

UP - Umana Persone E-commerce Servizi Sanitari

Risultati dell'indagine

Dicembre 2024



**UMANA
PERSONE**

IMPRESA SOCIALE RICERCA E SVILUPPO

AGENDA

1

CONTESTO E
OBIETTIVI

2

DISEGNO RICERCA E
CAMPIONE

3

GIUDIZIO E UTILIZZO
DEI SERVIZI SOCIO-
SANITARI
ASSISTENZIALI

4

INNOVAZIONE E
DIGITALIZZAZIONE

5

PIATTAFORMA
MARKETPLACE

5

RISULTATI CHIAVE

Contesto e Obiettivi

01



CONTESTO E OBIETTIVI

UP - Umana Persone, rete di cooperative sociali e impresa sociale, si è aggiudicata un finanziamento nell'ambito del progetto THE - Tuscany Health Ecosystem, finanziato dal MUR attraverso il PNRR.

Il progetto si concentra sulla **creazione di un ecosistema digitale integrato** con l'ambizioso obiettivo di: **migliorare l'accessibilità, l'efficacia e la sicurezza dei servizi di cura e assistenza domiciliare**, con un conseguente miglioramento dell'autonomia e del benessere degli anziani e un sostegno concreto ai bisogni dei caregiver.

Per raggiungere questo obiettivo, UP si è avvalsa di Ipsos che l'ha supportata nel processo, attraverso la **conduzione di un'indagine di ricerca** approfondita.

L'obiettivo di tale indagine è stato quello di individuare insight necessari per **comprendere a fondo il contesto di riferimento e definire il posizionamento strategico della piattaforma**.

L'approccio di Ipsos ha previsto la combinazione di una **ricerca qualitativa generativa**, per esplorare in profondità le esigenze degli utenti, e di una **ricerca quantitativa demoscopica**, per quantificare il potenziale dei servizi proposti.

Disegno ricerca e campione

01



FASE QUALITATIVA – GENERATIVA



METODOLOGIA

• **2 FG online** da 2h con 6 partecipanti ciascuno



CAMPIONE

- **Residenti in Toscana** di età compresa fra i 45-75 anni
- Buon mix di genere ed età
- Buon mix di province
- **50% caregiver**

FASE QUANTITATIVA – DEMOSCOPICA

UNIVERSO DI RIFERIMENTO

Popolazione toscana dai 18 anni in su

TECNICA DI RILEVAZIONE

CAWI-CATI-CAMI

NUMERO INTERVISTE ESEGUITE

900 interviste complete

STRATIFICAZIONE DEL CAMPIONE

Genere, classe di età, titolo di studio, condizione lavorativa, provincia di residenza

