

Risultati della survey

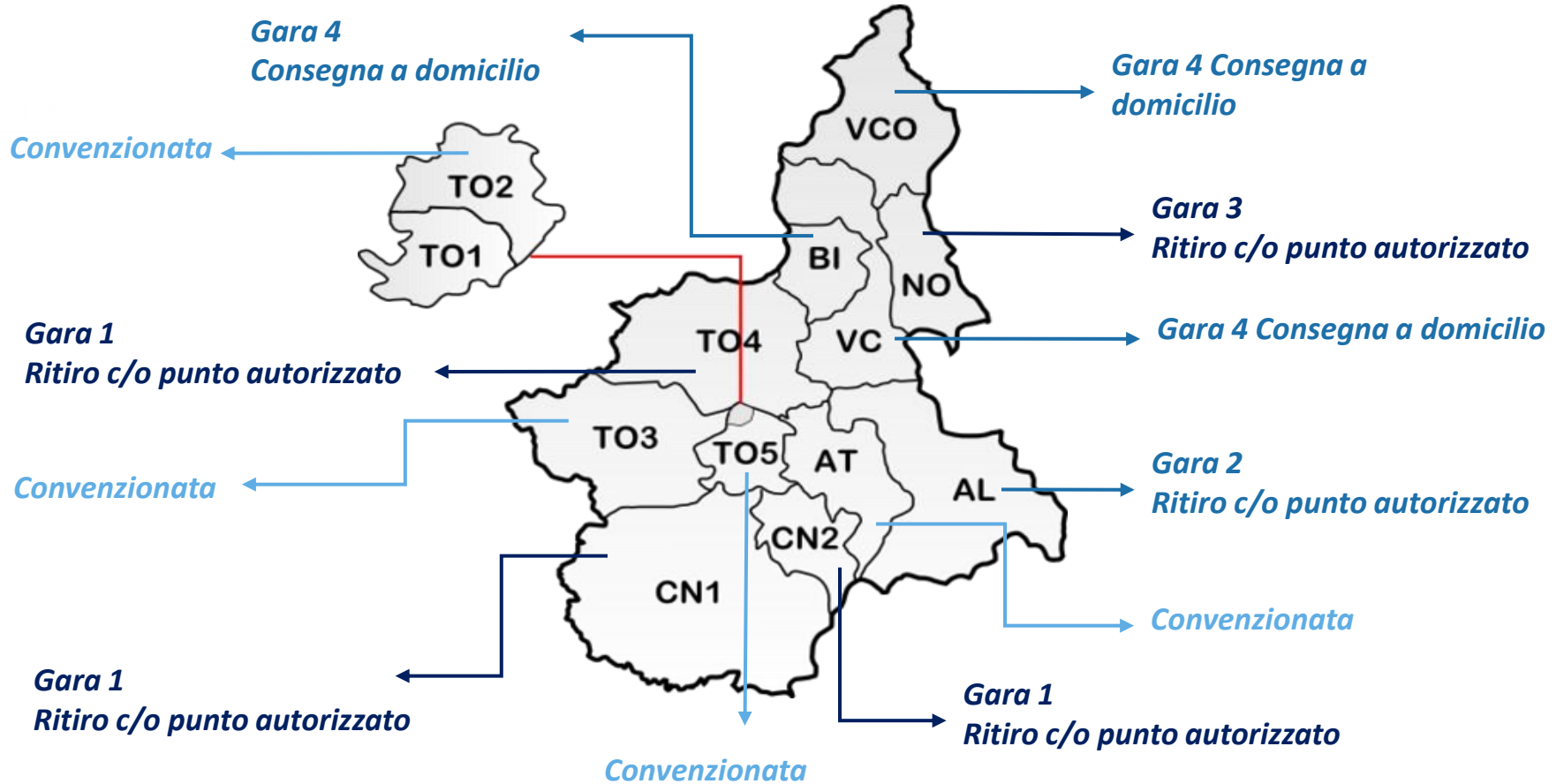
Erminia Mastrosimone

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



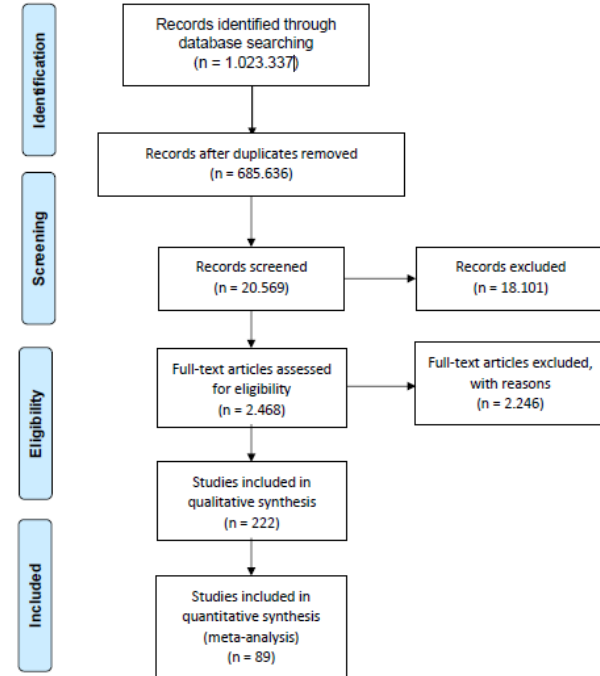
Materiali e metodi: Costruzione del questionario



