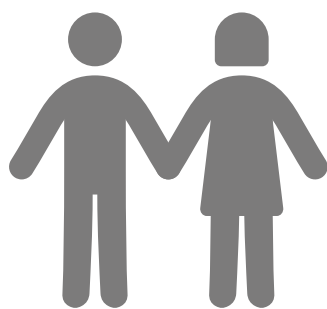


Dedicato a te: il punto di vista degli utilizzatori

Una società esterna (dmt Telemarketing) è stata incaricata di eseguire una survey telefonica sul gradimento del servizio domiciliare.

Sono state effettuate in totale 650 interviste su un campione di pazienti attivi che ad oggi usufruiscono del servizio **Dedicato a te** Coloplast in tutta Italia.

Il questionario validato da ALTEMS (Alta scuola di Economia e Management Sanitario) nell'ambito di uno studio più ampio, si articola in 21 domande riguardanti non solo il modello distributivo e i tempi di gestione correlati, ma si sofferma anche sulla percezione della qualità dei servizi inclusi in **Dedicato a te** e sull'impatto quotidiano che questi hanno sugli utilizzatori.



500




Interviste completate



58% **42%**



L'età media degli intervistati era di 66 anni con un minimo di 5 e un massimo di 98 anni

-  Stomia
-  Cateterismo Intermittente
-  Gestione intestinale





Modello distributivo e suo impatto prima della consegna domiciliare

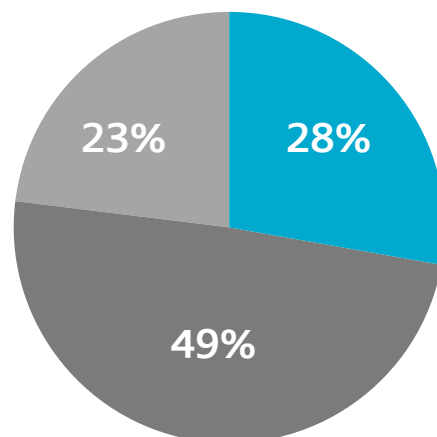
La popolazione analizzata in generale proviene da diversi modelli distributivi e il campione è ben distribuito. Solo il 28% ha conosciuto solamente il modello domiciliare, questo ci permette di valutare meglio la preferenza dell'utilizzatore.



Prima della consegna domiciliare il **62%** degli utenti **non era autosufficiente** e doveva delegare qualcuno per il ritiro dei prodotti.



Il ritiro dei prodotti avveniva per la maggior parte dei casi trimestralmente richiedendo in media circa 1 ora



- Da sempre in domiciliare
- Mi recavo alla mia ASL di appartenenza
- Mi recavo in farmacia/sanitaria/altro negozio autorizzato

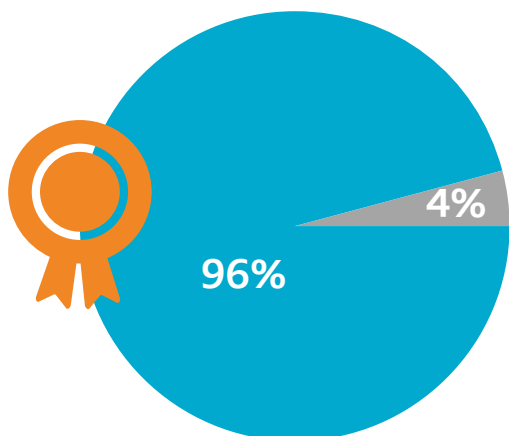
Non sono state riscontrate problematiche nel cambio dei prodotti e generalmente in tutti i modelli distributivi non sono stati cambiati i dispositivi senza consenso.



Livello di soddisfazione del servizio Dedicato a te

Il **96%** delle persone è **molto soddisfatto*** del servizio e vorrebbe continuare con questo modello in futuro.

È stato chiesto agli utilizzatori, in una scala da 1 a 7, il **grado di soddisfazione in merito al servizio Dedicato a Te** di Coloplast.



* Si ritengono soddisfatti gli utilizzatori che hanno espresso un punteggio 6 e 7 in una scala da 1 a 7.



Servizi complementari

Coloplast®
Care | Il tuo servizio
giorno dopo
giorno

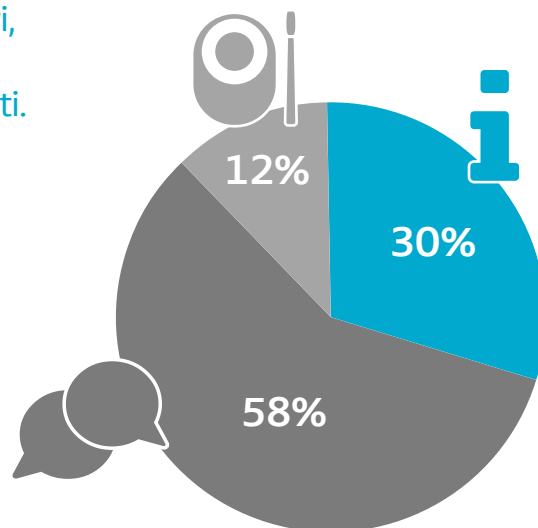
Il servizio **Dedicato a te**, non è una semplice consegna, ma è stato sviluppato e migliorato nel tempo per garantire privacy e un supporto aggiuntivo grazie al servizio **Coloplast Care**.

