



COSMOFARMA

EXHIBITION

La farmacia al centro.

CRUCIALE, COME ESSERCI.

BOLOGNA

20 - 22 APRILE 2018

**VALORIZZARE IL RUOLO SOCIOSANITARIO DELLA FARMACIA IN TERMINI DI
RICONOSCIMENTO ISTITUZIONALE E DI BUSINESS**

A cura di Focus Management, Diversity, Farmaciste Insieme

SABATO 21 Aprile 2018

SALA SUITE, CENTRO SERVIZI - BLOCCO D - 1 PIANO

ORE 14.30-16.00

In un momento in cui in molti sostengono **che la dispensazione del farmaco sia ormai una commodity**, per rilanciare il ruolo istituzionale della farmacia (e mantenere il business della farmacia economicamente sostenibile) è indispensabile **potenziare e valorizzare i servizi che essa eroga** e può erogare per la comunità. Uno dei temi più d'attualità nel mondo della salute e del business è l'inclusione della diversity.

Secondo la letteratura internazionale esistono **sette dimensioni della diversità** delle quali un'organizzazione dovrebbe tenere conto: (1) età; (2) disabilità; (3) genere; (4) etnia; (5) religione; (6) orientamento sessuale; (7) status socio-economico.

E queste sono **tutte tematiche che la farmacia gestisce quotidianamente**. Solo qualche esempio: (1) il supporto agli anziani; (2) i servizi per i disabili; (3) la medicina di genere, ma anche il supporto soprattutto alle donne per temi che vanno dalla gestione della famiglia alla violenza; (4) la consulenza sui cosiddetti farmaci razziali che tengono conto delle differenze genetiche (come il BiDil, usato per curare lo scompenso cardiaco nelle persone di colore); (5) la consulenza sulle cure specifiche compatibili con alcune religioni; (6) il supporto psicologico a soggetti appartenenti alla comunità LGBT; (7) i servizi e la consulenza a soggetti in condizioni socio-economiche disagiate.

Una recente indagine svolta dalla società di consulenza strategica **Focus Management e l'associazione Diversity, impegnata a sradicare dalla società italiana i pregiudizi e le discriminazioni, ha raccolto le percezioni degli italiani riguardo alle diverse forme di diversità**. La *survey* ha verificato che il 52% dei consumatori italiani privilegia aziende che investono sull'inclusione, valore che sale all'80% se si includono le persone che scelgono aziende inclusive in contesti specifici. La ricerca ha verificato, mediante l'utilizzo del Net Promoter Score - NPS (un indicatore del passaparola positivo relativo ad una specifica azienda), **che la propensione a consigliare l'azienda aumenta quando questo è considerato inclusiva**, arrivando fino al 70,8%. Al contrario, per le aziende percepite dai consumatori come non inclusive questo valore scende fino al -43%, con un numero di detrattori (persone che parlano male) più che triplo rispetto ai promotori. L'NPS è un indice che incide direttamente sulla crescita aziendale generando fiducia e fedeltà nelle aziende.

Nonostante la farmacia sia uno dei soggetti maggiormente impegnati sull'area della Diversity, non tutti gli stakeholder sono consapevoli non solo di quanto mette in atto per l'inclusione, ma anche del suo grande potenziale. Perché questo valore venga riconosciuto e generi risultati di business positivi e tangibili, è infatti indispensabile misurarlo per comunicarlo.

Focus Management ha realizzato una ricerca sulle le percezioni del mercato su questo tema.

Un tema centrale come **la Diversity è nel DNA della Farmacia**: innovare in questo caso non è tanto nei contenuti, ma nella modalità di istituzionalizzarli e valorizzarli. Siamo inclusivi: impariamo a farlo sapere agli altri. Si è ciò che si comunica.

Partecipano:

Francesca Vecchioni, Fondatrice e Presidente di *Diversity* - I numeri della Diversity: quanto rappresentano nel mercato della farmacia

Emanuele Acconciamesa, Chief Operating Officer at Focus Management - Il business della Diversity

Erika Mallarini, *SDA Bocconi Professor* - Discriminazione di genere, di età, di disabilità – Quali opportunità per la farmacia sotto il profilo istituzionale ed economico

Myriam Mazza, Titolare di Farmacia e Membro del Direttivo di Farmaciste Insieme

Claudia Petropoli, Titolare di Farmacia, Responsabile Rurale Federfarma Rovigo, Farmaciste Insieme -Farmaciste Insieme e l'inclusione della Diversity

Cinzia Ramello, Titolare di Farmacia e Direttore Scientifico di Experta

Domenico Laporta, Amministratore Delegato Admenta Italia S.p.A.