

# Risultati della survey

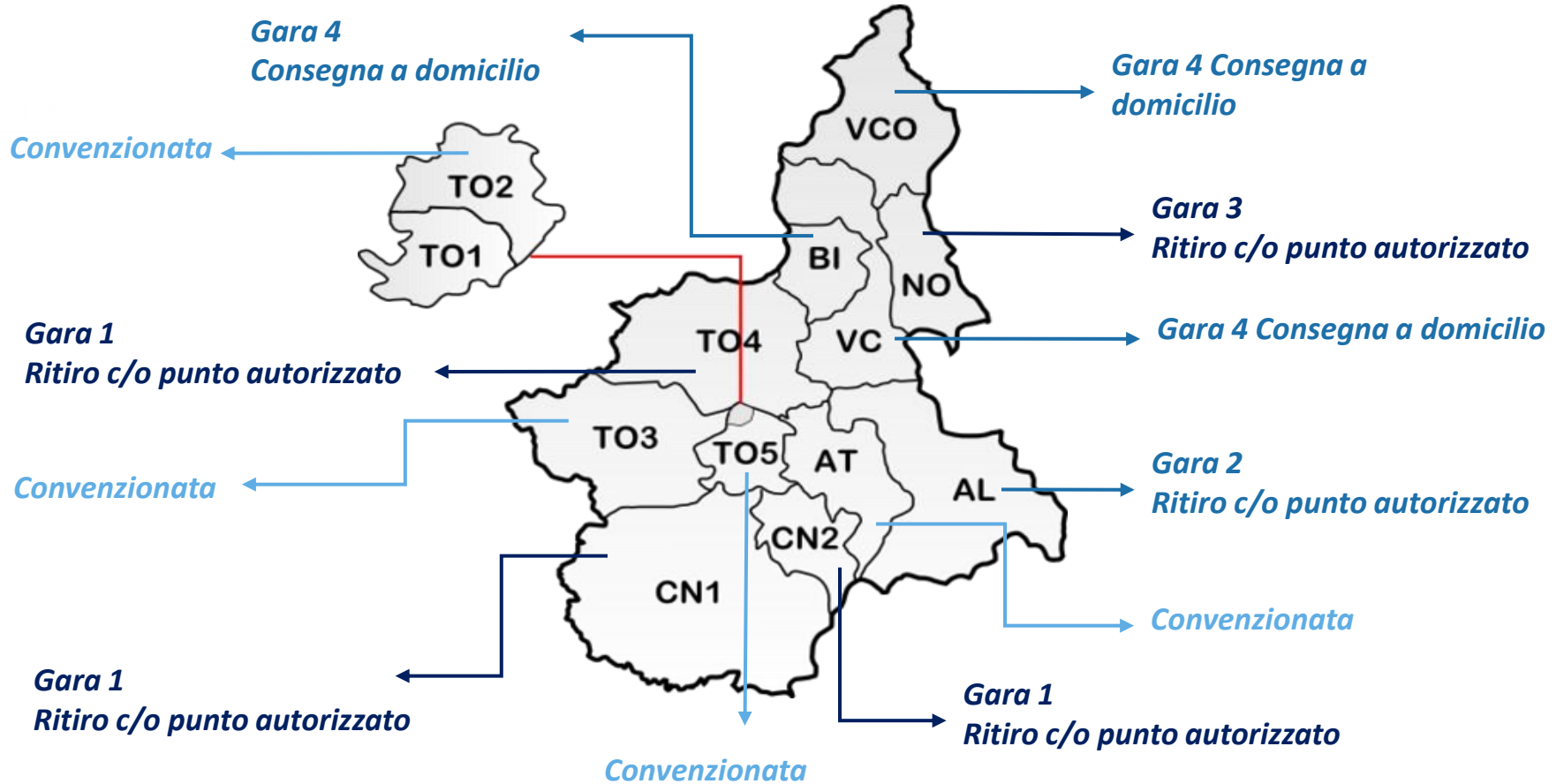
Erminia Mastrosimone

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



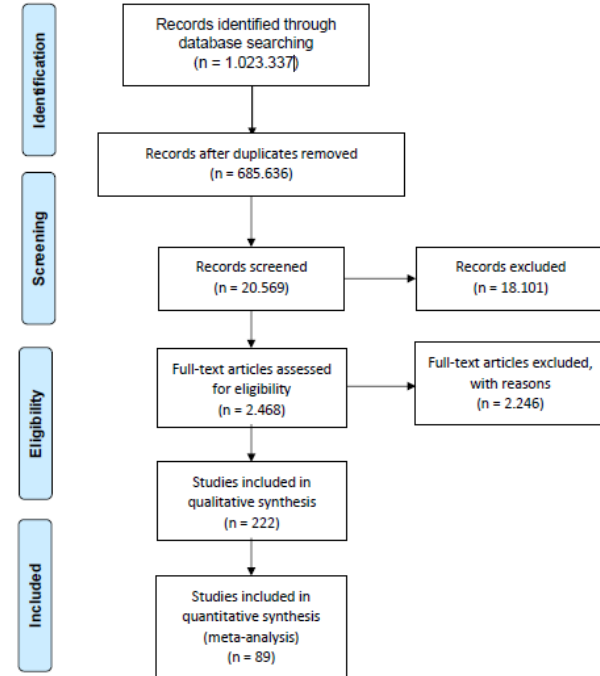
# Materiali e metodi: Costruzione del questionario



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 lamenti 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

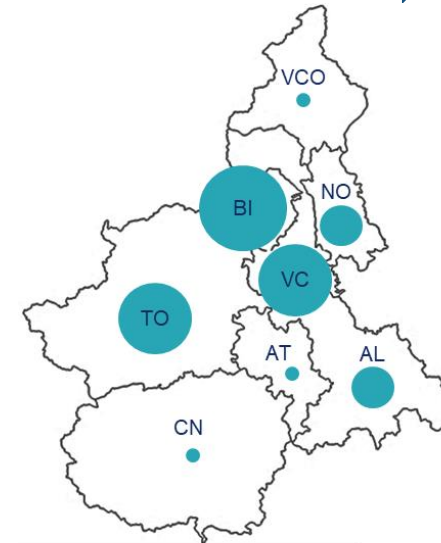
**5 aprile 2021**  
**858**  
 risposte totali

