

OLTRE LA RAMPA

L'INCLUSIONE IN FARMACIA



Cos'è l'Inclusione?

L'inclusione indica il processo di includere o coinvolgere tutti gli individui in una determinata attività o ambiente, senza discriminazioni di sorta.





Accessibilità universale

- *L'accessibilità universale è l'insieme delle caratteristiche ambientali, strutturali ed organizzative che consentono alla persona di poter usufruire di beni, luoghi e servizi favorendo la piena inclusione delle persone con disabilità¹.*
- *L'accessibilità universale include anche la creazione di siti web! Il proprio sito web può essere sviluppato per essere accessibile anche alle persone con disabilità².*

Inclusione in farmacia

● La farmacia rappresenta un punto di riferimento essenziale nella quotidianità delle persone, come presidio di assistenza sul territorio^{3,4}.

93%

dei cittadini ha una farmacia unica di riferimento³.

4
mln

le persone entrano in farmacia ogni giorno³.

● La farmacia inclusiva è un ambiente accogliente, equo, che consente alle persone **INDIPENDENTEMENTE** da etnia, credo, sesso, età, abilità fisiche o mentali, di fruire di tutti i servizi e di farlo in modo adeguato e in **AUTONOMIA**.

Chi è a maggior rischio di esclusione in farmacia?



Le persone con disabilità fisica, visiva, uditiva, cognitiva rischiano di non poter beneficiare dei servizi e del consiglio del farmacista in modo corretto e autonomo

Benefici dell'inclusione in farmacia



Miglioramento
dell'assistenza sanitaria
territoriale, come
presidio di prossimità
accessibile a tutti



Miglioramento
del grado di
soddisfazione
delle persone



Aumento della
fidelizzazione delle
persone verso la
farmacia



Aumento del comfort,
fiducia e fruibilità di
spazi e servizi

Le barriere all'inclusione in farmacia¹⁰

Le barriere con cui le persone con disabilità si scontrano in farmacia e nell'ambito dei servizi di assistenza sanitaria possono essere classificate in:

- **barriere fisiche:** sono legate all'accesso o movimento all'interno della farmacia o anche alla difficoltà nell'acquisto o assunzione dei farmaci/prodotti.
- **barriere non fisiche:** meno tangibili, legate alla comunicazione e a fattori culturali, convinzioni errate, mancanza di competenze adeguate da parte dello staff.



Il mindset e linguaggio inclusivo¹⁰

L'ascolto attivo, l'empatia, il desiderio profondo di capire l'altro costituiscano i pilastri di un mindset inclusivo per il farmacista.

È molto importante pensare al linguaggio che si utilizza nella comunicazione: usare il **linguaggio "patient-first"** significa mettere al centro la persona e non la disabilità o quello che la persona non può fare.



Forma Inappropriata

Paziente che ha un problema con...

Persona che soffre di, affetta da, afflitta da...

Persona invalida

Persona costretta in carrozzina

Persona non vedente, persona ritardata, persona non udente

Forma Appropriata

Persona che ha bisogno di...

Persona che ha una disabilità

Persona che utilizza una sedia a rotelle

Persona con disabilità visiva, cognitiva, uditiva

Barriere architettoniche: *normativa*

- **Legge 13/1989:** indica i criteri di superamento delle barriere architettoniche negli edifici privati.
- **Decreto Ministeriale 236/1989:** indica le prescrizioni tecniche a garantire l'accessibilità, l'adattabilità e la visitabilità degli edifici privati ai fini del superamento e dell'eliminazione delle barriere architettoniche.

► Per la farmacia:

