

Risultati della survey

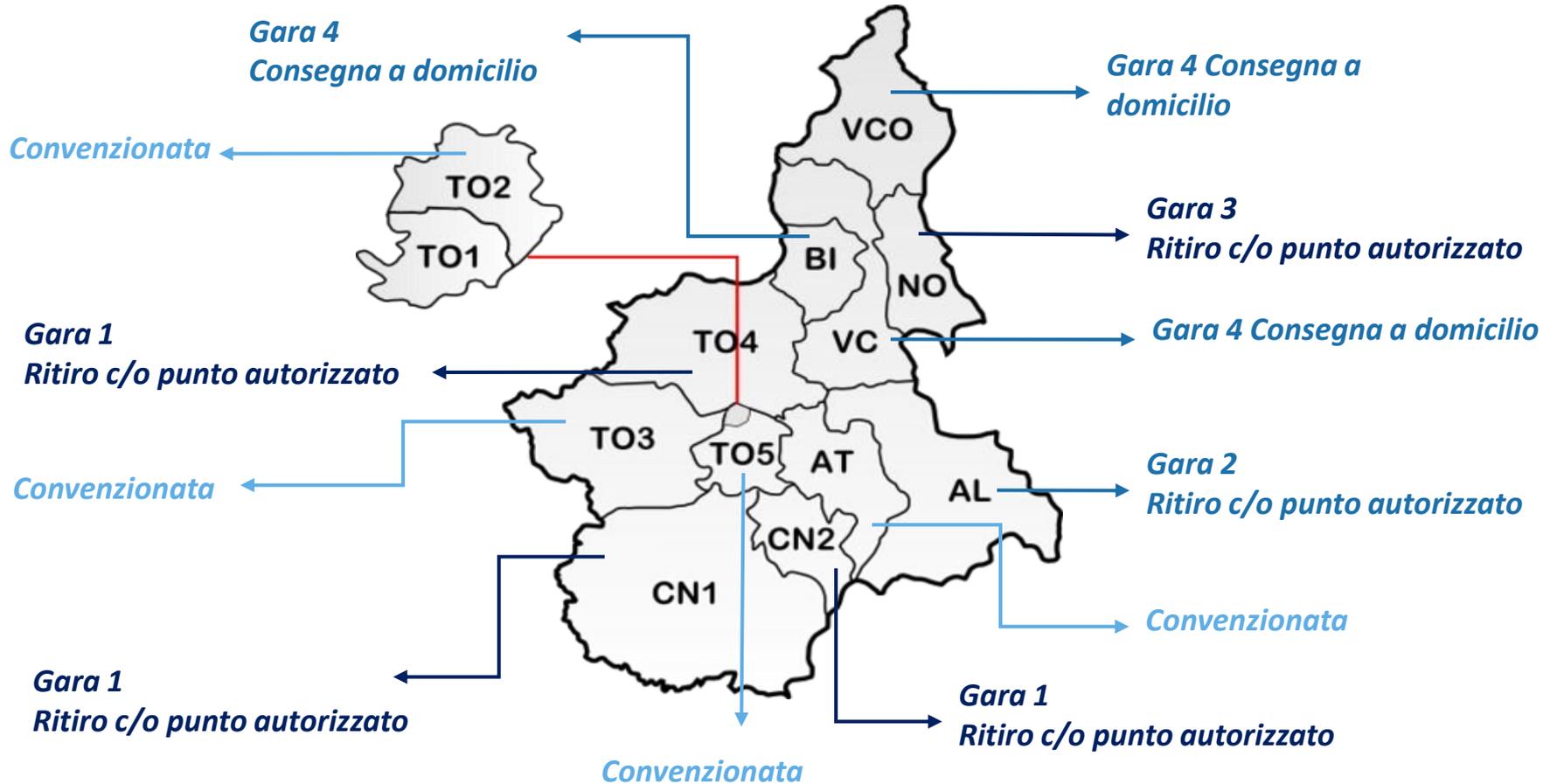
Erminia Mastrosimone

Silvia Ferro

**Webinar L'opinione dei pazienti sui modelli di fornitura dei presidi ad
assorbenza per l'incontinenza in Regione Piemonte**