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

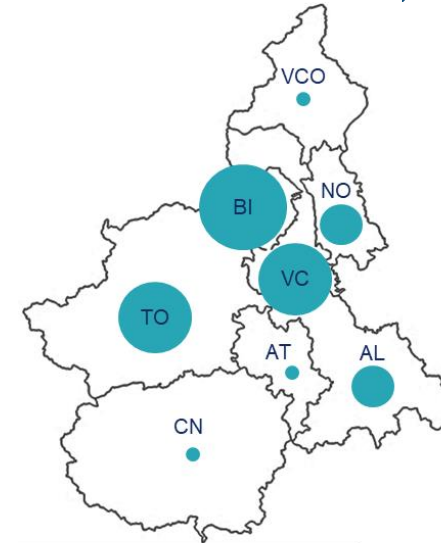
5 aprile 2021
858
 risposte totali

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



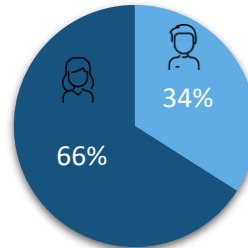
● Provenienza delle risposte

Caratteristiche del campione

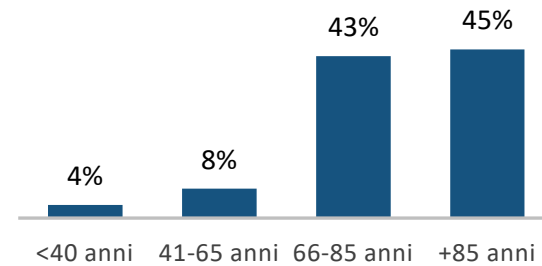


9 utenti su 1000
Hanno partecipato

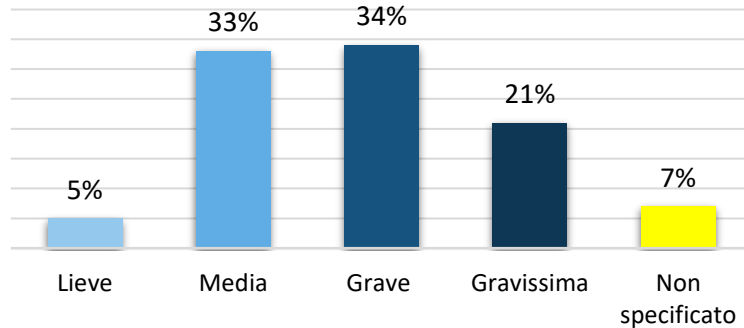
Sesso



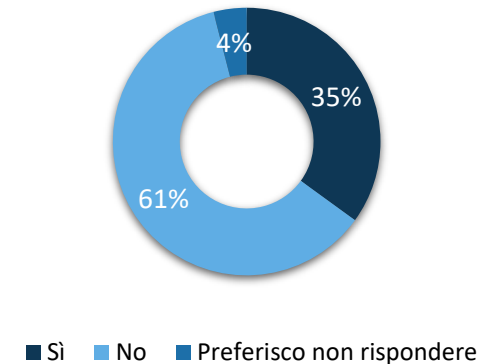
Età