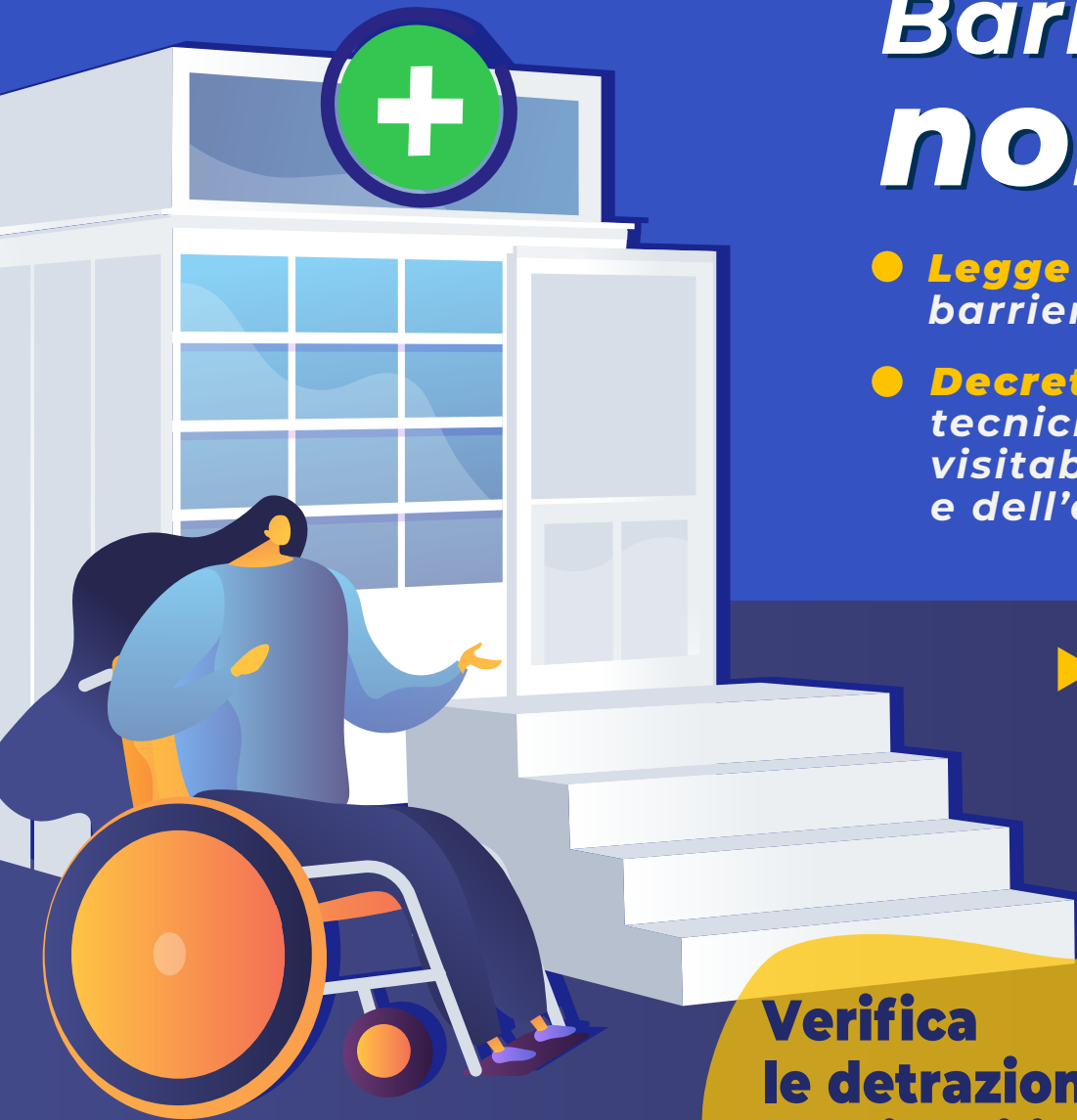
No prescrizioni che vigono per i locali di ristorazione (es. obbligo di bagno per disabili).

È obbligatorio rendere l'accesso dall'esterno comodo e privo di ostacoli con l'eliminazione delle barriere architettoniche fisiche (dislivelli altimetrici, ostacoli naturali/artificiali), rendendo l'accesso all'interno agevole e non pericoloso.



L'obiettivo è il massimo livello di inclusività rappresentato dalla **"accessibilità"**.