20 Maggio 2022

Situazione iniziale



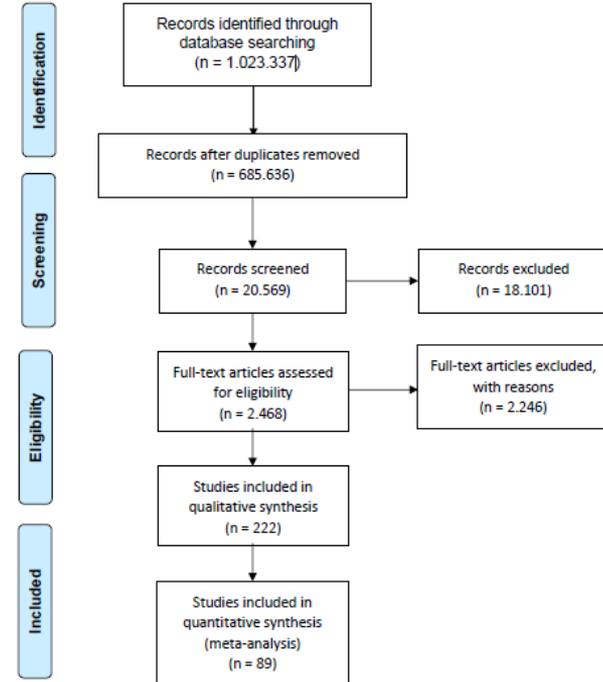
Materiali e metodi: Costruzione del questionario



L'utente come «consumatore» o
 «potenziale acquirente di beni e
 servizi» sanitari

Literature Review Keyword

- Primary care
- Incontinence pad
- Provision continence pads
- Home delivery
- Patient satisfaction
- Customer satisfaction
- Delivery system
- Customer satisfaction survey model



89
 Paper utilizzati a
 supporto dello studio

Materiali e metodi: Costruzione del questionario

KANO **MODEL**

Importanza degli aspetti del servizio che influenzano la soddisfazione dell'utente



«Quanto è importante per te ...?» prima di «Quanto sei soddisfatto di ...?»

SERVQUAL **MODEL**

Identificazione degli aspetti del servizio oggetto di valutazione



Empatia

- Rispetto della privacy

Reattività

- Capacità di fornire consulenza
- Flessibilità del modello e della frequenza di distribuzione

Garanzia

- Capacità di fornire assistenza in caso di lamentele o richiesta di informazioni

Affidabilità

- Puntualità della consegna
- Organizzazione generale del servizio di fornitura

Materiali e metodi: Costruzione del questionario



 **33** domande

 **27** risposta multipla



1. Informazioni generali sull'utente
2. Attuale modello di distribuzione
3. Elementi importanti (*Kano Model*)
4. Livello di soddisfazione (*ServQual Model*)
5. Preferenze dell'utente