## 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



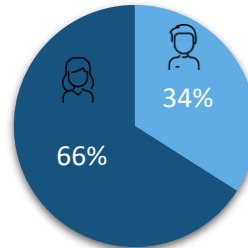
● Provenienza delle risposte

# Caratteristiche del campione

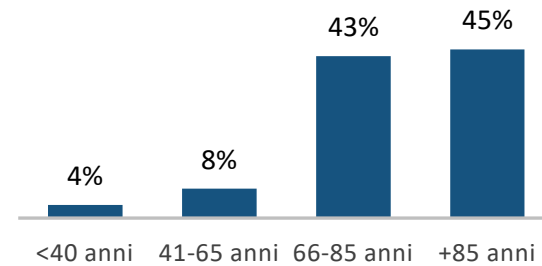


**9 utenti su 1000**  
Hanno partecipato

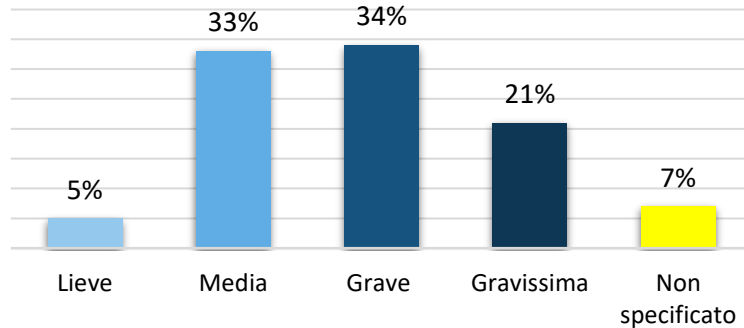
## Sesso



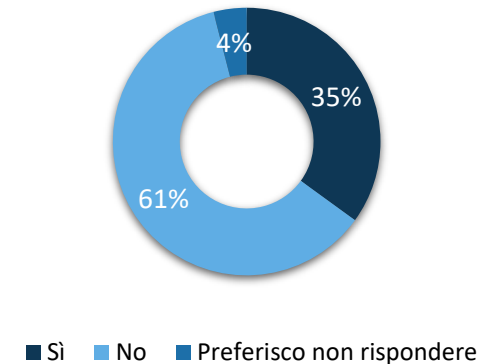
## Età



## Livello di incontinenza

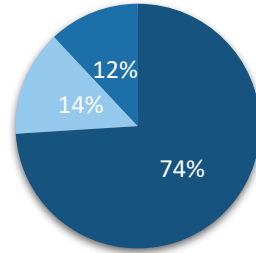