**Verifica
le detrazioni
applicabili!**

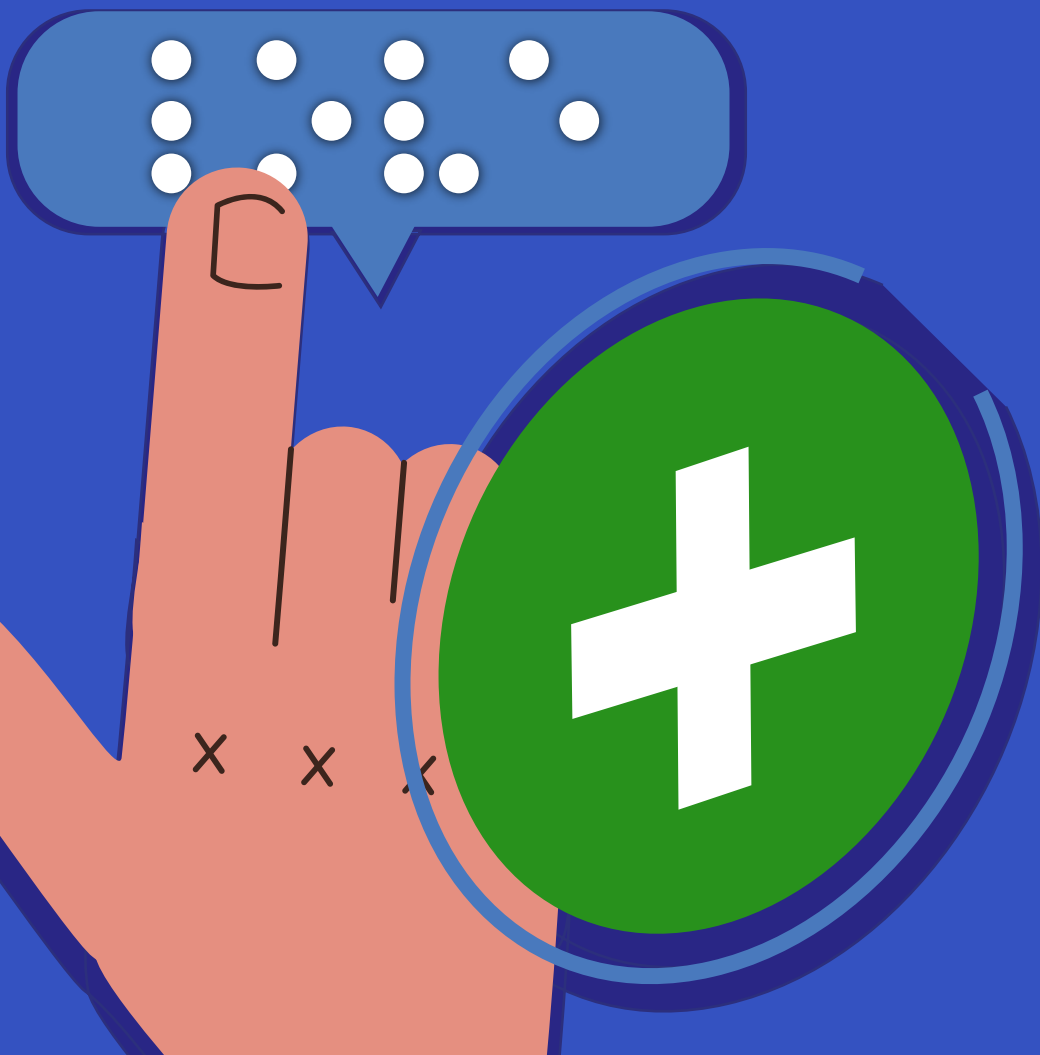


Barriere sensoriali: normativa



- **Barriere senso-percettive (D.P.R. 24 luglio 1996, n. 503: Art. 1.2, lettera c):** sono considerate barriere architettoniche, e quindi da superare, "la mancanza di accorgimenti e segnalazioni che permettono l'orientamento e la riconoscibilità dei luoghi e delle fonti di pericolo per chiunque e in particolare per i non vedenti, per gli ipovedenti e per i sordi".
- **La normativa** impone da anni l'adeguamento **degli edifici e spazi pubblici**, nel **privato** sono **ancora rari gli interventi** che cercano di risolvere le problematiche connesse, sia per assenza di obbligo normativo che per discrezione della sensibilità del titolare.
(es. no percorsi tattili interni, no eliminacode accessibili)

Barriere sensoriali: normativa



Farmacia:

Per persone con disabilità visiva è utile considerare i **“percorsi tattili”**, completati dalle **“mappe a rilievo”**, secondo il **sistema LVE** (Loges Vet Evolution).

Interno:

l'installazione del percorso tattile non richiede permessi ed il progettista prevederà il tracciato secondo la distribuzione delle funzioni interne.

Esterno:

- Necessario chiedere **permessi** (Comune, Uff. Lavori Pubblici) per allestire un **percorso** che dai bordi del marciapiede antistante conduca in autonomia e sicurezza all'entrata.
- Possibile accorpare la **richiesta all'Amministrazione** con quella del posto auto riservato per disabili (occupazione di suolo pubblico con pagamento di tassa periodica, ove non prevista esenzione da normative locali).