PERIODO DI RILEVAZIONE

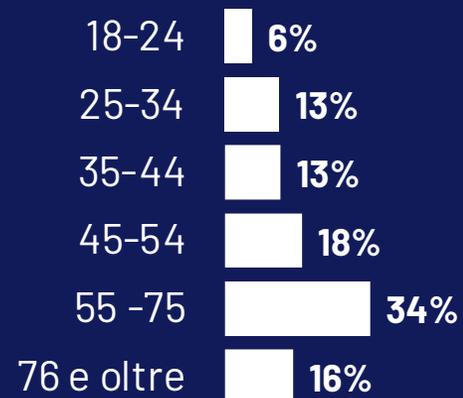
NOVEMBRE 2024

FASE QUANTITATIVA: IL CAMPIONE INTERVISTATO

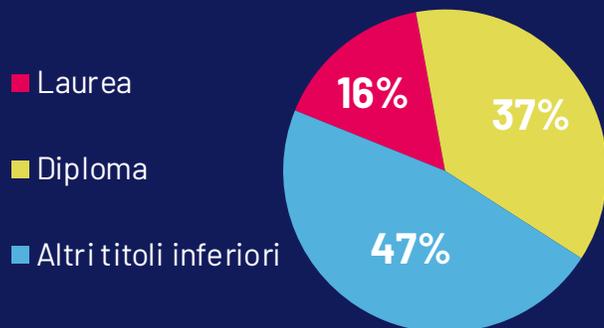
GENERE



ETÀ



TITOLO DI STUDIO



PROVINCIA DI RESIDENZA



PROFESSIONE

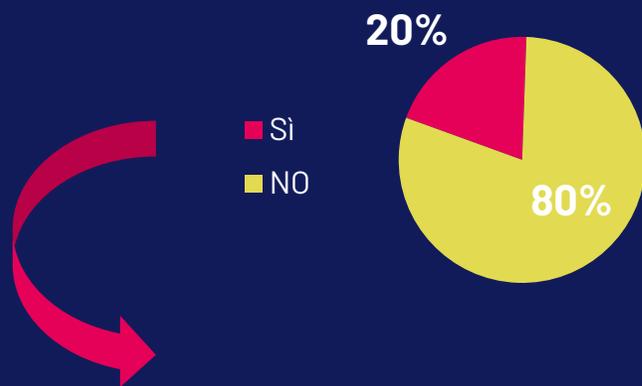


Base: Totale campione N=900
Valori ponderati

FASE QUANTITATIVA: IL CAMPIONE INTERVISTATO

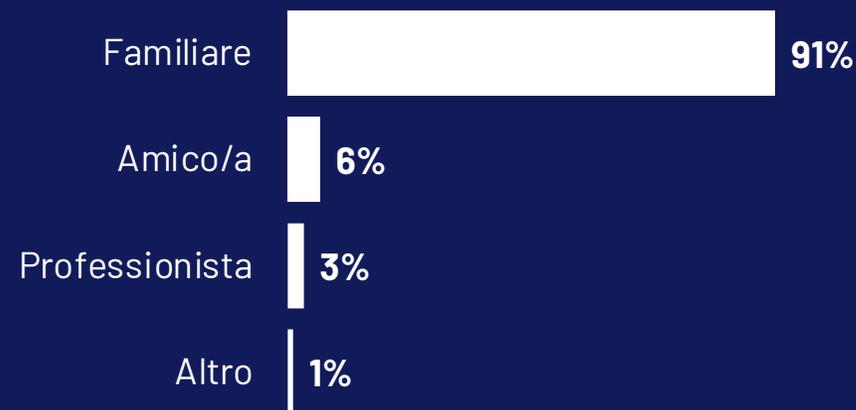
SI OCCUPA PERSONALMENTE DI UNA PERSONA ANZIANA

Base: Totale campione N=900



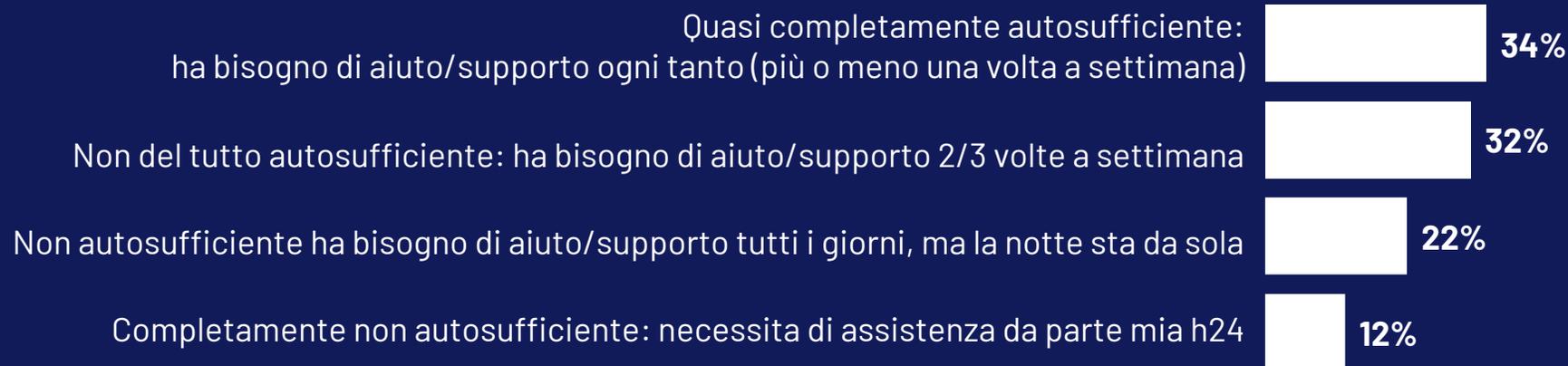
RAPPORTO CON LA PERSONA ASSISTITA

N=179



LA PERSONA CHE DEVE ASSISTERE E'..

N=179



Base: Totale campione

Qual è il suo rapporto con la persona assistita?

In quale delle seguenti categorie rientra la persona che deve assistere?

SISTEMA SOCIOSANITARIO- ASSISTENZIALE IN TOSCANA: VISSUTO E PERCEPITO

Giudizio e utilizzo dei servizi socio-sanitari assistenziali



Parlando di **mondo socio-sanitario-assistenziale** spontaneamente le persone intervistate pensano **in primis** alla **sfera sanitario-medica**. I servizi più prettamente **socio-assistenziali** vengono citati soprattutto dal gruppo dei **caregiver** (è la necessità che spinge a visualizzare il bisogno e quindi a pensare a 'servizi altri' differenti dal sanitario-medico).

Il **mondo socio-sanitario-assistenziale** viene spontaneamente segmentato in **tre macro nuclei associativi** ...



AREA SANITARIA

Vi rientrano tutte le visite specialistiche, gli esami di controllo (strumentali, di laboratorio ...), le vaccinazioni, gli *screening* ...



AREA ASSISTENZIALE

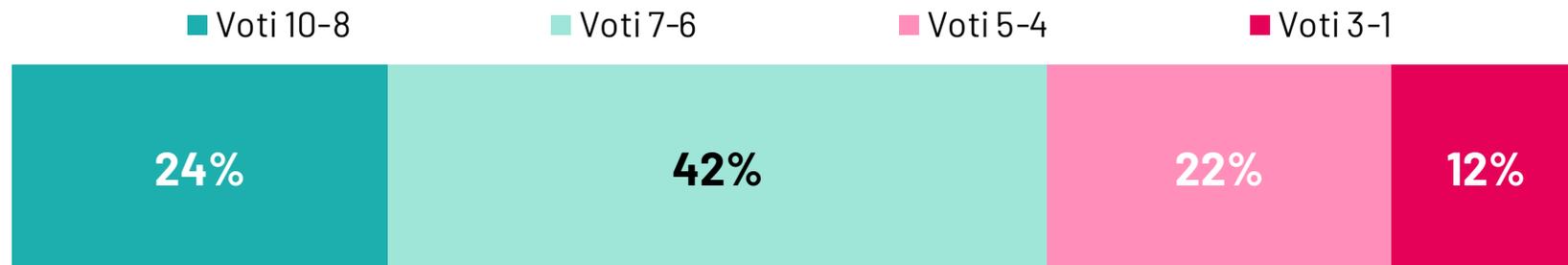
Il mondo in cui rientrano tutte le figure preposte all'assistenza al domicilio, come assistenza alla persona, infermieri, riabilitatori cognitivi, fisici ... ma anche strutture residenziali, centri diurni, servizi alla persona come trasporto, servizi amministrativi ...



AREA DIGITALE

Un mondo che appare in crescita sia per dispositivi a disposizione del paziente in automonitoraggio (pressione, saturazione ...) sia, soprattutto in ottica prospettica, per l'idea di telemedicina a distanza (visite, invio parametri al proprio medico ...)