Possibilità di non rispondere



Massima attenzione al linguaggio utilizzato

Modalità di divulgazione della survey

15 dicembre 2020
 Attivazione
 del questionario

15 febbraio 2021
600
 risposte registrate

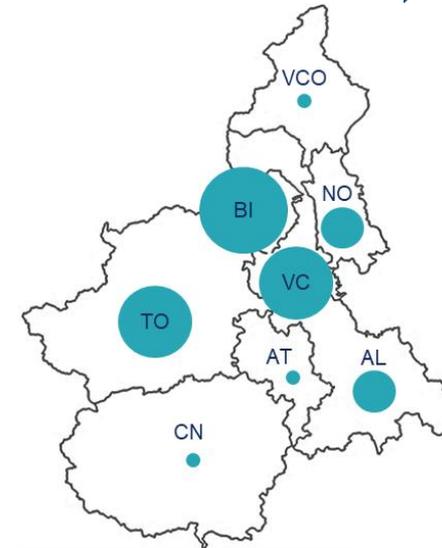
5 aprile 2021
858
 risposte totali

Strumenti di divulgazione

- Lettera allegata alla fornitura
- Giornali locali
- Passaparola



Ieri Oggi Domani – Cronache, arte e cultura sul filo del Po, del 04/01/2021



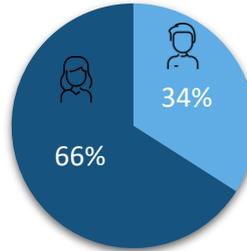
● Provenienza delle risposte

Caratteristiche del campione

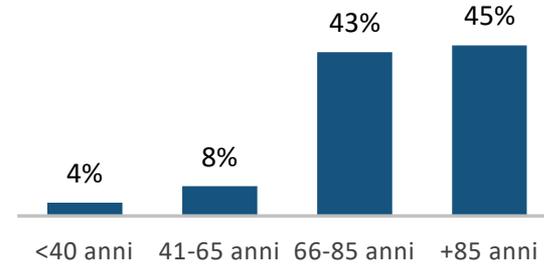