Criteri di progettazioni generali



1

Assolvere agli obblighi di legge per l'accesso autonomo con l'eliminazione delle barriere fisiche (**rampe**, servoscale, corrimano) utilizzando materiali resistenti, facilmente pulibili e non scivolosi

2

Prevedere lo spazio interno di passaggio tra gli scaffali in modo da consentire il passaggio (80-90 cm. in larghezza) e la possibilità di ruotare la sedia a rotelle (140-150 cm)

3

Arredi fruibili, con piani utilizzabili da chi è in sedia a rotelle (inserimento delle gambe al di sotto), con placche in caratteri braille con la descrizione del servizio

4

Segnare i percorsi interni principali con i percorsi **tattili**

5

Segnare i percorsi tattili già dall'esterno della farmacia

6

Mappe a rilievo in corrispondenza dei capi di percorso tattile, all'ingresso del locale e alle terminazioni delle corsie di prodotti con indicazione delle tipologie di prodotti

Disabilità fisica: percorso inclusivo¹¹⁻¹²



Accesso

- ▶ Parcheggio CUDE*, meglio se con copertura
- ▶ Rampa con pendenza a norma
- ▶ No a dislivelli o ostacoli all'entrata
- ▶ Porte scorrevoli e ampie

Percorso all'interno

- ▶ Eliminare ingombri
- ▶ Non posizionare espositori troppo ravvicinati e bloccanti del passaggio
- ▶ Sufficiente spazio per gli spostamenti autonomi

Prodotti /Servizi

- ▶ Prodotti facilmente raggiungibili anche dalle persone in sedia a rotella
- ▶ Packaging inclusivo
- ▶ Servizi inclusivi:
es. bilancia accessibile a persone che utilizzano la sedia a rotelle

Bancone

- ▶ Parte del banco di distribuzione e la cassa devono avere una altezza di 90 cm da terra
- ▶ Per persone con limitata abilità nelle mani, dispensare farmaci o prodotti che hanno packaging con aperture facilitate o prese più ampie

*Contrassegno Unificato Disabili Europeo

Persone con disabilità visiva: le barriere più comuni riscontrate in farmacia



1

Difficoltà di Accesso e nel percorso interno alla farmacia

2

Difficoltà a conoscere il proprio turno, per mancanza di eliminacode accessibili a persone con disabilità visiva

3

Difficoltà a selezionare in autonomia i prodotti, per mancanza di info accessibili

4

Difficoltà a reperire termometri o bilance con audio in farmacia

5

Non ricevere info sulla modalità di somministrazione, posologia al momento della dispensazione: *queste info spesso non sono accessibili a chi ha disabilità visiva perché i foglietti illustrativi o informativi non sono in braille*

6

Non ricevere comunicazione diretta: spesso il farmacista si rivolge al caregiver/accompagnatore

Persone con disabilità visiva: percorso inclusivo¹¹⁻¹⁴



Esempi di packaging inclusivo



1

Pack con caratteri grandi e leggibili per le persone anziane

2

Marcatori tattili sulle confezioni

3

Etichette e info in braille sulle confezioni di cosmetici, integratori e preparazioni galeniche

4

Etichette accessibili con QR code associato a file audio sui prodotti esposti (es. QR Code da scannerizzare con la Navilens Go App)

5

Sistemi di apertura flaconi/creme cosmetiche accessibili a tutti (easy open lid) es. coperchio rialzato dotato di estensione ai lati che facilita l'apertura alle persone con disabilità



Persone con disabilità uditiva come rendere l'ambiente più inclusivo^{12,15}

1 Sensibilizzare e formare il personale alla gestione della comunicazione

2 Ridurre il rumore di fondo nell'ambiente

3 Chiedere alla persona con disabilità uditiva e non al caregiver come preferisce comunicare

4 Parlare con tono di voce usuale, **NON urlare**, scandire le parole **guardando negli occhi** la persona non il caregiver, favorendo così la lettura delle labbra

5 Fornire il consiglio in forma scritta o stampando il foglio informativo presente nei medicinali

6 Servizio LIS*, ad esempio nelle giornate dedicate a tematiche specifiche in cui si può raccogliere l'adesione precedentemente