## Incontinenza urinaria e fecale



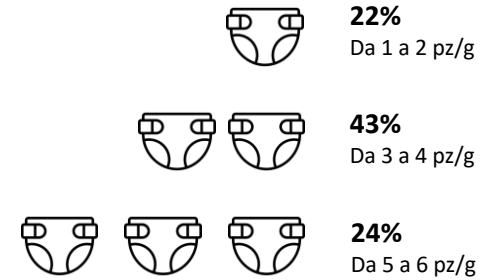
# Attuale modello di distribuzione

## Chi ritira la fornitura

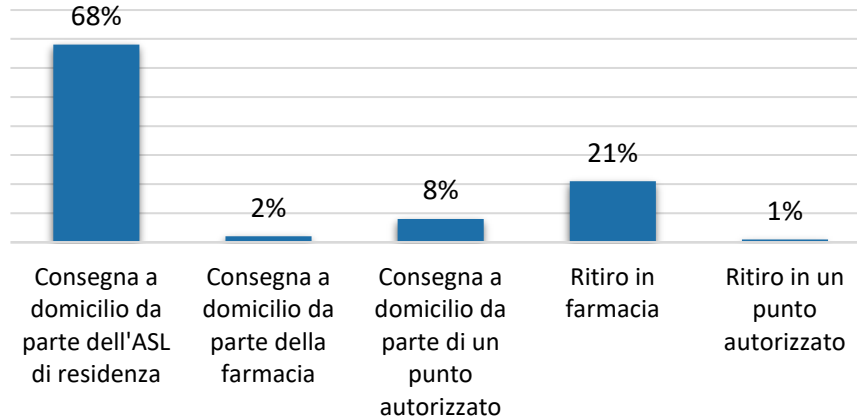


■ Famigliare ■ Assistito ■ Caregiver

## Dispositivi necessari



## Attuale modalità di fornitura

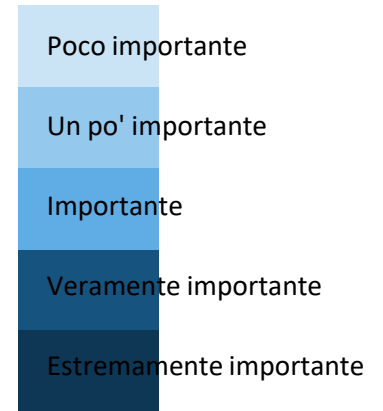
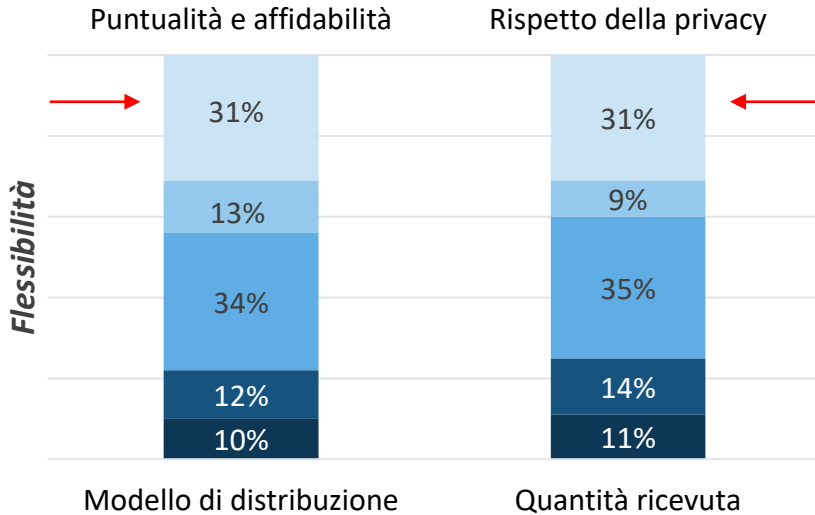
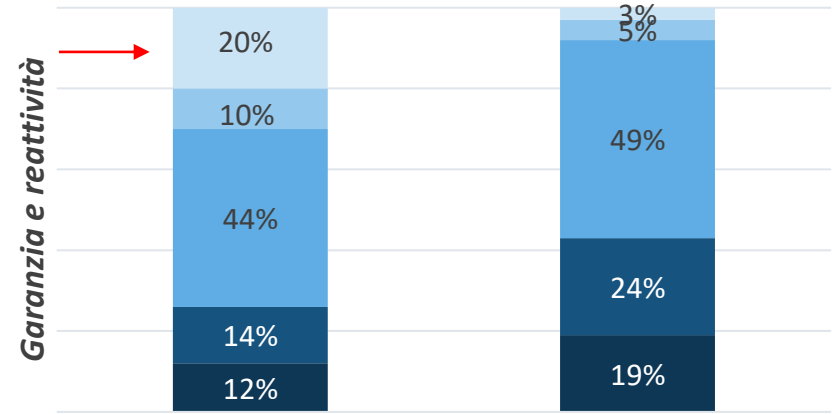
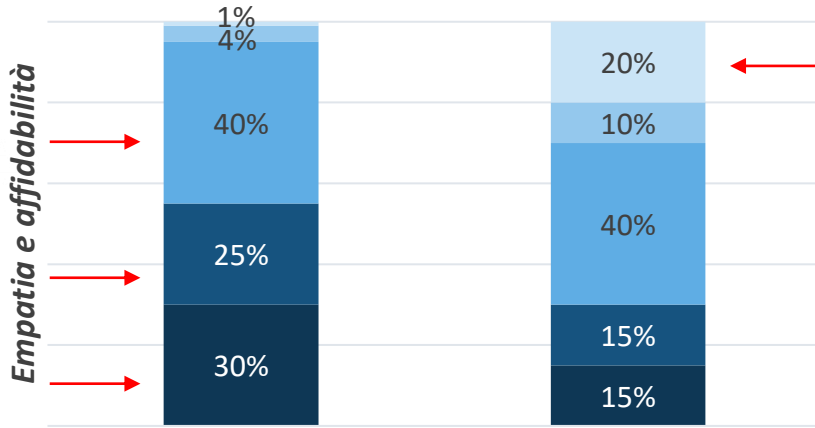