Livello di incontinenza

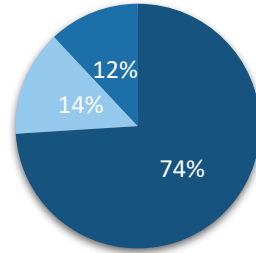


Incontinenza urinaria e fecale



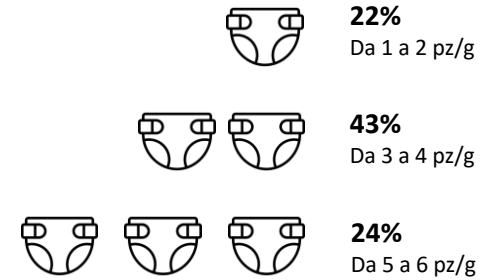
Attuale modello di distribuzione

Chi ritira la fornitura

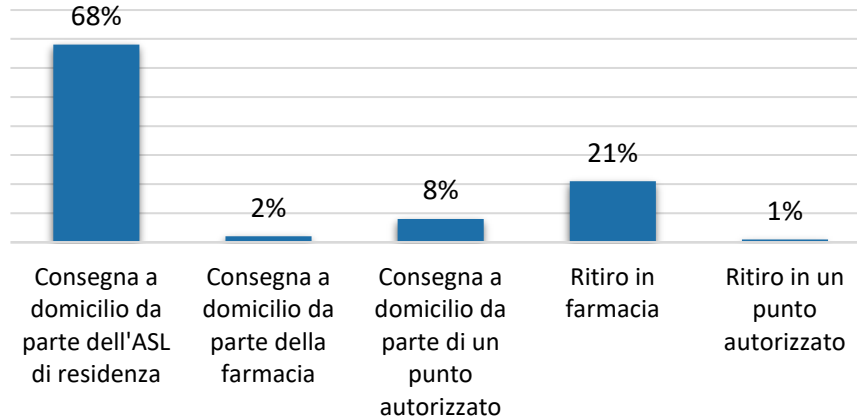


■ Famigliare ■ Assistito ■ Caregiver

Dispositivi necessari



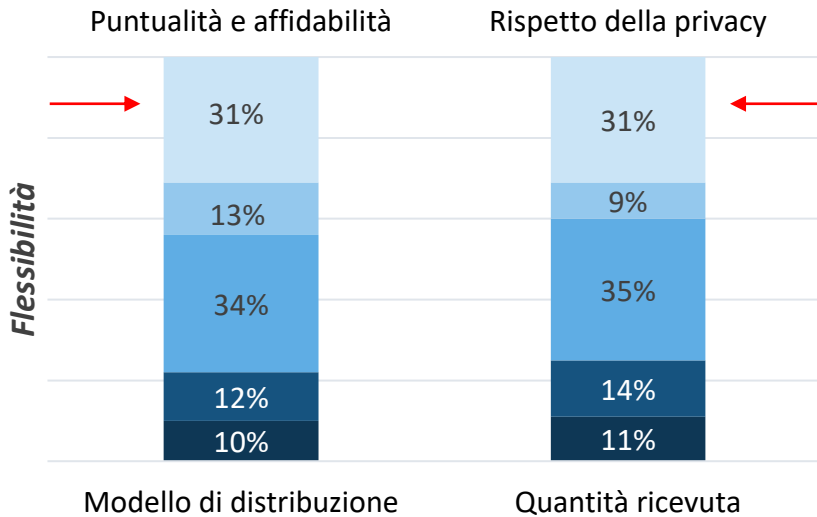
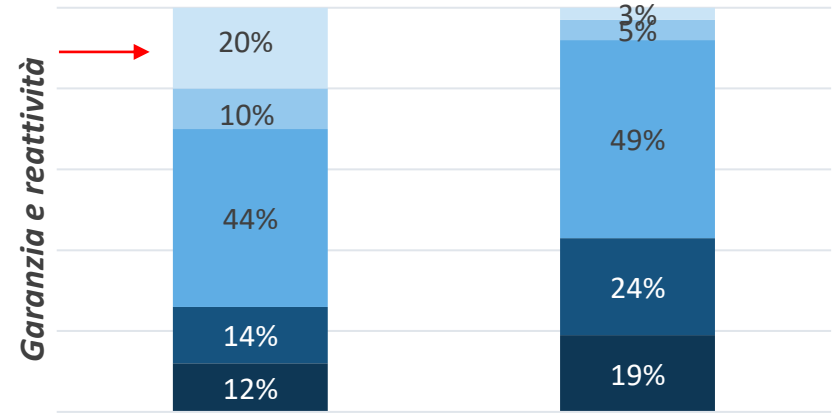
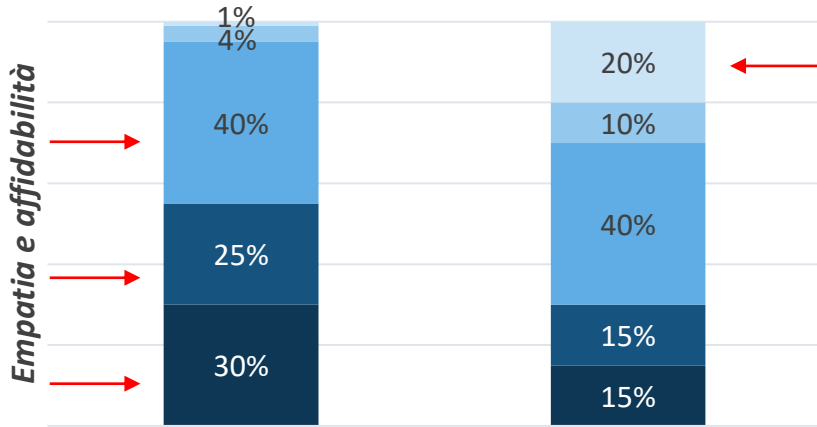
Attuale modalità di fornitura