9 utenti su 1000
 Hanno partecipato

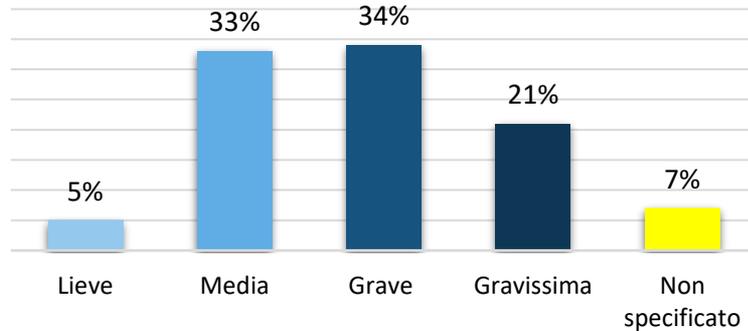
Sesso



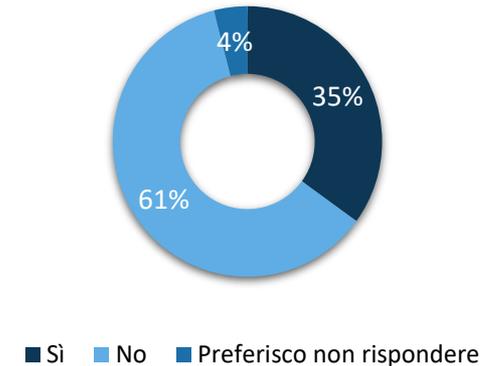
Età



Livello di incontinenza

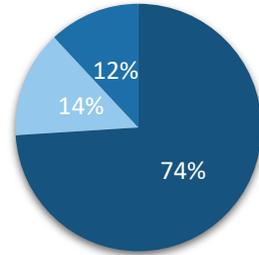


Incontinenza urinaria e fecale



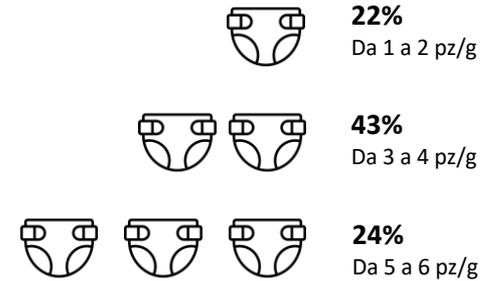
Attuale modello di distribuzione

Chi ritira la fornitura

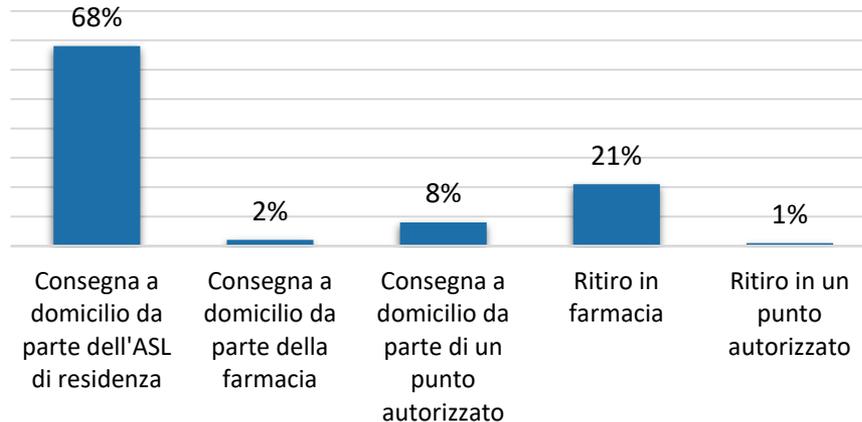


■ Famigliare ■ Assistito ■ Caregiver

Dispositivi necessari



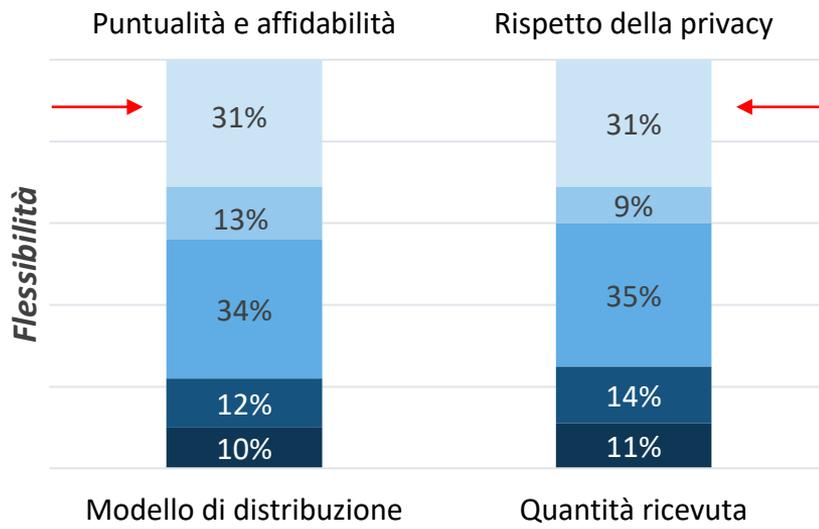
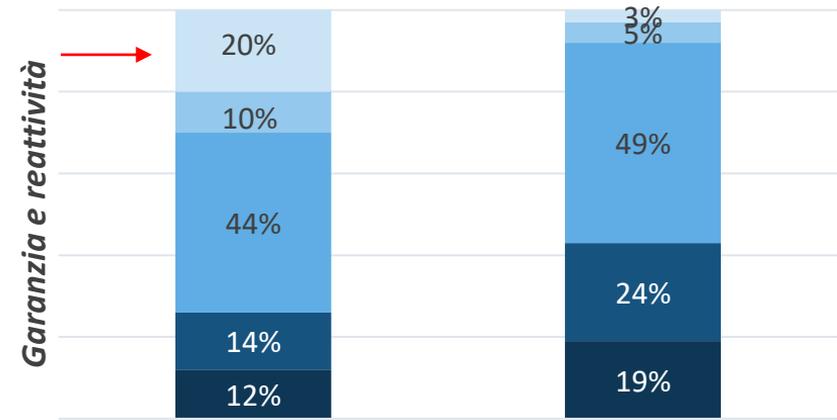
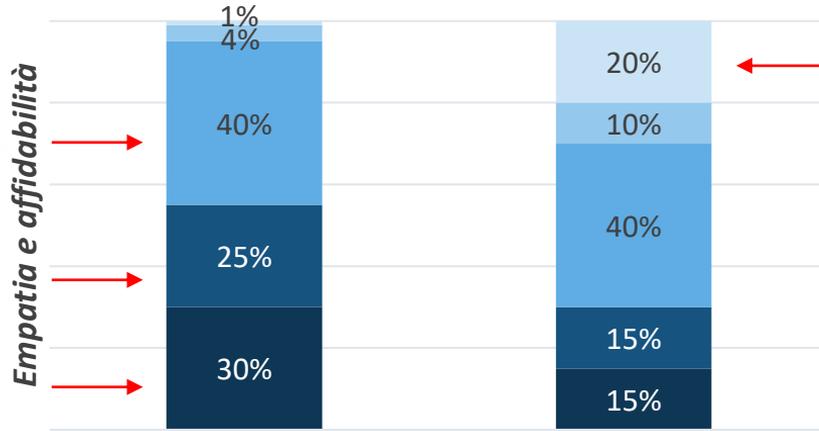
Attuale modalità di fornitura



