

# UNO SPAZIO DI ASCOLTO IN FARMACIA

## PREMESSA

Il progetto “**Uno Spazio di Ascolto in Farmacia**” ha origine dall’iniziativa di tre psicologhe, specializzande presso l’“**Istituto di Psicoterapia Familiare e Relazionale**” (I.P.F.R.) di Bari, socie fondatrici dell’associazione di promozione sociale “**Il Cerchio: psicologia evoluzione e benessere**”. Il proposito è quello di ripetere l’esperienza positiva già avviata in altri contesti territoriali italiani, come è accaduto per il progetto “**Psicologo di Quartiere**”, realizzato a Milano a partire dal Febbraio 2009 e successivamente attuato anche in altre province, come quella di Bologna, Lecce, Roma e Viterbo.

Si tratta di un servizio psicologico gratuito, rivolto a tutti i cittadini che necessitano del supporto di un professionista, attuato all’interno delle Farmacie che prendono parte all’iniziativa.

L’opportunità, per il cittadino, di usufruire di un ascolto competente ha dimostrato di essere davvero molto apprezzata in tutte le zone nelle quali è stata offerta: soltanto a Milano, infatti, nell’arco di poco più di un anno, sono stati effettuati all’incirca 2600 colloqui<sup>1</sup> in 24 farmacie. Particolare attenzione, tuttavia, è stata posta all’esperienza di Lecce, una città pugliese, geograficamente e culturalmente vicina al nostro territorio: il progetto, realizzato nell’arco di sei mesi, da Marzo a Settembre 2010, all’interno delle quattro farmacie aderenti, ha visto accedere al Servizio 103 cittadini, per un totale di 235 colloqui effettuati (vedere Allegato I).

L’intento è, dunque, quello di avviare un Servizio simile, adattandolo, naturalmente, alla specificità del nostro contesto territoriale. In particolare, secondo quanto sostenuto nel **2° Piano Sociale di Zona 2009-2011**, ambito territoriale Molfetta-Giovinazzo, è necessario adottare un approccio completamente nuovo al problema del disagio psichico e sociale: “*occorre agire soprattutto sul versante della prevenzione e sulle cause del disagio relazionale, nonché sulle cause di insoddisfazione rispetto alle diverse sfere esistenziali*”.

L’intervento dello psicologo in farmacia, dunque, risponde a tale bisogno: ha per oggetto, infatti, la prevenzione e la definizione più chiara e consapevole di un malessere personale, relazionale, familiare, lavorativo e/o sociale.

Il progetto, pertanto, mira a promuovere il benessere individuale e collettivo, accogliendo il disagio psichico e alleggerendo il sistema sanitario pubblico dalle numerose richieste. Lo psicologo in farmacia, infatti, si impegnerà a garantire un

---

<sup>1</sup> [http://milano.corriere.it/milano/notizie/cronaca/10\\_maggio\\_5/psicologo-quartiere-1602963371127.shtml](http://milano.corriere.it/milano/notizie/cronaca/10_maggio_5/psicologo-quartiere-1602963371127.shtml)

ciclo di consulenze gratuito e l'invio ai Servizi Territoriali, soltanto nel caso in cui lo si ritenga necessario. In questo modo sarà possibile potenziare la rete dei Servizi del Territorio, in linea con la Legge Quadro nazionale di Riforma del Welfare (328/2000), la L. R. 17/03 – Disciplina del Sistema Integrato dei Servizi Sociali per la dignità e il benessere delle donne e degli uomini in Puglia – e il Piano delle Politiche Sociali Regionale, che indicano il Territorio quale sede di progettazione, gestione e controllo delle azioni finalizzate alla promozione del benessere e della salute.

Lo psicologo in farmacia, pertanto, costituirà un importante anello di congiunzione tra i Servizi socio-assistenziali del Territorio e i cittadini molfettesi. Un elemento di “debolezza” evidenziato nel 2° Piano Sociale di Zona, su cui sarà necessario lavorare, difatti, è rappresentato proprio *“dalle difficoltà insite nel percorso dell'integrazione socio-sanitaria, in quanto sussistono difficoltà organizzative, metodologiche e di intesa operativa: il Comune e l'ASL sono due istituzioni molto diverse che devono trovare un linguaggio comune per lo sviluppo di una progettualità che abbracci tutto il settore socio-assistenziale e sanitario”*.

Grazie a questa iniziativa sarà possibile anche realizzare una mappatura dei bisogni psico-sociali del nostro Territorio, prestando attenzione anche ai **bisogni sommersi**, per i quali, di solito, non si accede ai Servizi Territoriali, pubblici e privati, in modo da progettare e realizzare futuri interventi mirati, che ne tengano conto.

Al fine di raggiungere tali obiettivi, sarà necessario, naturalmente, rimodulare le regole del setting, adattandole al contesto “farmacia”, luogo generalmente affollato, in modo da dar vita ad un ambiente il più possibile accogliente. D'altro canto, come ha spiegato **Annarosa Racca**, presidente dell' **“Associazione Titolari di Farmacia”** a Milano e presidente **“Federfarma”**, le Farmacie sono strutture sanitarie territoriali con moltissime potenzialità, che si avviano anche a diventare **“farmacie di servizi”**, dei veri e propri avamposti di ambulatori ed ospedali, in cui poter usufruire di diverse prestazioni professionali (di fisioterapisti e infermieri, ad esempio) e in cui poter anche effettuare prenotazioni di visite specialistiche. In questa nuova prospettiva, dunque, la farmacia, luogo sicuramente familiare, diventa un luogo di facile accesso al cittadino per tutti gli aspetti della sfera della salute, ivi compresi quelli psicologici, spesso sottovalutati.

