in cui lavora è

- farmacia urbana
- farmacia rurale
- farmacia rurale sussidiata

**\*le domande contrassegnate con l'asterisco sono obbligatorie**



## Sezione 1 di 3: Farmacia dei Servizi

La pandemia ha interrotto bruscamente l'avvio della sperimentazione ministeriale sulla farmacia dei servizi, che prevedeva servizi di telemedicina e tele-monitoraggio tramite holter pressori, servizi di controllo dell'aderenza terapeutica, e di ricognizione farmacologica. Tuttavia, proprio la difficoltà per i pazienti cronici di essere curati negli ospedali nei mesi scorsi e la scarsa attività incentrata sulla prevenzione e gli screening, ha reso la farmacia un punto di riferimento per pazienti e cittadini.

Rispondendo alle domande successive potrà chiarire come la sua farmacia si stia attrezzando, anche alla luce del nuovo impegno legato alla vaccinazione anti Covid-19.

1. DURANTE LA PANDEMIA, IN PARTICOLARE NEGLI ULTIMI 6 MESI, A SUO AVVISO GLI INGRESSI IN FARMACIA SONO\*:
  - Aumentati
  - Diminuiti
  - Non saprei
  
2. TRA LE ATTIVITÀ SVOLTE, QUALE SECONDO LEI È STATA PIÙ UTILE PER LA SUA ATTIVITÀ PROFESSIONALE? \*
  - Attivazione del Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE)
  - Informazione al pubblico sui vari aspetti dell'emergenza (prevenzione contagi, corretto comportamento, indicazioni ministeriali, etc.)
  - Allestimento galenici
  - Consegna farmaci a domicilio
  - Osservazione e segnalazione casi sospetti
  - Monitoraggio popolazione affetta da Covid 19
  - Altro...
  
3. QUALI SERVIZI RELATIVI AL D.LGS 153/2009 ED S.M.I. RIGUARDANTI LA FARMACIA DEI SERVIZI HA GARANTITO DURANTE IL 2020/2021? \*
  - Monitoraggio e misurazione della pressione arteriosa
  - Test/esami diagnostici base (es. glicemia, emoglobina glicata)
  - Test per colesterolo e trigliceridi
  - Servizi di telemedicina: ECG
  - Servizi di telemedicina: Holter Pressorio
  - Servizi di telemedicina: Holter Cardiaco
  - Servizi di telemedicina: MOC
  - Consulenze di altre figure professionali: infermiere

\*le domande contrassegnate con l'asterisco sono obbligatorie



- Consulenze di altre figure professionali: psicologo
- Consulenze di altre figure professionali: fisioterapista
- Consegna di farmaci a domicilio
- Servizi di supporto all'ADI (assistenza domiciliare)
- Prenotazione di prestazioni sanitarie tramite CUP
- Attività di counseling
- Attività di screening per individuare fattori di rischio e patologie
- Tutti i precedenti
- Altro...

4. QUALI DEI PRECEDENTI SERVIZI, ANCHE SE NON EFFETTUATI NELLA SUA FARMACIA, SONO RICHIESTI DAI CITTADINI? \*

- Monitoraggio e misurazione della pressione arteriosa
- Test/esami diagnostici base (es. glicemia, emoglobina glicata)
- Test per colesterolo e trigliceridi
- Servizi di telemedicina: ECG
- Servizi di telemedicina: Holter Pressorio
- Servizi di telemedicina: Holter Cardiaco
- Servizi di telemedicina: MOC
- Consulenze di altre figure professionali: infermiere
- Consulenze di altre figure professionali: psicologo
- Consulenze di altre figure professionali: fisioterapista
- Consegna di farmaci a domicilio
- Servizi di supporto all'ADI (assistenza domiciliare)
- Prenotazione di prestazioni sanitarie tramite CUP
- Attività di counseling
- Attività di screening per individuare fattori di rischio e patologie
- Tutti i precedenti
- Altro...

\*le domande contrassegnate con l'asterisco sono obbligatorie



## Sezione 2 di 3: COVID e vaccinazione

nelle domande che le verranno poste, si intende conoscere se nella sua farmacia vengano effettuati tamponi e test rapidi, il suo parere sulla vaccinazione in farmacia, e se nella sua farmacia è possibile ad oggi prenotare tramite CUP la vaccinazione presso altre strutture.