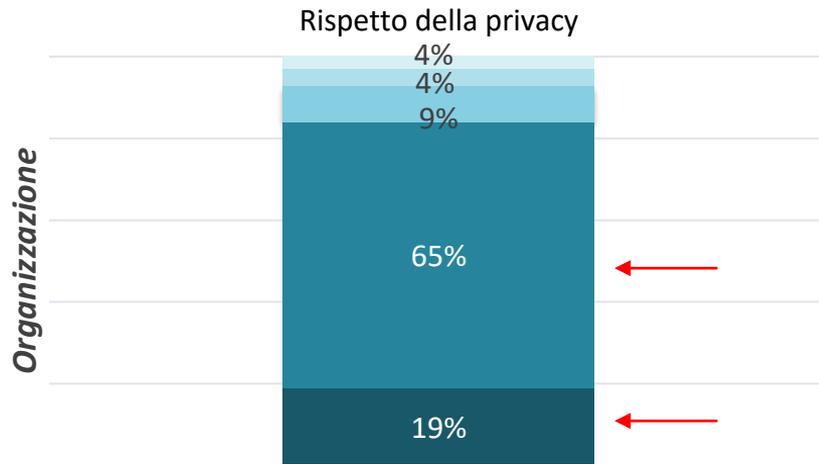
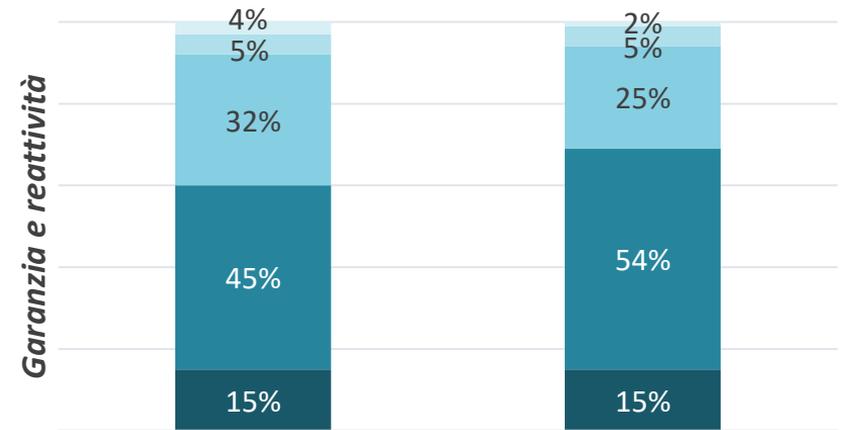
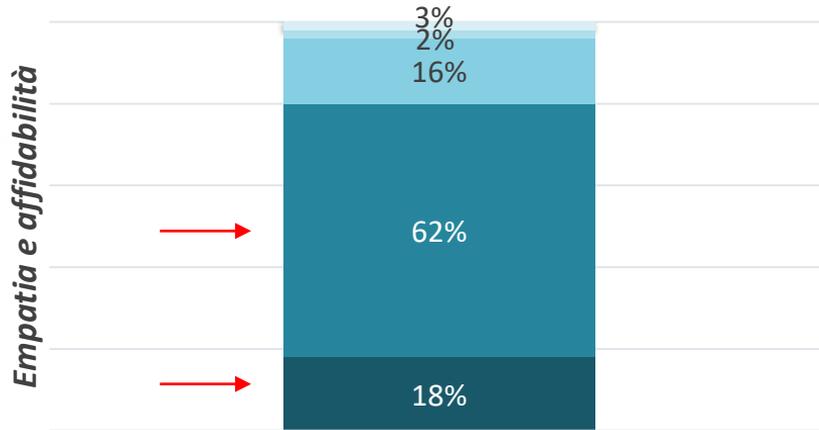
66%
 Frequenza
 trimestrale

26%
 Frequenza
 mensile

Elementi importanti del servizio di distribuzione



Livello di soddisfazione del servizio di distribuzione



Organizzazione generale del servizio di distribuzione

Ricevere consulenza

Ricevere assistenza



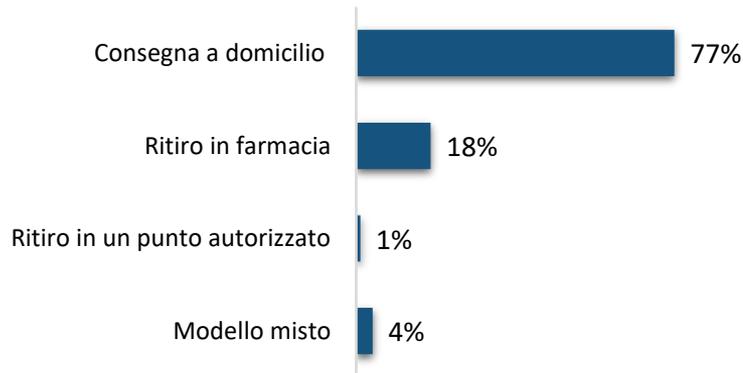
Problemi riscontrati e preferenze degli utenti