66%
 Frequenza
 trimestrale

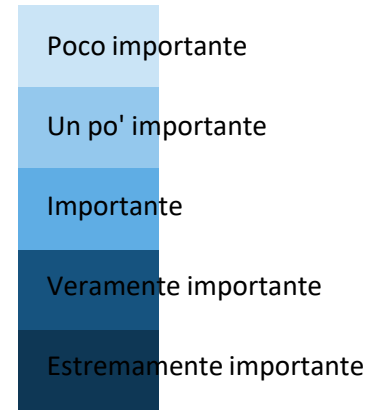
26%
 Frequenza
 mensile

Elementi importanti del servizio di distribuzione

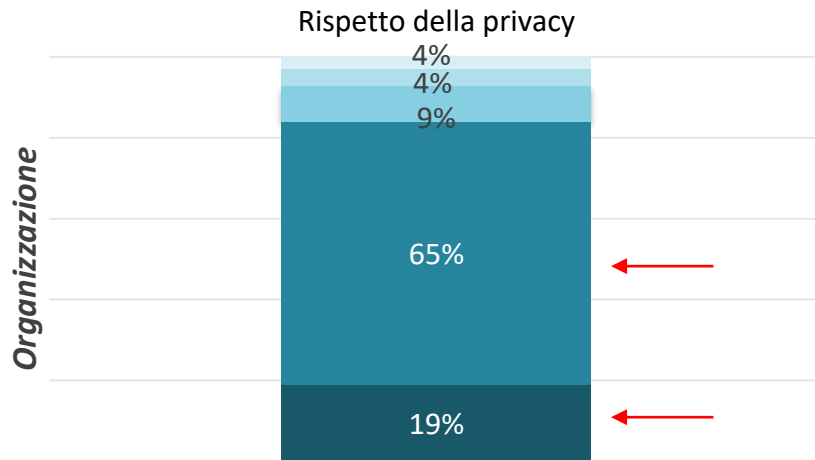
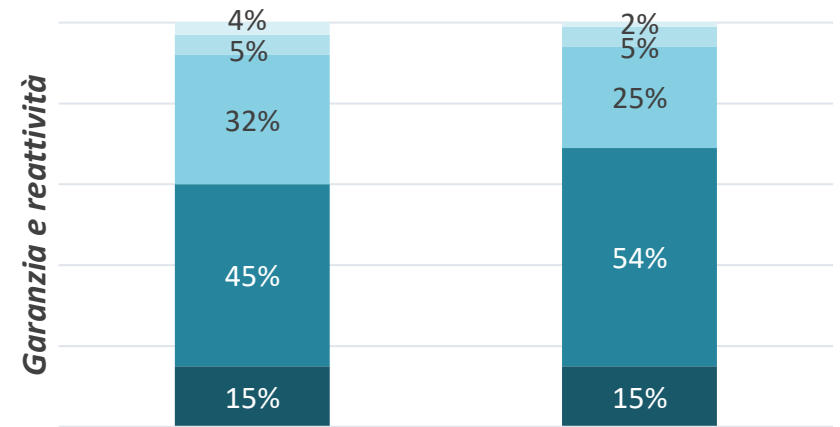
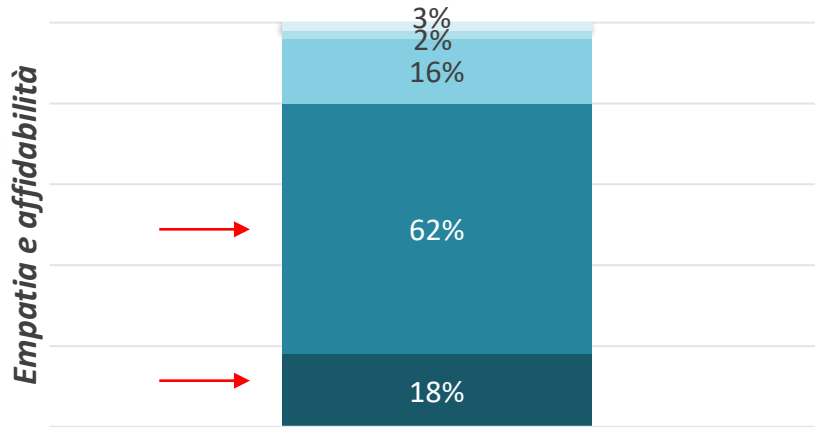


Ricevere consulenza

Ricevere assistenza



Livello di soddisfazione del servizio di distribuzione



Organizzazione generale del servizio di distribuzione

Ricevere consulenza

Ricevere assistenza



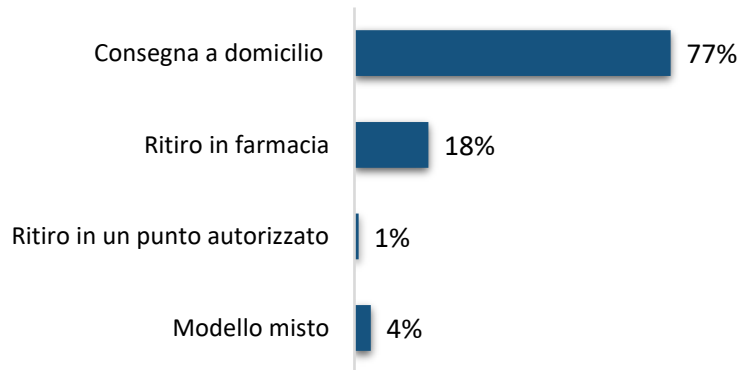
Problemi riscontrati e preferenze degli utenti



