

Il tempo ritrovato: la vera innovazione della farmacia passa dall'organizzazione

Cosa accadrebbe se il farmacista potesse dedicare più tempo alla consulenza e meno alle attività operative?

È una domanda semplice, ma oggi più che mai centrale per il futuro della farmacia italiana. Per rispondere, **BD Rowa™** ha scelto di ascoltare direttamente chi la farmacia la vive ogni giorno: i farmacisti. Lo ha fatto nell'ambito di **Officina Farmà**, il laboratorio di co-design promosso dal **Network di Farmacie Farmà** e coordinato dal team di **Focus Management**, coinvolgendo più di 100 farmacisti* in tre tavoli di lavoro svolti a Caserta, Pescara e Catania.

Il tema al centro della discussione era tanto concreto quanto strategico: il valore del tempo in farmacia.

Il vero problema non è la mancanza di tempo

Da anni si parla di farmacia dei servizi, presa in carico del paziente, consulenza e aderenza terapeutica. Eppure, la sensazione diffusa tra molti professionisti è di non riuscire a dedicare abbastanza energie a queste attività.

Perché?

L'analisi emersa dai tavoli di lavoro ha evidenziato una realtà sorprendente: i farmacisti stimano di trascorrere circa il 70-80% del proprio tempo al banco*, ma la misurazione dei processi restituisce una fotografia diversa. Nella realtà, quasi la metà della giornata viene assorbita da attività operative e di back-office come gestione della merce, ordini, controllo delle scorte, tariffazione e attività amministrative.

In altre parole, il problema non è il tempo che manca. È il tempo che viene consumato da attività che non generano direttamente valore professionale.

Solo il 7% delle attività richiede davvero il farmacista*

Uno degli insight più significativi emersi dal confronto riguarda la natura delle attività svolte quotidianamente in farmacia.

Secondo il lavoro di mappatura realizzato durante le sessioni, solo il 7% dei processi richiede necessariamente le competenze professionali del farmacista. Il resto può essere delegato, standardizzato o automatizzato.

Questo dato non ridimensiona il ruolo del farmacista.

Al contrario, ne evidenzia il valore.

Ogni minuto impiegato per cercare un prodotto, controllare manualmente le giacenze o gestire attività ripetitive è un minuto sottratto alla consulenza, all'ascolto del paziente e allo sviluppo dei servizi.

Dall'automazione alla valorizzazione del ruolo professionale

Quando si parla di automazione, il rischio è quello di concentrarsi esclusivamente sull'aspetto tecnologico.

Il confronto con i farmacisti ha mostrato invece una prospettiva diversa.

L'automazione non è un obiettivo. È uno strumento.

La vera finalità è restituire tempo qualificato alle persone.

In questo contesto, i sistemi automatizzati di gestione del farmaco consentono di ridurre drasticamente il tempo dedicato alle attività logistiche, velocizzando il recupero dei prodotti, ottimizzando le scorte e migliorando l'organizzazione del magazzino.

Ma il messaggio emerso con maggiore forza è un altro: **il tempo liberato deve essere investito consapevolmente.**

Consulenza, servizi, prevenzione, aderenza terapeutica, cross-selling professionale e relazione con il paziente sono le attività che trasformano l'efficienza operativa in valore reale.

La sfida più grande? Non è tecnologica

Forse l'aspetto più interessante emerso dalle discussioni riguarda il fattore umano.

La resistenza all'innovazione non sembra essere legata alle tecnologie. Robot, software e strumenti digitali vengono generalmente percepiti come opportunità.

La vera sfida è culturale.

Molti farmacisti riconoscono infatti una difficoltà nel delegare alcune attività ai collaboratori, anche quando queste non richiedono specifiche competenze professionali.

Per questo motivo l'evoluzione della farmacia non passa soltanto dall'introduzione di nuovi strumenti, ma anche dalla revisione dei processi organizzativi e dalla definizione di ruoli chiari all'interno del team.

Una farmacia più efficiente è anche più sostenibile

I partecipanti hanno inoltre valutato l'impatto dell'ottimizzazione dei processi su cinque dimensioni fondamentali: ambiente, cliente, personale, economia e comunità.

I benefici individuati sono molteplici:

- riduzione di errori e sprechi;
- miglioramento dell'esperienza del paziente;
- diminuzione dello stress operativo del personale;
- maggiore sostenibilità economica;
- rafforzamento del ruolo della farmacia come presidio sanitario territoriale.

Un risultato che conferma come qualità del servizio e salute della farmacia passino necessariamente da processi più efficienti.

Il futuro della farmacia inizia dalle domande

Nel corso delle tre sessioni è emersa una frase che sintetizza perfettamente il tema affrontato:

"Il farmacista non è un magazziniere."

La farmacia di domani sarà sempre più definita dalle tecnologie e dall'organizzazione che adotterà, come strumenti per creare ulteriore valore per i propri pazienti, spostando le risorse liberate (grazie ad automazione, digitalizzazione e AI) in consulenza, relazione e servizi.



Chiara Alfano
Responsabile Marketing
BD Rowa™

t: +39 02 81289110

rowa.italy@bd.com

Becton Dickinson
Rowa Italy Srl
Via Enrico Cialdini, 16
20161 Milano (MI)

bd.com/rowa

Per ottenere questo risultato bisogna farsi delle domande, solo in apparenza generiche: chi sono?
Come lavoro? Quali sono i miei obiettivi?
Analizzare il proprio lavoro e le criticità connesse (come fatto durante i tavoli di Officina Farmà) è il primo passaggio per migliorare la gestione del tempo e valorizzare il proprio ruolo.
Perché recuperare tempo non significa lavorare di meno.
Significa tornare a fare il farmacista.

BD Rowa™

Da oltre 30 anni BD Rowa™ supporta le farmacie nel percorso di innovazione attraverso soluzioni di automazione e ottimizzazione dei processi. Oggi più che mai, l'obiettivo non è semplicemente movimentare confezioni più velocemente, ma aiutare i farmacisti a liberare il loro bene più prezioso: il tempo da dedicare ai pazienti. Scopri di più su **www.bdrowa.com**.

*Fonte: elaborazione BD Rowa™ su dati emersi dai tavoli di lavoro Officina Farmà 2026, coordinati da Focus Management e Farmà Plus (Caserta, Pescara e Catania; oltre 100 partecipanti).

*BD, the BD Logo and BD Rowa are trademarks of Becton, Dickinson and Company. All other trademarks are the property of their respective owners. © September 2026 BD.
All rights reserved. BD-185465*