**66%**  
 Frequenza  
 trimestrale

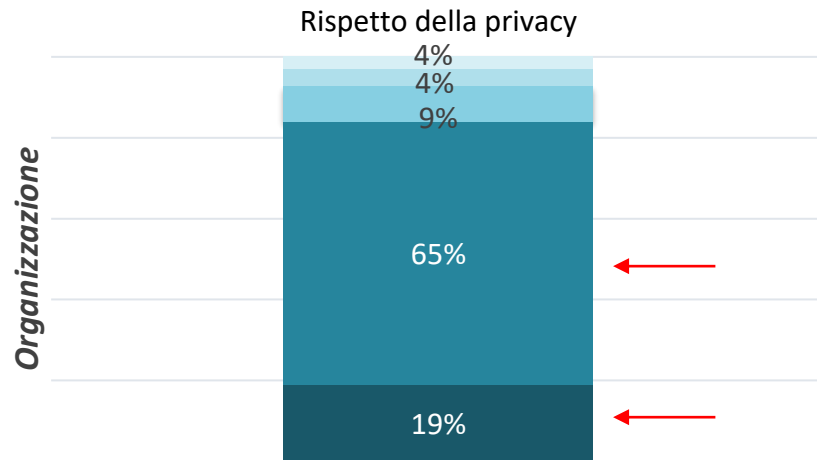
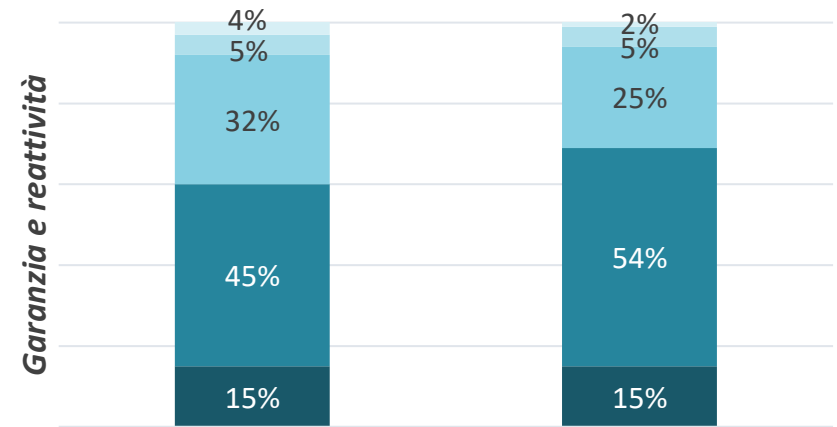
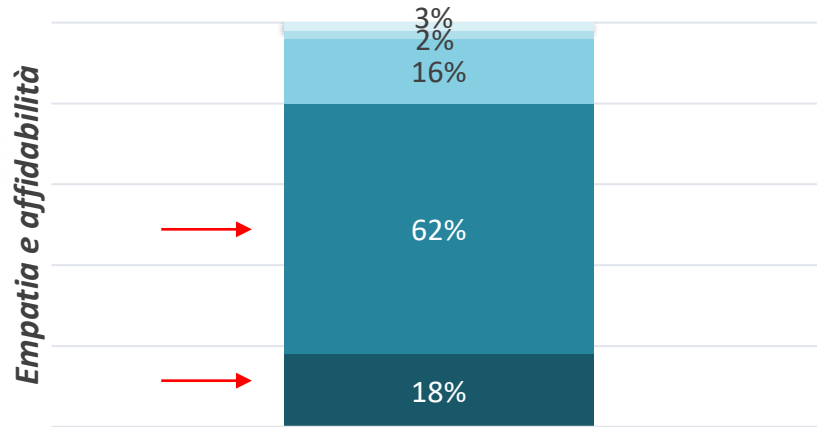
**26%**  
 Frequenza  
 mensile



# Elementi importanti del servizio di distribuzione



# Livello di soddisfazione del servizio di distribuzione



Organizzazione generale del servizio di distribuzione

Ricevere consulenza

Ricevere assistenza



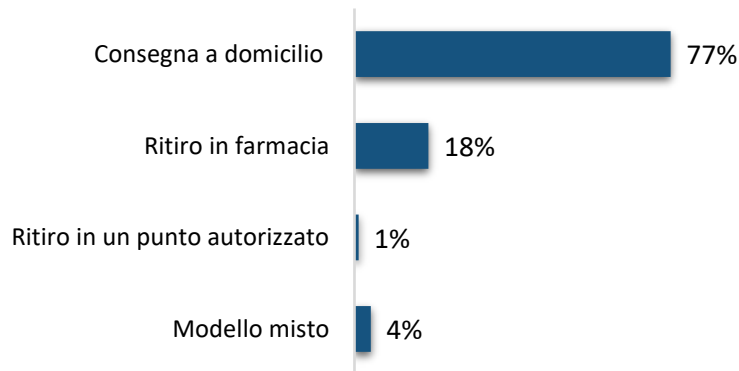
# Problemi riscontrati e preferenze degli utenti