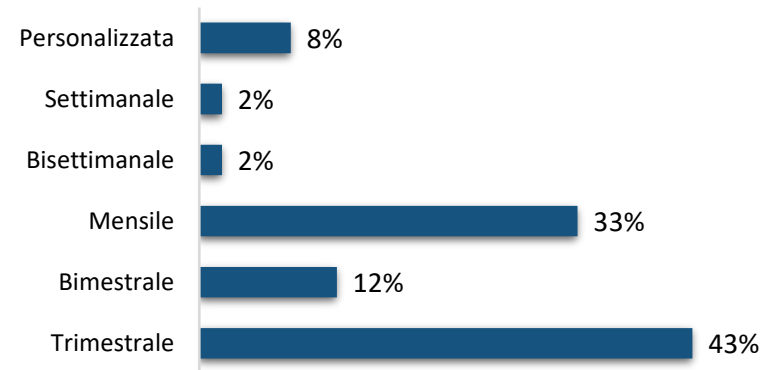
- Puntualità
- Cambiare tipo di fornitura
- Consegna sbagliata
- Burocrazia lunga
- Necessità di contattare l'ASL o l'azienda
- Poca competenza del personale addetto

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

Modello di fornitura preferito

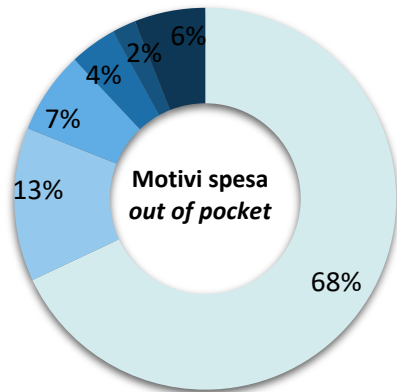
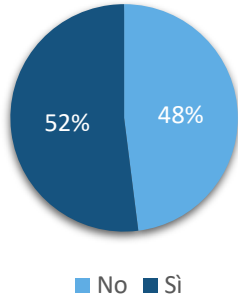


Frequenza di fornitura preferita



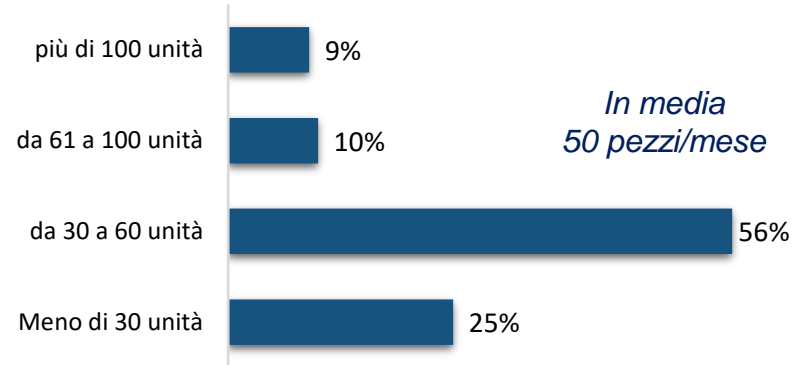
Spesa out of pocket

Acquisti out of pocket

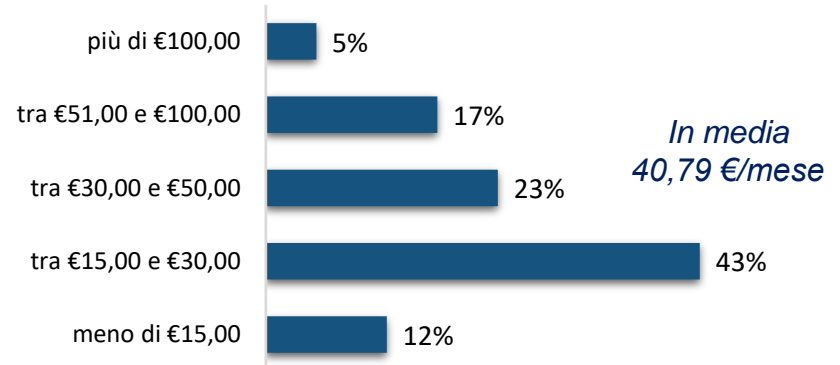


- Quantità insufficiente
- Problemi di assorbenza/qualità
- Problemi di irritazione e comfort
- Traverse
- Per scorta
- Preferenza per altri modelli/brand