**Lingua Italiana dei Segni*



Persone con disabilità uditiva **come rendere l'ambiente più inclusivo¹⁵**

7

Disporre gli **arredi e gli espositori** in modo che il campo visivo sia il più ampio possibile

8

Predisporre una **illuminazione** idonea, evitando ombre, abbagliamento sul viso di chi parla o effetto silhouette

9

Utilizzare **display** per facilitare la lettura dell'elimina code o le info sui servizi disponibili

10

Dotare la farmacia di **dispositivi luminosi** per segnalare eventuale **pericolo**



Persone con demenza: consigli per la comunicazione⁹

- 1** *Mettere la persona a proprio agio e avere atteggiamento sorridente e socievole*
- 2** *Mantenere il contatto visivo durante la conversazione con la persona e non con il caregiver*
- 3** *Parlare in maniera semplice ed utilizzare frasi brevi*
- 4** *Non parlare della persona con demenza come se non ci fosse e non rivolgersi come si farebbe con un bambino*
- 5** *La persona con demenza potrebbe avere difficoltà nell'utilizzo dei contanti, delle carte di credito o nella scelta di un prodotto. È fondamentale ricordare che non c'è fretta e offrire il proprio aiuto*
- 6** *Ascoltare attentamente ciò che la persona sta dicendo e incoraggiarla a parlare. Ripetere le ultime parole dette dalla persona in modo da riprendere il filo del discorso*



Persone con demenza: *consigli pratici per lo spazio e il consiglio⁹*

1

**Predisporre una
SEGNALAZIONE CHIARA
sugli scaffali**

4

**Mostrare alla persona ed al suo accompagnatore
(se presente) il contenuto della confezione e
SCRIVERE direttamente SULLA SCATOLA come si
presenta il farmaco (es. compressa bianca per la
pressione) e quando assumerlo (es. a colazione)**

2

**RIDURRE IL DISORDINE.
È consigliabile avere
pochi prodotti sugli
scaffali e non eccedere
con gli espositori al
bancone**

5

**Laddove possibile, EVITARE SWITCH tra
equivalenti e continuare a procurare i
medesimi farmaci (le persone si
confondono se il loro farmaco cambia
la confezione e la presentazione)**

3

**Predisporre una CHIARA
ILLUMINAZIONE
dell'ambiente, che aiuti
ad individuare la
segnaletica per la coda
e per l'uscita**

6

**Predisporre una STANZA
TRANQUILLA dove accogliere
la persona in caso di bisogno**



Bibliografia

1. *Report finale della consultazione «Verso una piena inclusione delle persone con disabilità». Ufficio per le politiche in favore delle persone con disabilità Min Sal. 2021.*
2. *Video Introduction to Web Accessibility and W3C Standards | Web Accessibility Initiative (WAI) | W3C.*
3. *Rapporto Annuale Farmacie Federfarma 2022 e 2023.*
4. *Il ruolo del farmacista e delle farmacie: verifica della reputazione e del percepito d'immagine. FOFI survey, marzo 2023.*
5. *Osservatorio Nazionale della Salute nelle Regioni Italiane. Report Persone disabili, giornata Internazionale delle Persone con Disabilità 2022.*
6. *Chi sono le persone con disabilità? | Dashboard | Disabled data monitor (fightthestroke.org).*
7. *Giornata mondiale della vista 2019 (salute.gov.it).*
8. *Persone con disabilità uditiva Dati Censis 2022.*
9. *Vademecum "Farmacia Amica della Demenza" Federfarma 2021, cit. Rapporto Mondiale Alzheimer 2019.*
10. *Cheryl A. Sadowski et al. Can Pharm J (Ott) 2017; 150: 251-258.*
11. *Linee guida per il commercio: Soluzioni per l'accessibilità.*
12. *Equity for all: providing accessible healthcare for patients living with disabilities – Public Health in Pharmacy Practice: A Casebook (geneseo.edu).*
13. *Il superamento delle barriere percettive per i disabili visivi_Nardone 2021.pdf (mobilitaautonoma.org).*
14. *Circolare 10148. DM 13 Aprile 2007 FOFI: Archivio Circolari.*
15. *Emanuela Zecchini. Barriere architettoniche e barriere sensoriali. www.arcipelagosordità.it.*

OLTRE LA RAMPA

L'INCLUSIONE IN FARMACIA