Il giudizio complessivo



66%
POSITIVO

Uomo 71%, 76+ 74%

34%
NEGATIVO

Donna 39%, 18-24 42%; 45-54 38%

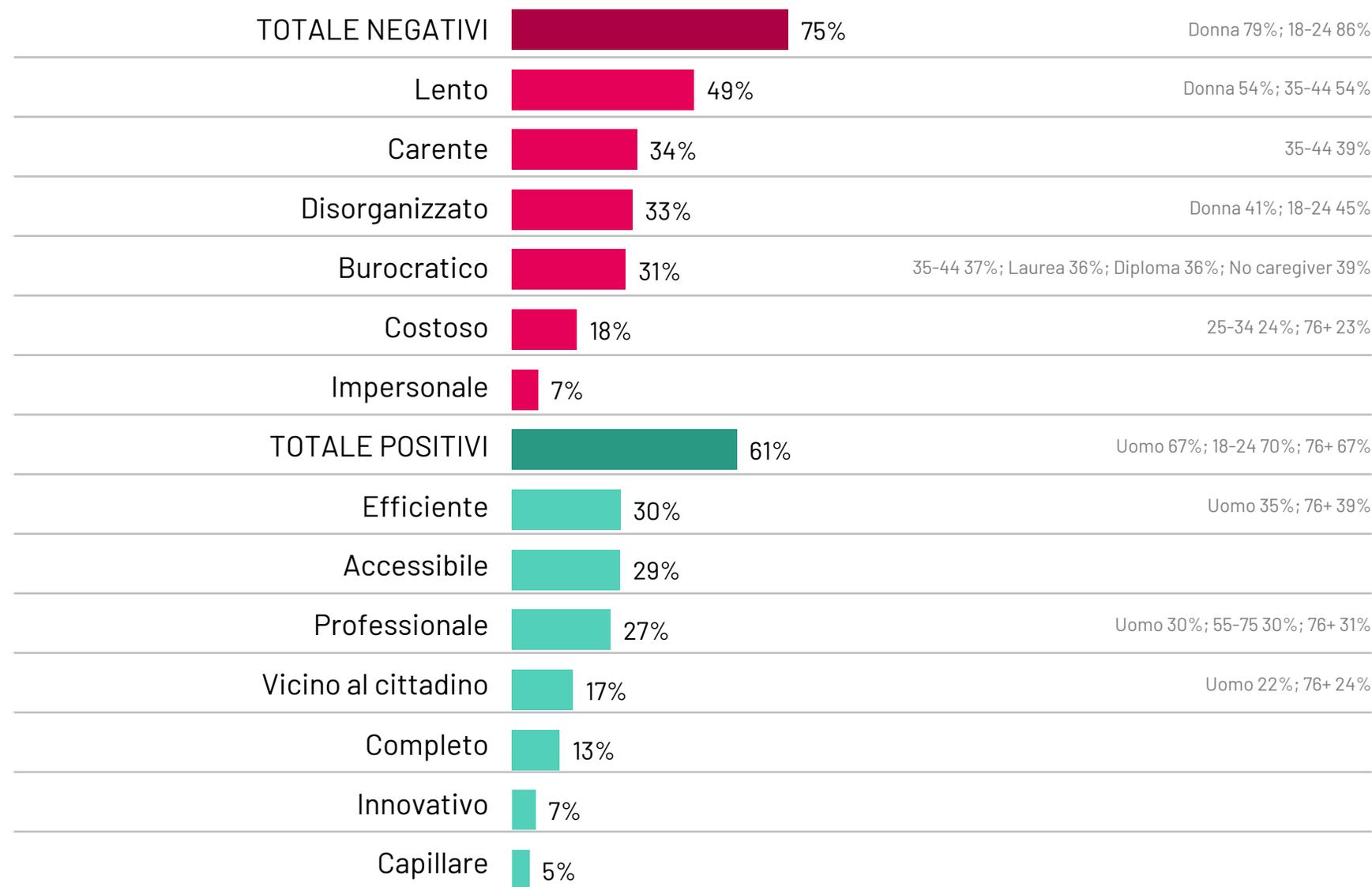
Q1. In generale, lei come valuta il sistema socio-sanitario-assistenziale toscano nel complesso? Per rispondere utilizzi una scala da 1 a 10 dove 1=pessimo e 10= ottimo

Base: totale campione - Valori % N=900

I primi 3 aggettivi associati al sistema socio-sanitario - assistenziale toscano

Q0. Se pensa al sistema socio-sanitario-
assistenziale della Toscana come lo definirebbe?
A quali aggettivi, tra i seguenti, lo assocerebbe?
Indichi i primi 3 a cui pensa

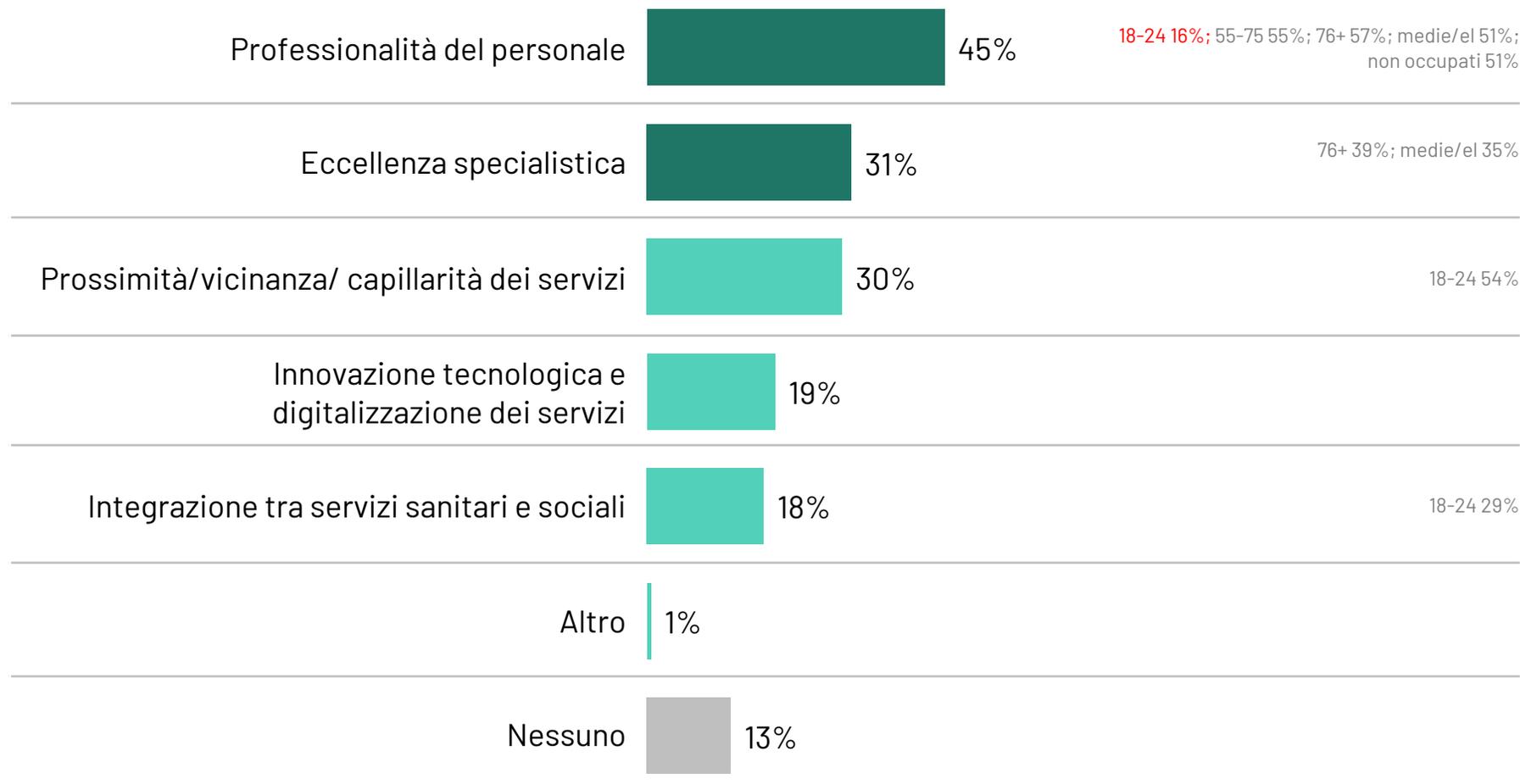
Base: totale campione - Valori % N=900



I principali 2 punti di forza del sistema

Q3.1 Quali sono, secondo lei, i principali punti di forza del sistema socio-sanitario-assistenziale toscano? Indichi, se secondo lei ce ne sono, i primi due