Pezzi acquistati al mese

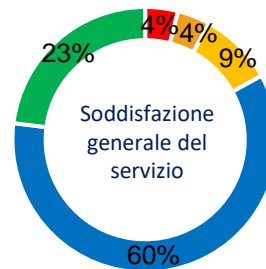
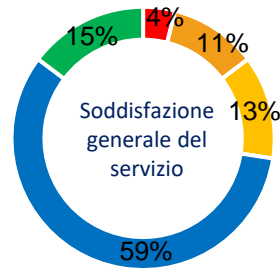
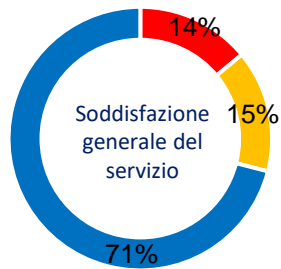


Spesa sostenuta al mese



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

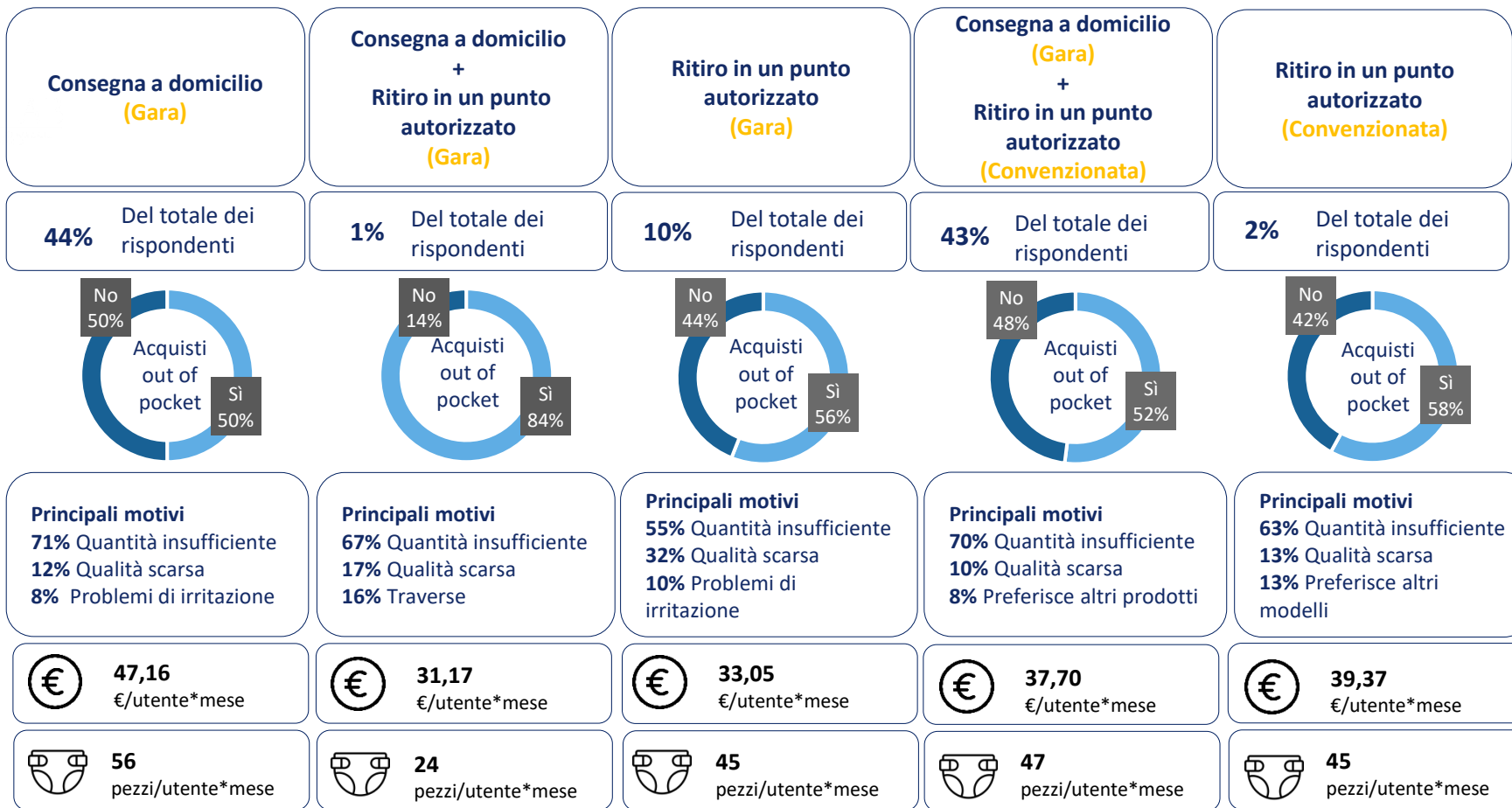


■ Molto soddisfatto ■ Soddisfatto ■ Né soddisfatto/Né insoddisfatto ■ Insoddisfatto ■ Molto insoddisfatto