## **FINALITA'**

- Prevenire il disagio psichico e sociale.
- Accogliere il disagio psichico e sociale.
- Sperimentare una sorta di “supporto psicologico di base”.
- Promuovere il benessere individuale e collettivo.
- Migliorare la qualità della vita del cittadino.

## **OBIETTIVI**

- Individuare disturbi subclinici o psicopatologici per i quali, di solito, non viene richiesto aiuto.
- Realizzare una mappatura dei bisogni psico-sociali del Territorio, con particolare attenzione ai bisogni sommersi.
- Offrire supporto ai problemi familiari, di coppia, lavorativi e sociali.
- Praticare interventi di supporto alla genitorialità.
- Effettuare un corretto invio, se necessario, ai servizi di competenza.
- Potenziare la rete dei servizi territoriali.
- Svolgere un'azione di mediazione tra i servizi sanitari territoriali e l'utenza.

## **TARGET**

Tutti i cittadini di maggiore età che abbiano necessità di un sostegno psicologico. I minorenni potranno accedere al servizio solo con il consenso di entrambi i genitori.

## **METODOLOGIA E ATTIVITA'**

Il progetto si articolerà in più fasi:

### *Fase 1: pianificazione delle attività*

- Primi contatti con le diverse Farmacie di Molfetta, al fine di verificare la disponibilità a collaborare.
- Organizzazione del setting e predisposizione della cartella clinica, al fine di garantire il rispetto della privacy.
- Costruzione di un questionario di gradimento, che rispetti l'anonimato, da somministrare al termine di ogni ciclo di consulenza.
- Costruzione di un questionario, attraverso cui effettuare un'indagine di opinione, aperta a tutti coloro che, pur non avendo fruito direttamente del Servizio, vogliono esprimere il proprio parere in anonimato. Il questionario potrà essere imbucato in apposite cassetine, presenti in farmacia.

### *Fase 2: presentazione e pubblicizzazione*

- Incontro di presentazione del progetto ai Servizi Territoriali della città di Molfetta.
- Pubblicizzazione attraverso locandine, brochure e giornali locali.

### *Fase 3: avvio del progetto*

- Consulenza psicologica gratuita presso le Farmacie aderenti: gli psicologi coinvolti saranno presenti, su prenotazione, in una fascia oraria

precedentemente concordata con il farmacista di riferimento. La prenotazione potrà essere effettuata tramite il farmacista o contattando direttamente lo psicologo. Qualora lo si ritenesse necessario, sarà effettuato l'invio ai Servizi Territoriali di Molfetta.

- Compilazione della cartella clinica per ciascun caso.
- Somministrazione del questionario di gradimento, al termine di ciascun ciclo di consulenza.

#### *Fase 4: chiusura del progetto*

- Analisi dei dati e valutazione dei risultati.
- Incontro di discussione sui risultati, aperto alla cittadinanza.

### **TEMPI DI REALIZZAZIONE**

Il progetto ha una durata di sei mesi.

### **RISORSE UMANE COINVOLTE**

Tre psicologhe, **de Ceglia Isabella**, **Camporeale Margherita** e **Palmiotto Annamaria**, regolarmente iscritte all'Ordine degli Psicologi della Regione Puglia, socie fondatrici dell'associazione di promozione sociale **“Il Cerchio: psicologia, evoluzione e benessere”**. specializzande presso l' “Istituto di Psicoterapia Familiare e Relazionale” di Bari.

### **RISCHI**

- Pregiudizio e diffidenza nei confronti della figura professionale dello psicologo.
- Resistenze nel considerare la farmacia come luogo accogliente e contenitivo.
- Difficoltà dei servizi sanitari territoriali a rispondere ad ulteriori richieste d'aiuto.

## BUDGET

	<b>Qualifica</b>	<b>Compenso mensile</b>	<b>Ore mensili</b>	<b>Ore totali (6 mesi)</b>	<b>Totale</b>
<b>Risorse umane</b>	Psicologo I	500 €	16	96	3000 €
	Psicologo II	500€	16	96	3000 €
	Psicologo III	500€	16	96	3000 €
<b>Spese di gestione e consumo</b>	<b>Tipo materiali</b>	<b>Costo</b>			
	Cartelle cliniche e questionari	400 €			400 €
<b>Pubblicizzazione</b>	<b>Tipo materiali</b>	<b>Costo</b>			
	Locandine e brochure	600 €			600 €
<b>Totale generale</b>					<b>10.000 €</b>

Il budget previsto potrà subire variazioni, nel caso in cui il numero di ore complessive di lavoro dovesse aumentare.

## **VALUTAZIONE**

Valutazione *in itinere* (0-3 mesi):

- Codifica dei dati e analisi dei risultati, attraverso le informazioni ottenute dalle cartelle cliniche.
- Analisi dei dati riportati nei questionari di gradimento.

Valutazione finale (0-6 mesi):

- Codifica dei dati e analisi dei risultati, attraverso le informazioni ottenute dalle cartelle cliniche.
- Analisi dei dati riportati nei questionari di gradimento.
- Analisi dei dati riportati nei questionari utilizzati per l'indagine di opinione.
- Stesura di una relazione, che porti alla luce i bisogni psico-sociali sommersi.