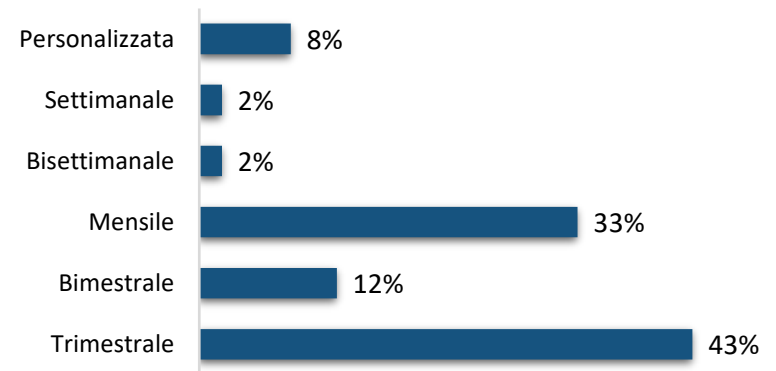
- Puntualità
- Cambiare tipo di fornitura
- Consegna sbagliata
- Burocrazia lunga
- Necessità di contattare l'ASL o l'azienda
- Poca competenza del personale addetto

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

## Modello di fornitura preferito

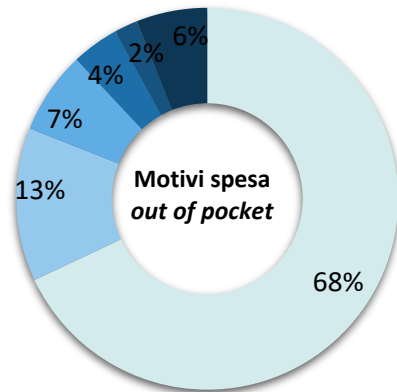
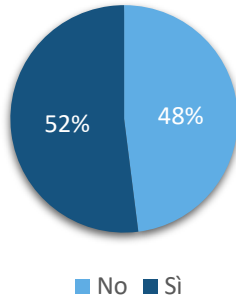


## Frequenza di fornitura preferita



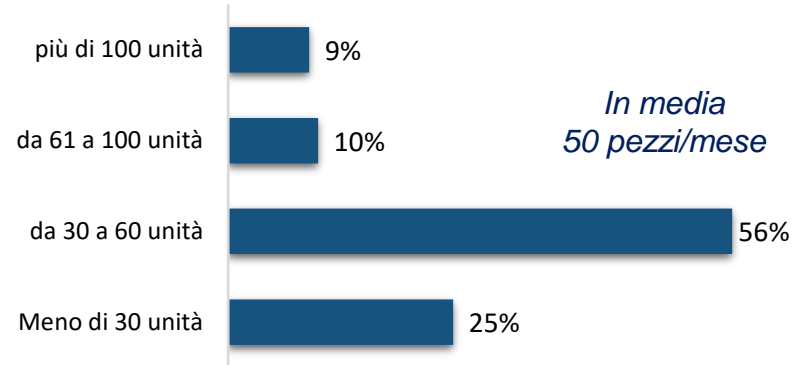
# Spesa out of pocket

## Acquisti out of pocket

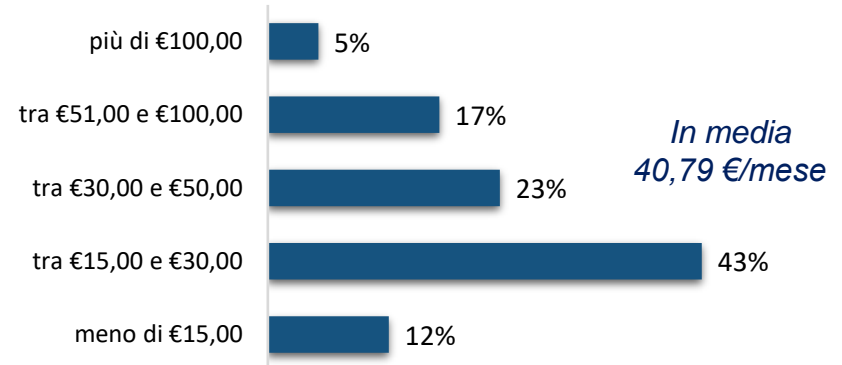


- Quantità insufficiente
- Problemi di assorbenza/qualità
- Problemi di irritazione e comfort
- Traverse
- Per scorta
- Preferenza per altri modelli/brand