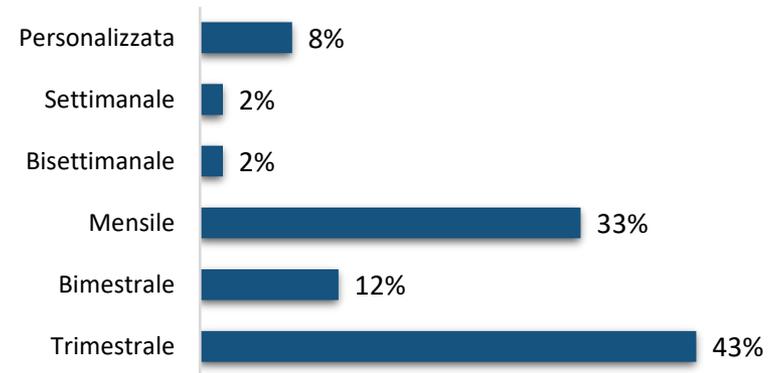
- Puntualità
- Cambiare tipo di fornitura
- Consegna sbagliata
- Burocrazia lunga
- Necessità di contattare l'ASL o l'azienda
- Poca competenza del personale addetto

I dati di preferenza del modello distributivo potrebbe essere influenzati dall'evento della pandemia da COVID-19

Modello di fornitura preferito

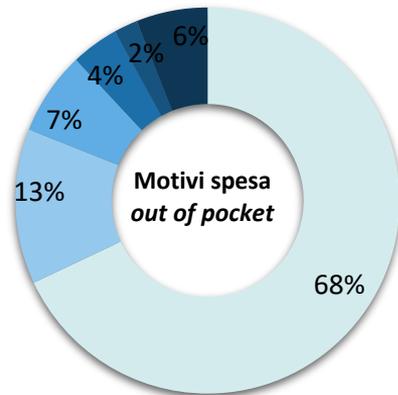
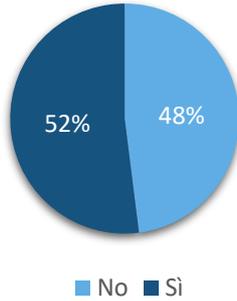


Frequenza di fornitura preferita



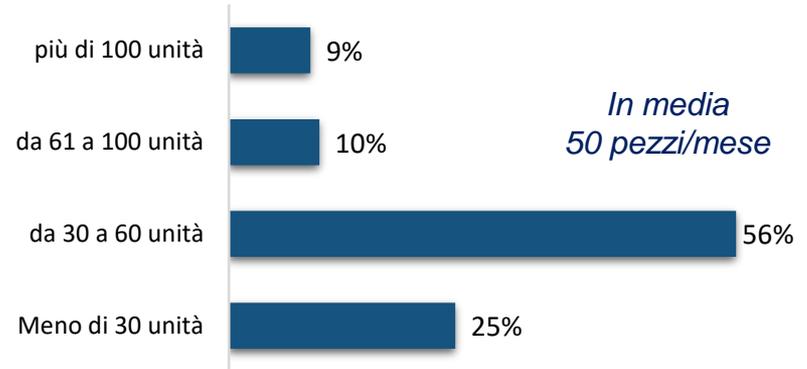
Spesa out of pocket

Acquisti out of pocket

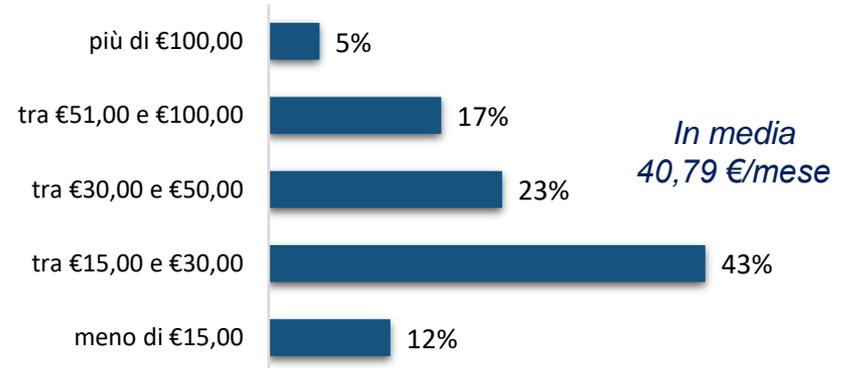


- Quantità insufficiente
- Problemi di assorbenza/qualità
- Problemi di irritazione e comfort
- Traverse
- Per scorta
- Preferenza per altri modelli/brand