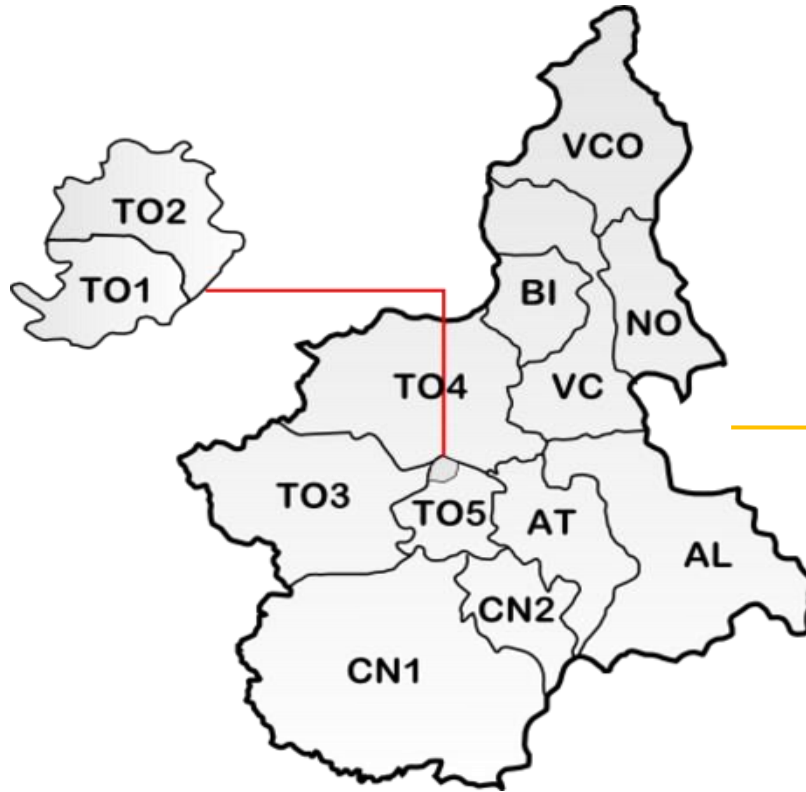
Problemi rilevati 58% Puntualità 20% Burocrazia lunga 7% Contatto	Problemi rilevati 100% Puntualità	Problemi rilevati 81% Puntualità 6% Burocrazia lunga 6% Cambiare ausilio	Problemi rilevati 39% Puntualità 9% Burocrazia lunga 9% Contatto	Problemi rilevati Non specificati
---	---	--	--	---

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***