1. TEST E TAMPONI RAPIDI: I test mirati a rilevare la presenza di anticorpi IgG e IgM e i tamponi antigenici rapidi per la rilevazione di antigene SARS-CoV-2 possono essere eseguiti anche presso le farmacie aperte al pubblico dotate di spazi idonei sotto il profilo igienico-sanitario e atti a garantire la tutela della riservatezza. Nella sua farmacia è attivo questo servizio? \*
  - Sì
  - No
  - .1 Se sì, il servizio è pagato dai cittadini?
    - Sì
    - No
    - In parte
  - .2 Se sì, come ha organizzato l'attività?
    - I test vengono svolti all'INTERNO della farmacia, in un locale dedicato
    - I test vengono svolti all'ESTERNO della farmacia, con tensostruttura/gazebo/prefabbricato
    - altro
  - .3 Se sì, il test viene processato, in regime di autotest ma con il supporto di ?
    - Un infermiere
    - Un farmacista
    - Un altro operatore sanitario abilitato (ad es. biologo)
  - .4 Se sì, il test viene effettuato direttamente dalla farmacia con l'intervento di?
    - Un infermiere
    - Un farmacista
    - Un operatore sanitario abilitato
2. SOMMINISTRAZIONE DEL VACCINO IN FARMACIA: la Legge di bilancio 2020 per il triennio 2021-2023 consente, "in via sperimentale, per l'anno 2021, la somministrazione di vaccini nelle farmacie aperte al pubblico. Sarebbe favorevole ad attivare la vaccinazione contro il Covid-19? \*

\*le domande contrassegnate con l'asterisco sono obbligatorie



- Sì
- No

2.1 Se sì, effettuerà lei stesso le vaccinazioni?

- Sì, effettuerò io stesso le iniezioni di vaccino a seguito del corso ISS
- No, lo effettueranno altri farmacisti collaboratori opportunamente formati tramite corso ISS
- Mi avvarrò di un altro sanitario abilitato (medico o infermiere)
- Forse, ritengo di aver bisogno di supporto operativo

2.2 Se no, perchè?

- la farmacia non è il luogo adatto per vaccinare la popolazione
- non ritengo opportuno attrezzarmi per tale servizio
- ritengo la remunerazione inadeguata
- non è una attività che ritengo propria del farmacista

3. Nella sua regione è attivo il servizio di prenotazione su portale regionale per ricevere il vaccino Covid-19? \*

- Sì
- no

4. La sua Farmacia effettua il servizio di prenotazione per le prestazioni online di appuntamento per la vaccinazione anti Covid-19 presso strutture pubbliche? \*

- Sì
- no

4.1 Se sì, il servizio è a pagamento?

- Sì, a carico del SSR
- Sì, a carico del cittadino
- no

\*le domande contrassegnate con l'asterisco sono obbligatorie



## Sezione 3 di 3: Comunicazione

Comunicazione al tempo della pandemia, quando i DPI creano barriere fisiche e mettono a rischio la comunicazione verbale e paraverbale tra operatori e utenti. nelle domande che le verranno poste potrà chiarire quali siano le maggiori difficoltà che ha riscontrato durante la sua attività lavorativa.

1. Quali sono le maggiori difficoltà che trovate nella comunicazione nello staff?\*

  - Scarsa disponibilità all'ascolto da parte degli altri
  - Difficoltà a farsi capire
  - Elevata concentrazione sulle problematiche pratiche
  - Conflitti interpersonali
  - Sensazione di mancanza di tempo

  
2. Quali sono le maggiori difficoltà che trovate nella comunicazione con i clienti? \*

  - Difficoltà a farsi capire
  - Gestione dell'ansia del cliente
  - Mancanza di tempo
  - Scarsa conoscenza del cliente

  
3. Cosa ritenete di conoscere del vostro cliente? \*

  - Residenza
  - Composizione familiare
  - Attività svolta
  - Esigenze nutrizionali
  - Esigenze legate al benessere
  - Nulla
  - Altro

  
4. Quali sono le cause di eventuali conflitti con i clienti?

  - Scarsa conoscenza interpersonale
  - Cattiva comprensione dei suoi bisogni
  - Difficoltà nella gestione delle sue ansie/paure
  - Arroganza del cliente
  - Fretta da parte del cliente

  
5. Che livello di importanza attribuisce alla leadership?

  - 1 Nulla
  - 2
  - 3

\*le domande contrassegnate con l'asterisco sono obbligatorie



4 Elevatissima

6. Quale livello di importanza attribuisce alla gestione del tempo?

1 Nulla

2

3

4 Elevatissima

7. dialogando con il vostro cliente lo chiamate per nome/cognome?\*

- Sempre
- Spesso
- Qualche volta
- Mai

8. Quale livello di fiducia il cliente ha verso la farmacia, secondo lei?

1 Nulla

2

3

4 Elevatissima

9. Quanto le mascherine hanno contribuito a peggiorare la comunicazione con i vostri clienti? \*

1 per nulla peggiorata

2

3

4 peggiorata moltissimo

10. Quanto le mascherine hanno contribuito a peggiorare la comunicazione all'interno dello staff? \*

1 per nulla peggiorata

2

3

4 peggiorata moltissimo

AUTORIZZO ai sensi e per gli effetti degli art. 13 e 23 del D.Lgs. n. 196/2003 ed s.m.i. e D.Lgs n. 679/2016 ed s.m.i., con la sottoscrizione del presente modulo, il proprio consenso al trattamento dei dati forniti a seguito della compilazione del presente questionario

- autorizzo
- Non autorizzo

\*le domande contrassegnate con l'asterisco sono obbligatorie