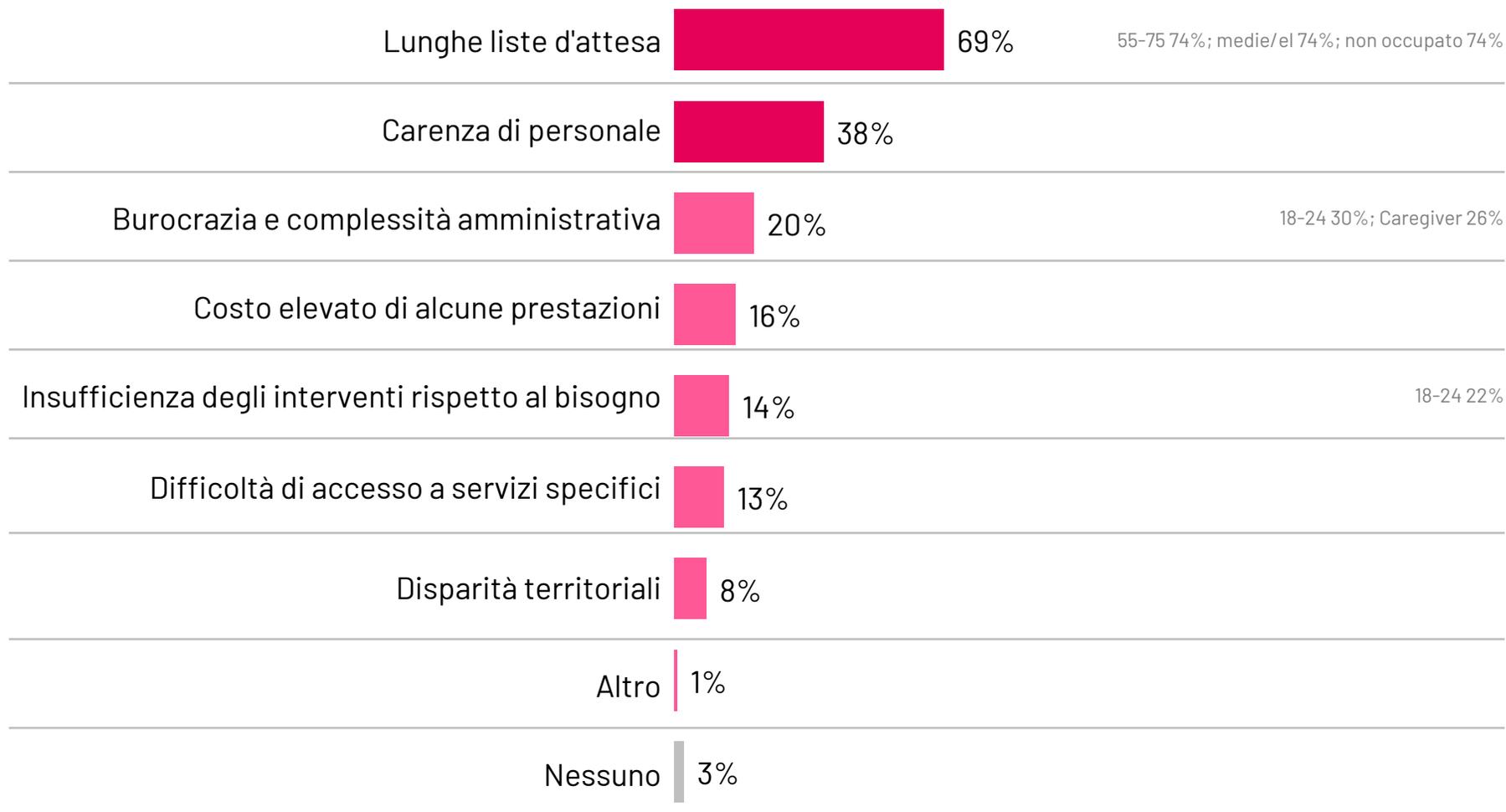
Base: totale campione - Valori % N=900



I principali 2 punti di debolezza del sistema

Q3.2 Quali sono secondo lei, invece, i principali punti di debolezza del sistema socio-sanitario-assistenziale toscano? Indichi, se secondo lei ce ne sono, i primi due

Base: totale campione - Valori % N=900



Punti di forza e punti di debolezza fanno riferimento principalmente a due sfere ben precise:

- **Medico di Medicina Generale** come principale punto di **forza**
- **Liste d'attesa** come principale punto di **debolezza**

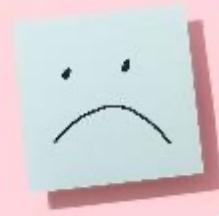


I **PLUS** e gli
aspetti
**MIGLIORATI NEL
TEMPO**

- **MMG**: figura chiave per consigli, ancora **molto presente e affidabile**
- Maggior **attenzione agli screening periodici**, soprattutto in corrispondenza di alcune tappe anagrafiche (es. controllo al seno dopo i 40 anni, ecodoppler dopo i 45 anni ...)
- **Miglioramento dei servizi e dispositivi** di automonitoraggio, diagnostica ...
- **Servizi di telemedicina** in via di ottimizzazione e sviluppo, ma anche **digitalizzazione di alcuni processi** (es. prenotazioni, ricette elettroniche, FSE ...)
- **Diverse eccellenze nel SSN** (pediatria, neurologia, urologia ...)



Per fortuna abbiamo il nostro medico di famiglia, ci aiuta molto ed è molto presente (Caregiver)



I **MINUS** e gli
aspetti
**PEGGIORATI NEL
TEMPO**

- **Minus comuni a tutto il SSN**: liste d'attesa sempre più lunghe, **difficoltà ad avere un punto di riferimento sempre uguale** nel tempo e **assistenza scarsa in emergenza** (in primis Pronto Soccorso)
- **Copertura geografica a macchia di leopardo**: alcune zone più periferiche sono molto distanti dall'offerta socio-sanitaria assistenziale e i trasporti in Toscana non rappresentano un'eccellenza in grado di permettere spostamenti rapidi