## Pezzi acquistati al mese

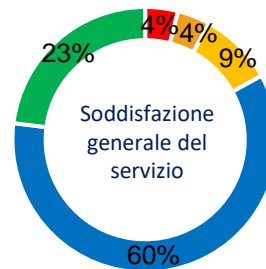
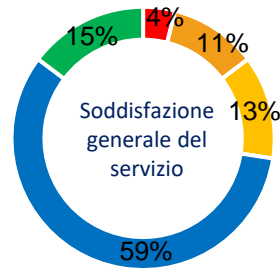
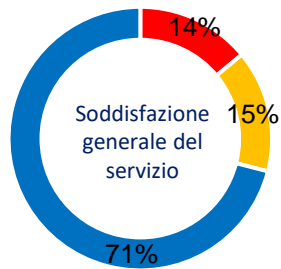


## Spesa sostenuta al mese



# Analisi per modello di distribuzione

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

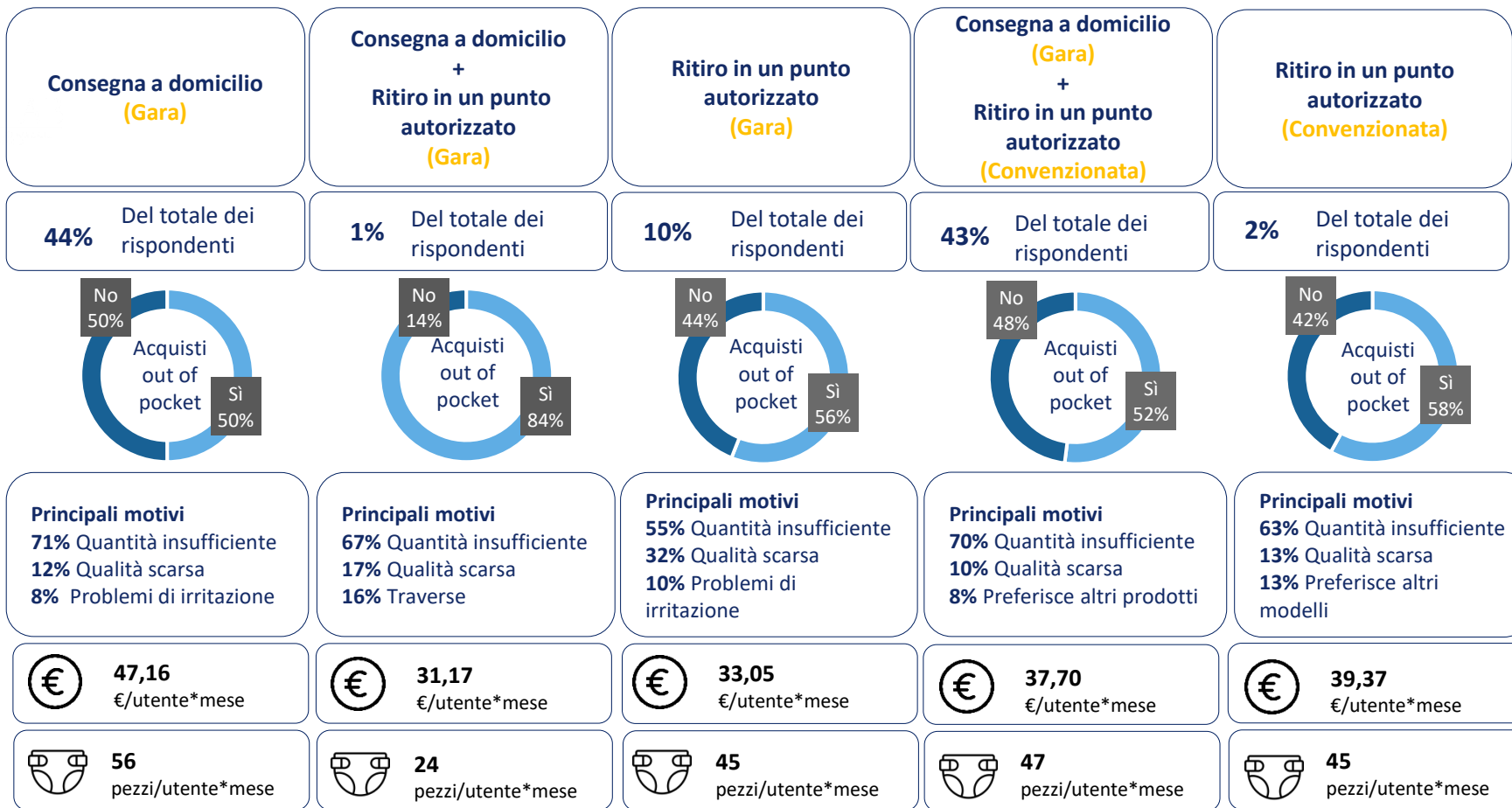


■ Molto soddisfatto ■ Soddisfatto ■ Né soddisfatto/Né insoddisfatto ■ Insoddisfatto ■ Molto insoddisfatto

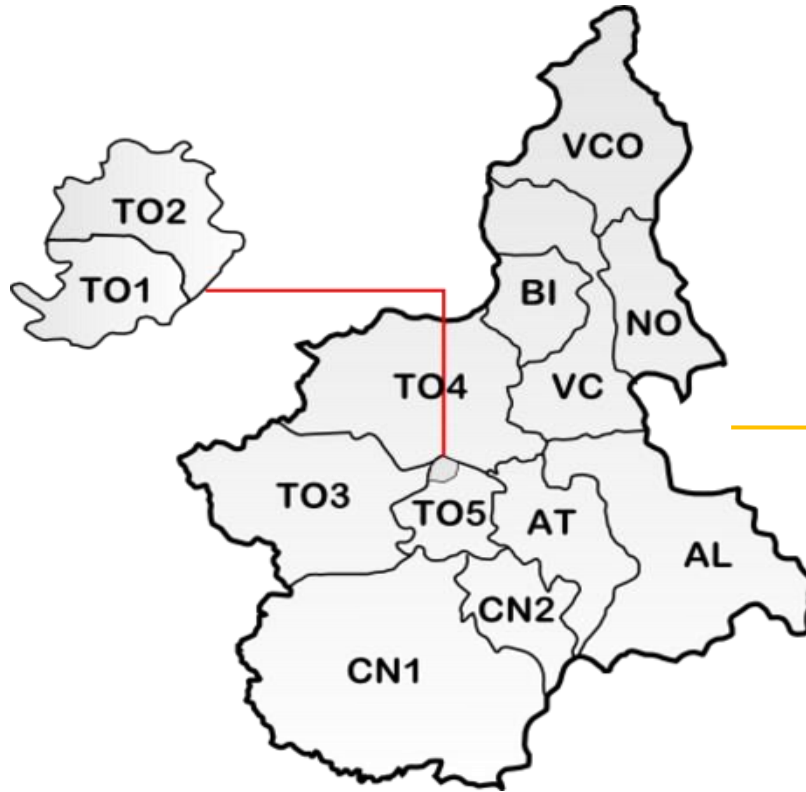
<b>Problemi rilevati</b> 58% Puntualità 20% Burocrazia lunga 7% Contatto	<b>Problemi rilevati</b> 100% Puntualità	<b>Problemi rilevati</b> 81% Puntualità 6% Burocrazia lunga 6% Cambiare ausilio	<b>Problemi rilevati</b> 39% Puntualità 9% Burocrazia lunga 9% Contatto	<b>Problemi rilevati</b> Non specificati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

<b>Elementi importanti</b> → Puntualità e affidabilità del servizio - Ricevere assistenza - Rispetto della privacy	<b>Elementi importanti</b> → Puntualità e affidabilità del servizio - Ricevere assistenza - Ricevere consulenza	<b>Elementi importanti</b> - Ricevere assistenza - Rispetto della privacy - Ricevere consulenza	<b>Elementi importanti</b> - Ricevere assistenza - Ricevere consulenza - Puntualità e affidabilità del servizio	<b>Elementi importanti</b> - 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***