Il programma personalizzato Coloplast Care supporta le persone per tutta la vita con l'utilizzo del prodotto.

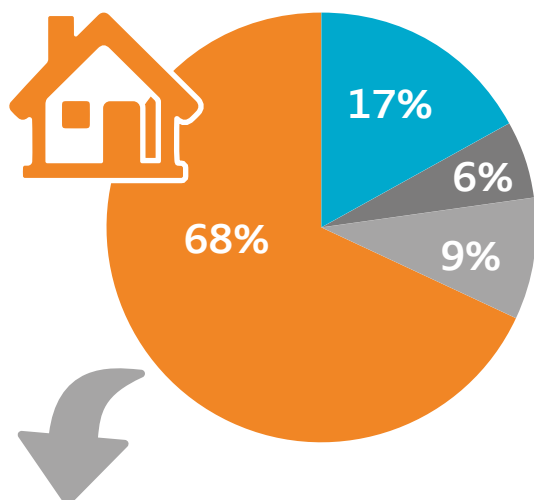
Assieme alle indicazioni degli specialisti sanitari, con il Care gli utilizzatori ricevono materiale di ispirazione e supporto sull'utilizzo dei prodotti.

Il gradimento dei vantaggi offerti da **Dedicato a te** emerge dai dati sotto:

- La spedizione al domicilio viene considerata per il **99% discreta**
- Il servizio di SMS per il **99%** del panel è **utile**
- Il **77%** delle persone ha usufruito o sta usufruendo del **servizio di supporto** telefonico, per differenti motivazioni



- Materiale informativo sulla sua condizione e miglioramento della qualità di vita
- Supporto tecnico per l'utilizzo dei prodotti
- Campioni gratuiti



Le persone che usufruiscono del servizio di supporto hanno per la maggior parte iniziato (68%) ad utilizzarlo nella fase iniziale **post dimissione**, che rappresenta la fase più critica per la ripresa alla vita

- Subito dopo la dimissione
- Da 3 a 6 mesi dopo la dimissione
- Da 6 a 12 mesi dopo la dimissione
- Dopo più di un anno dalla dimissione

Il **91%** delle persone ritiene che il servizio sia stato di supporto per **prevenire le complicanze**.

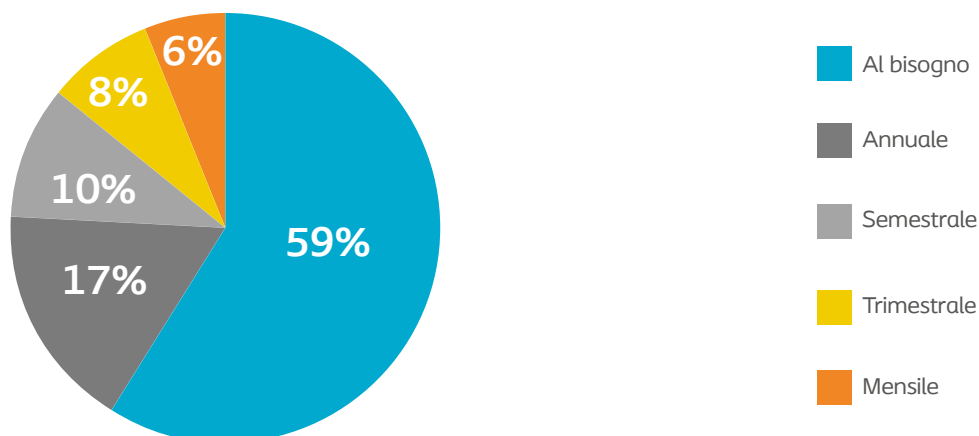
Il **94%** delle persone ritiene che il servizio abbia contribuito a migliorare la loro **qualità di vita**.



Supporto clinico

Per meglio comprendere la gestione del rapporto con i clinici, abbiamo chiesto agli utilizzatori se avessero un punto di riferimento continuo che potesse supportarli.

Inoltre abbiamo voluto indagare se, in un momento di continuo cambiamento come stiamo vivendo, uno modo "alternativo" di contatto con il clinico potesse rappresentare una valida alternativa.



Solamente il **41%** degli intervistati **ha un clinico di riferimento**. Il restante **59%**, **al bisogno cerca un riferimento** che lo possa supportare.



Solamente il **31%** ritiene che un servizio clinico da remoto potrebbe essere utile.