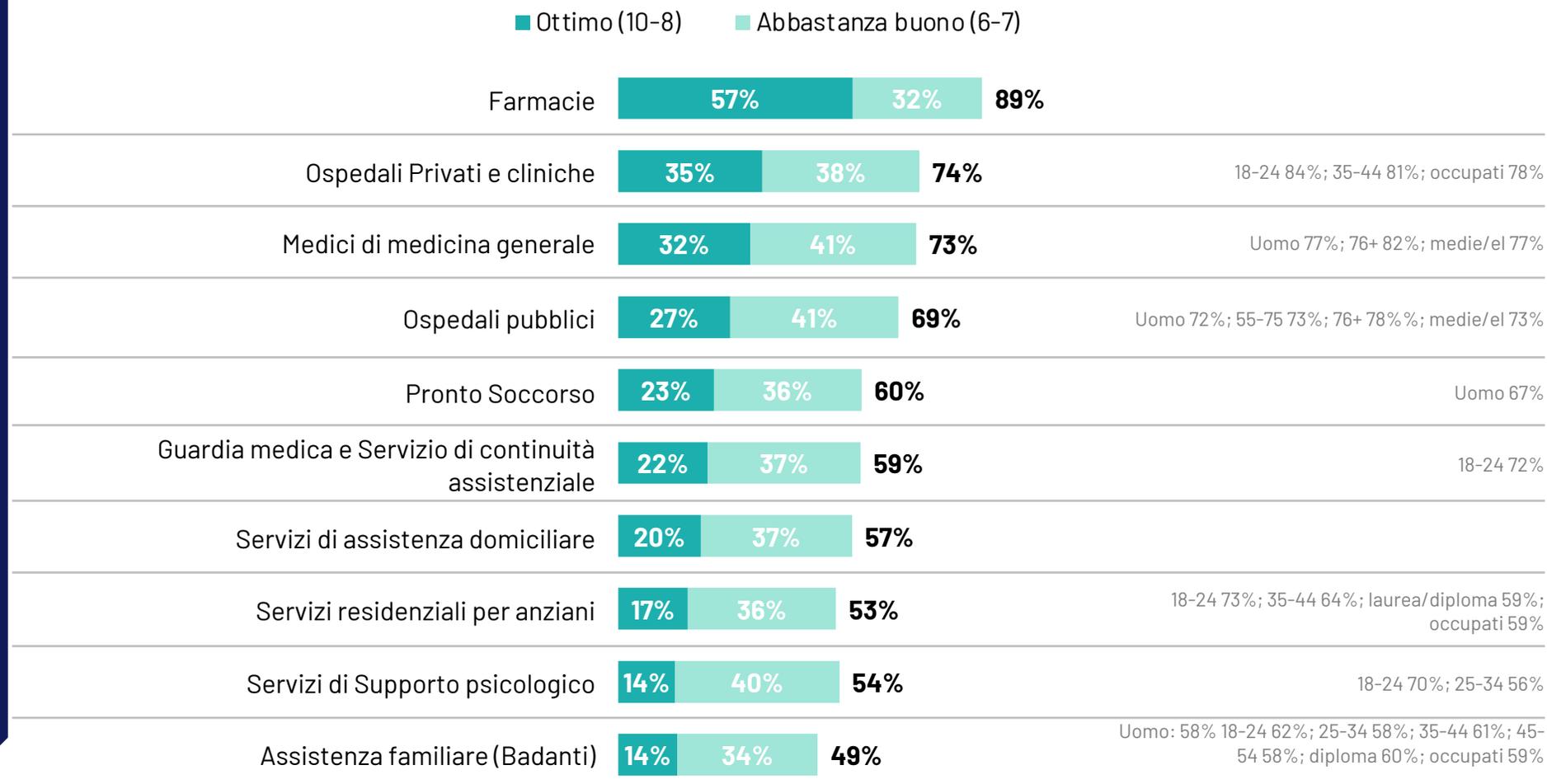


Il problema è che io domani per una visita devo andare a Empoli e se non ho chi mi porta diventa difficile (Citt.)

La valutazione delle strutture e dei servizi - giudizi positivi -

Q2. Come valuta i seguenti elementi del sistema socio-sanitario-assistenziale toscano? Per rispondere utilizza una scala da 1 a 10 dove 1=pessimo e 10=ottimo

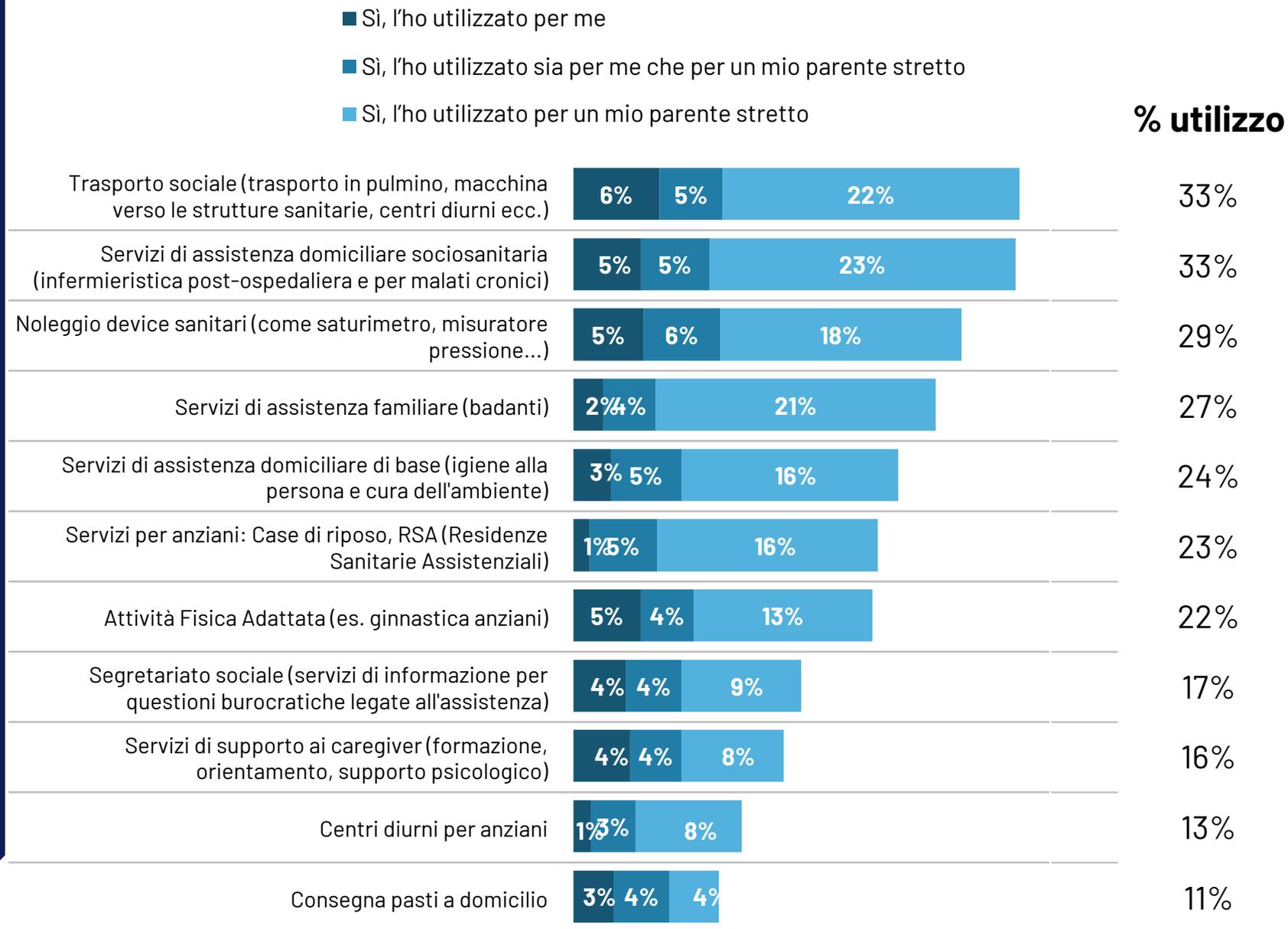
Base: totale campione - Valori % N=900



Servizi e prestazioni utilizzate

Q5. Lei personalmente, o un suo parente stretto, avete utilizzato alcuni delle seguenti prestazioni/servizi del sistema socio-sanitario assistenziale toscano ?