Pezzi acquistati al mese



Spesa sostenuta al mese



Analisi per modello di distribuzione

Consegna a domicilio (Gara)	Consegna a domicilio + Ritiro in un punto autorizzato (Gara)	Ritiro in un punto autorizzato (Gara)	Consegna a domicilio (Gara) + Ritiro in un punto autorizzato (Convenzionata)	Ritiro in un punto autorizzato (Convenzionata)
44% Del totale dei rispondenti	1% Del totale dei rispondenti	10% Del totale dei rispondenti	43% Del totale dei rispondenti	2% Del totale dei rispondenti

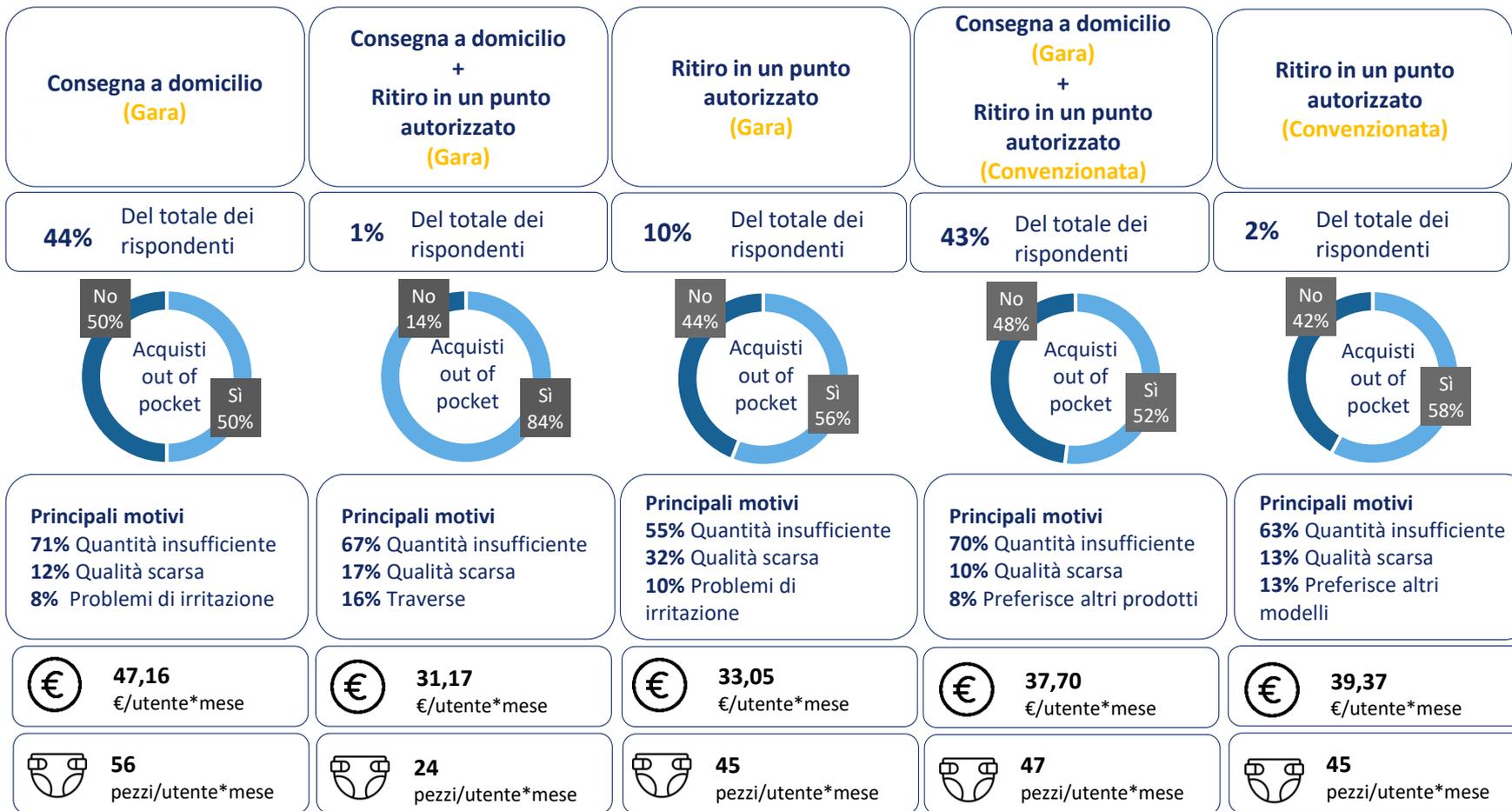


■ Molto soddisfatto ■ Soddisfatto ■ Né soddisfatto/Né insoddisfatto ■ Insoddisfatto ■ Molto insoddisfatto

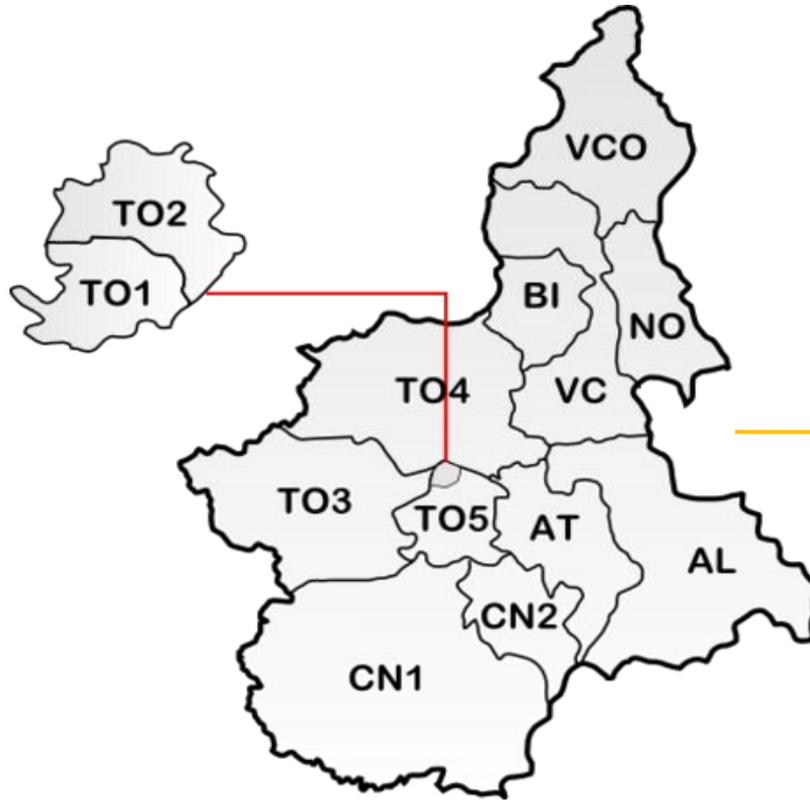
Problemi rilevati 58% Puntualità 20% Burocrazia lunga 7% Contatto	Problemi rilevati 100% Puntualità	Problemi rilevati 81% Puntualità 6% Burocrazia lunga 6% Cambiare ausilio	Problemi rilevati 39% Puntualità 9% Burocrazia lunga 9% Contatto	Problemi rilevati Non specificati
---	---	--	--	---

Elementi importanti → Puntualità e affidabilità del servizio - Ricevere assistenza - Rispetto della privacy	Elementi importanti → Puntualità e affidabilità del servizio - Ricevere assistenza - Ricevere consulenza	Elementi importanti - Ricevere assistenza - Rispetto della privacy - Ricevere consulenza	Elementi importanti - Ricevere assistenza - Ricevere consulenza - Puntualità e affidabilità del servizio	Elementi importanti - Ricevere assistenza - Ricevere consulenza - Rispetto della privacy
---	--	--	--	--

Focus sulla spesa out of pocket



Situazione attuale



Modalità di fornitura unica in tutto il Piemonte

- ***Acquisto dei dispositivi tramite
Gara regionale***
- ***Rinnovo fornitura tramite
punto autorizzato o tramite
contact center***
- ***Consegna a domicilio o ritiro
c/o punto autorizzato***