Base: totale campione - Valori % N=900



Il regime utilizzato: pubblico o privato

- Servizio pubblico
- Servizio pubblico con personale privato /in convenzione
- Sia servizio pubblico sia servizio privato
- Servizio privato (a pagamento diretto e/o attraverso assicurazioni)
- Non so, non ricordo

	% utilizzo					% pubblico	% privato	
Trasporto sociale (trasporto in pulmino, macchina verso le strutture sanitarie, centri diurni ecc.)	42%	24%	10%	16%	9%	33%	76%	25%
Servizi di assistenza domiciliare sociosanitaria (infermieristica post-ospedaliera e per malati cronici)	56%	18%	8%	13%	6%	33%	81%	20%
Noleggio device sanitari (come saturimetro, misuratore pressione...)	47%	19%	8%	20%	6%	29%	74%	28%
Servizi di assistenza familiare (badanti)	16%	18%	10%	49%	7%	27%	43%	60%
Servizi di assistenza domiciliare di base (igiene alla persona e cura dell'ambiente)	48%	18%	9%	18%	7%	24%	75%	26%
Servizi per anziani: Case di riposo, RSA (Residenze Sanitarie Assistenziali)	24%	33%	9%	29%	6%	23%	66%	38%
Attività Fisica Adattata (es. ginnastica anziani)	33%	26%	11%	24%	7%	22%	70%	34%
Segretariato sociale (servizi di informazione per questioni burocratiche legate all'assistenza)	45%	20%	12%	14%	9%	17%	77%	26%
Servizi di supporto ai caregiver (formazione, orientamento, supporto psicologico)	35%	23%	10%	23%	10%	16%	67%	32%
Centri diurni per anziani	32%	22%	5%	31%	9%	13%	60%	37%
Consegna pasti a domicilio	32%	27%	9%	20%	12%	11%	68%	29%

Q5.1 E si trattava di un servizio pubblico o di un servizio privato?

Base: ha utilizzato almeno un servizio - Valori %

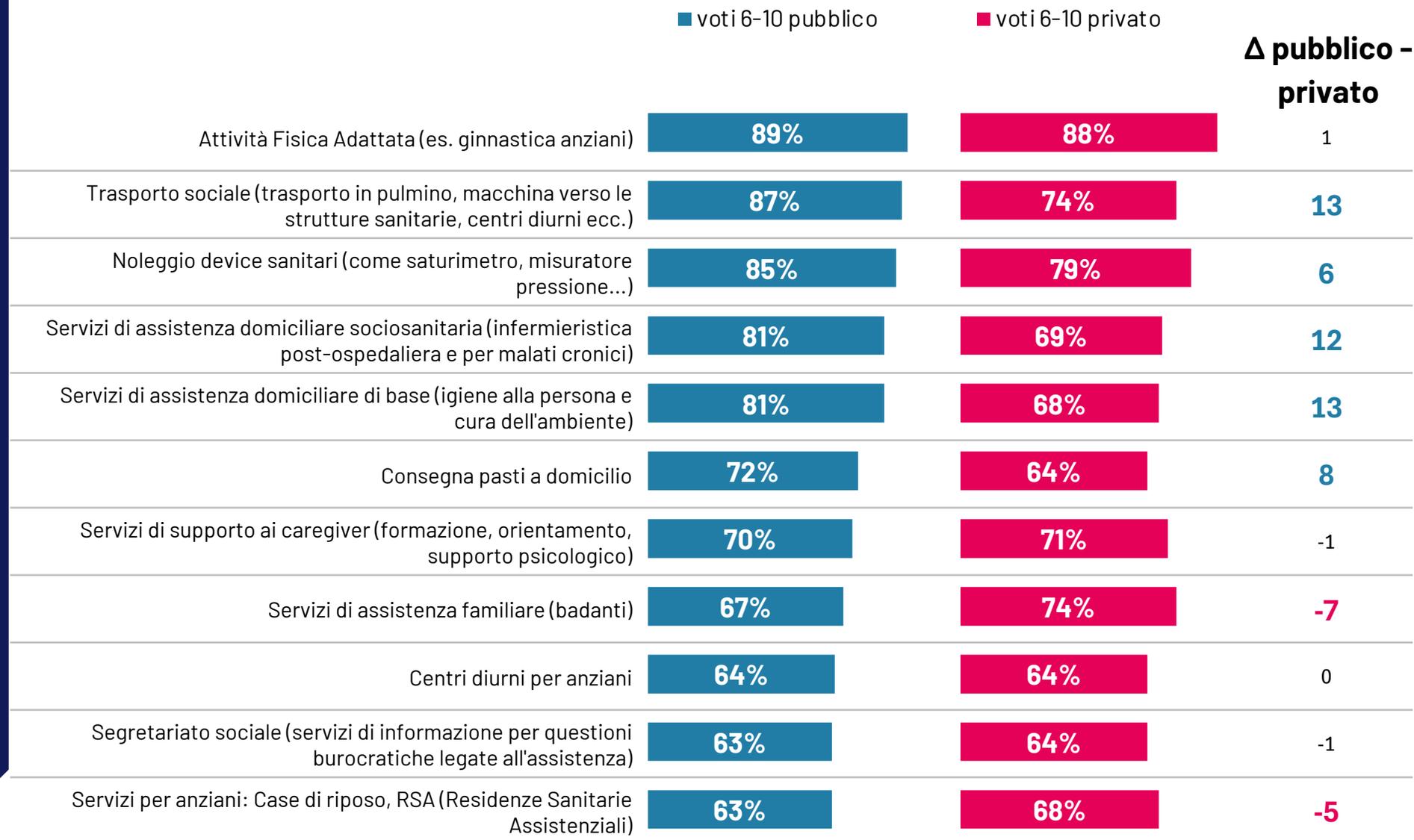
Valutazione pubblico - privato

Q5.2 E in generale che giudizio dà al servizio pubblico di cui ha usufruito?

Base: hanno usufruito del servizio pubblico - Valori %

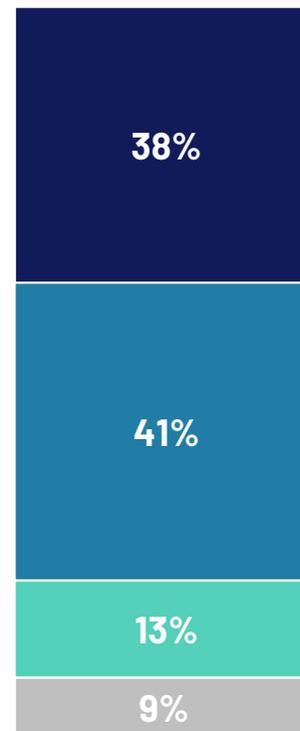
Q5.3 E in generale che giudizio dà al servizio privato di cui ha usufruito?

Base: hanno usufruito del servizio privato - Valori %



Ruolo percepito dell'offerta privata

- Necessaria, a causa delle carenze del pubblico
- Un'alternativa utile al pubblico, per alcune prestazioni/servizi
- Un complemento al pubblico, ma non indispensabile
- Un'opzione di lusso, non necessaria



Cresce all'aumentare dell'età: 18-24 21%; 76+ 48%

Diminuisce al crescere dell'età: 18-24 52%; 76+ 28%

Diminuisce al crescere dell'età: 18-24 23%; 76+ 13%

Cresce all'aumentare dell'età: 18-24 4%; 76+ 12%

Q6. Secondo lei l'offerta privata di servizi
socio-sanitari assistenziale della sua regione è...

Base: totale campione - Valori % N=900



Il canale privato è per me l'ospedale che mi dice che col pubblico devo aspettare un anno, col privato ho la stessa visita dopodomani! (Citt.)

Non penso alle cooperative in prima battuta, mi ci avete fatto pensare voi, so che ci sono ma non ricordo nomi (Caregiver)

Da noi vanno tanto le Misericordie ma anche le singole Humanitas, storiche in Toscana (Citt.)



Il canale privato rimanda *in primis* all'«*intramoenia*» del SSN ...

Rappresenta cioè l'alternativa nel momento in cui il pubblico non riesce a soddisfare la richiesta

Si pensa al privato come **un'opzione alternativa proposta direttamente dal SSN** stesso nel momento in cui non riesce a soddisfare le richieste o riuscirebbe ma in tempi eccessivamente lunghi → si torna quindi a pensare *in primis* all'aspetto medico-sanitario e quindi al canale privato interno agli ospedali

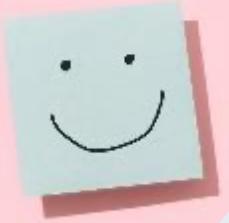
Secondariamente si pensa all'offerta privata come a un 'tutt'uno indistinto'

Una volta sollecitate, vi rientrano di primo acchito le **cliniche private** (citare soprattutto da chi ha un'assicurazione sanitaria, come ad es. la rete Humanitas) e le **associazioni** che offrono servizi sia sanitari che socio-assistenziali (es. Misericordie, LILT ...)

Non immediato il rimando alle cooperative

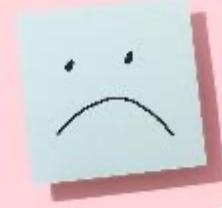
Le **cooperative** non sono un top of mind per i cittadini toscani.

ATTENZIONE AL CAMBIAMENTO DI PROSPETTIVA: da **eccezione a routine** e da **eccellenza a servizio di base**. Si assiste ad un progressivo processo di «normalizzazione» dell'offerta privata e di un percepito sempre più simile al pubblico, soprattutto con riferimento ai servizi sanitari, nonostante però le attese da parte dei cittadini siano ancora alte (il privato deve avere un valore percepito maggiore del pubblico).



I **PLUS**
dell'offerta
privata

- Permette di **sopperire alle mancanze del pubblico** offrendo assistenza
- **Tempi rapidi di accesso**
- **Varietà dell'offerta** ormai ampia, pressoché su tutti i servizi
- **Capillarità e copertura territoriale** pressoché su tutto il territorio, anche zone più periferiche
- Di fatto rappresenta **spesso l'unica scelta** in ambito **socio-assistenziale**, dove il pubblico sembra ancora più assente
- **Range di prezzi più ampia** rispetto al passato



I **MINUS**
dell'offerta
privata

- **Difficile valutarne l'effettivo standard qualitativo**, al di fuori dell'intramoenia ospedaliero:
 - il canale dell'ospedale permette di capire più facilmente chi è lo specialista cui ci si rivolge o i macchinari a disposizione, tramite i CV pubblicati o le notizie sui media locali
 - tutto ciò che viene offerto al di fuori è invece difficile da valutare in termini qualitativi, ci si basa ancora molto sul **passaparola**
- Percepito di **standardizzazione** dell'offerta e **scarsa flessibilità/possibilità di personalizzazione**



Per fortuna c'è il privato altrimenti con l'esame che dovevo fare chissà quando avrei potuto farlo, ma anche se penso a psicologo, badanti, percorso riabilitativi ... il pubblico neanche credo li offra! (Citt.)



Noi ci basiamo molto sul passaparola per capire a chi rivolgerci sul privato, è difficile avere valutazioni oggettive, mentre in ospedale è mio semplice ... hai notizie sugli specialisti, che macchinari diagnostici usano ... fuori vai a fiducia (Caregiver)

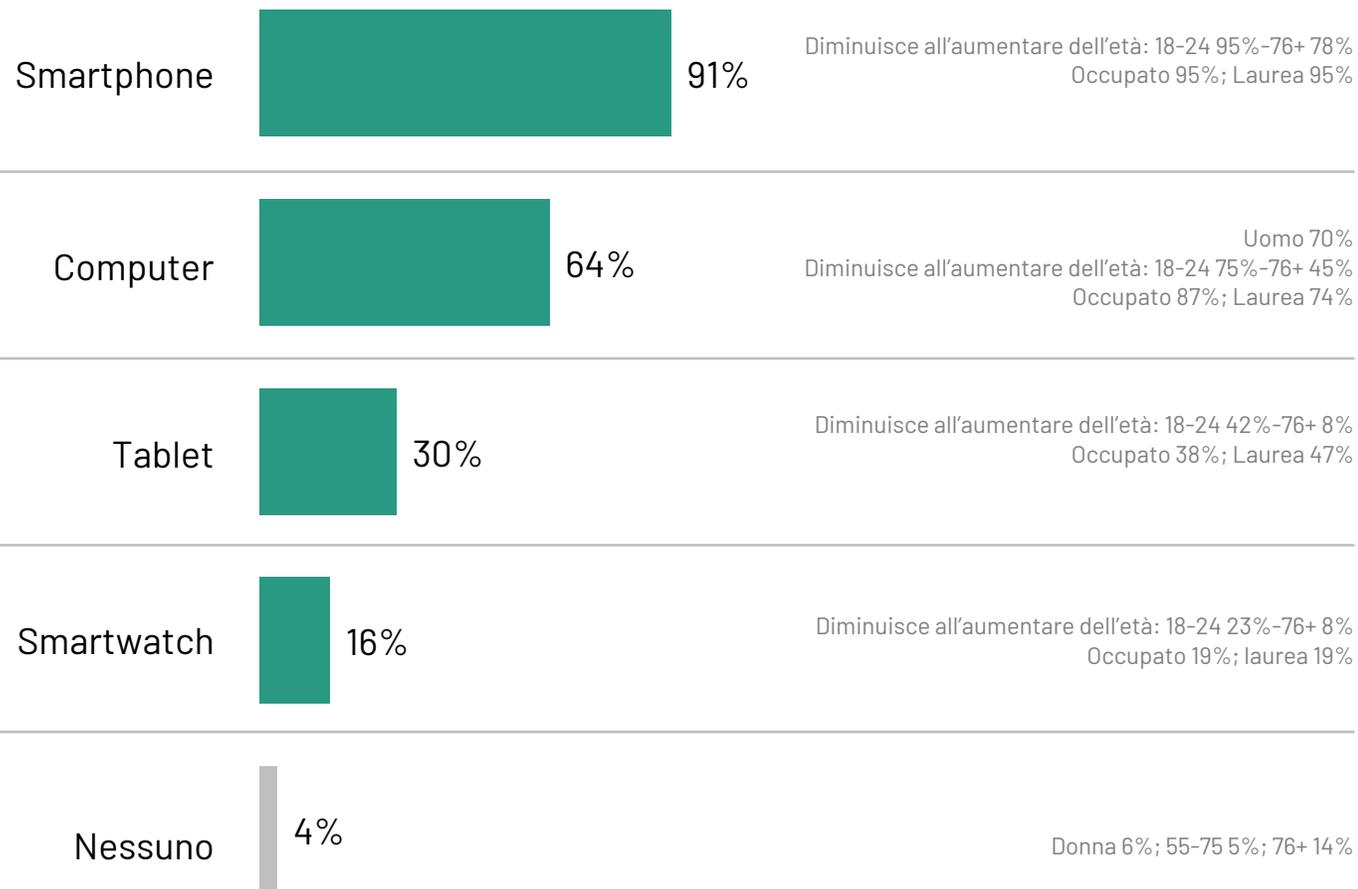
Innovazione e digitalizzazione

03

Dispositivi digitali utilizzati

Q8. Quali dei seguenti dispositivi digitali utilizza abitualmente?

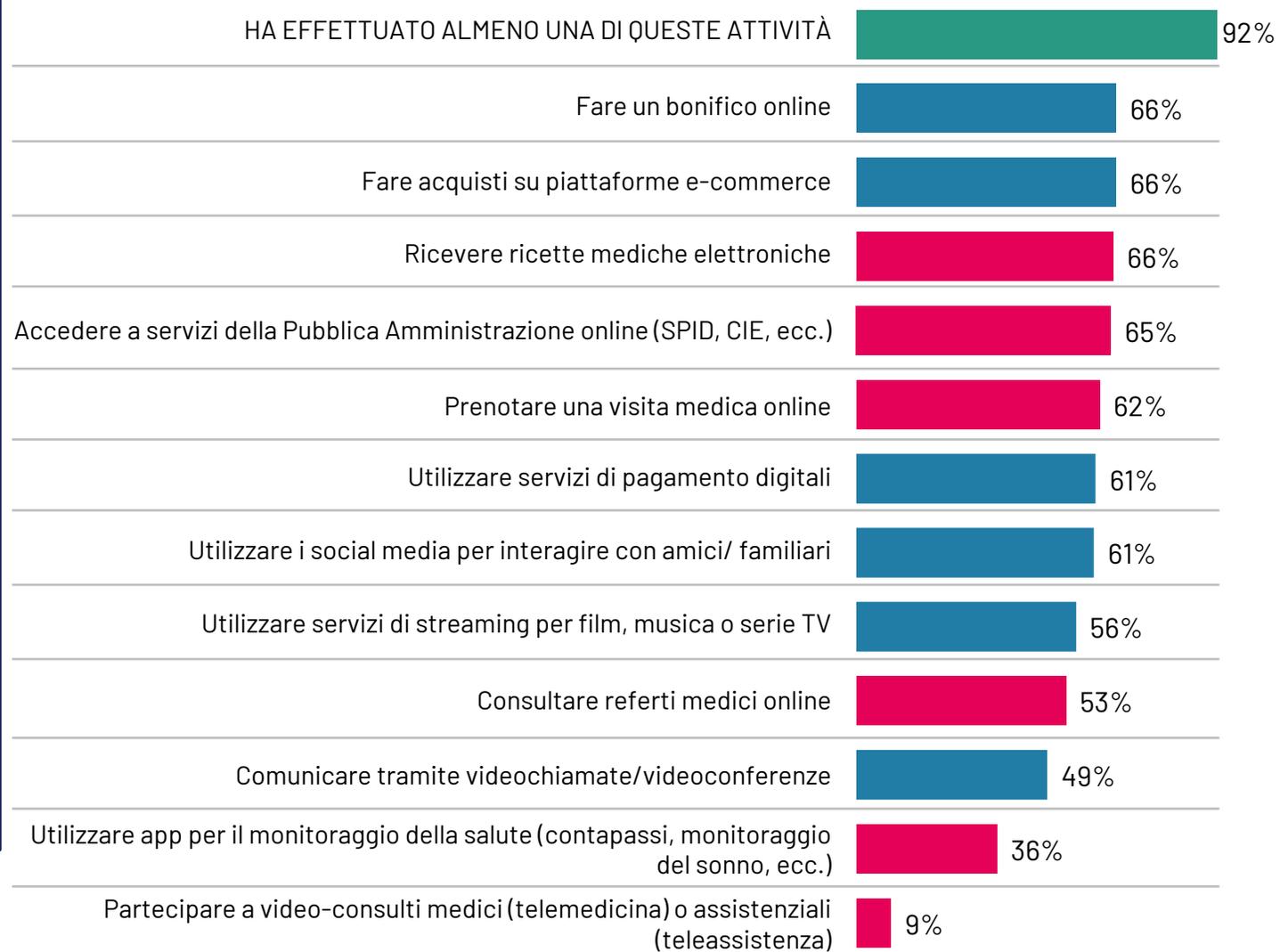
Base: totale campione - Valori % N=900



Attività digitali effettuate negli ultimi anni

Q9. Pensando alle innovazioni più comuni introdotte negli ultimi anni, le è mai capitato di effettuare una delle seguenti attività? Se sì, selezioni quali.?

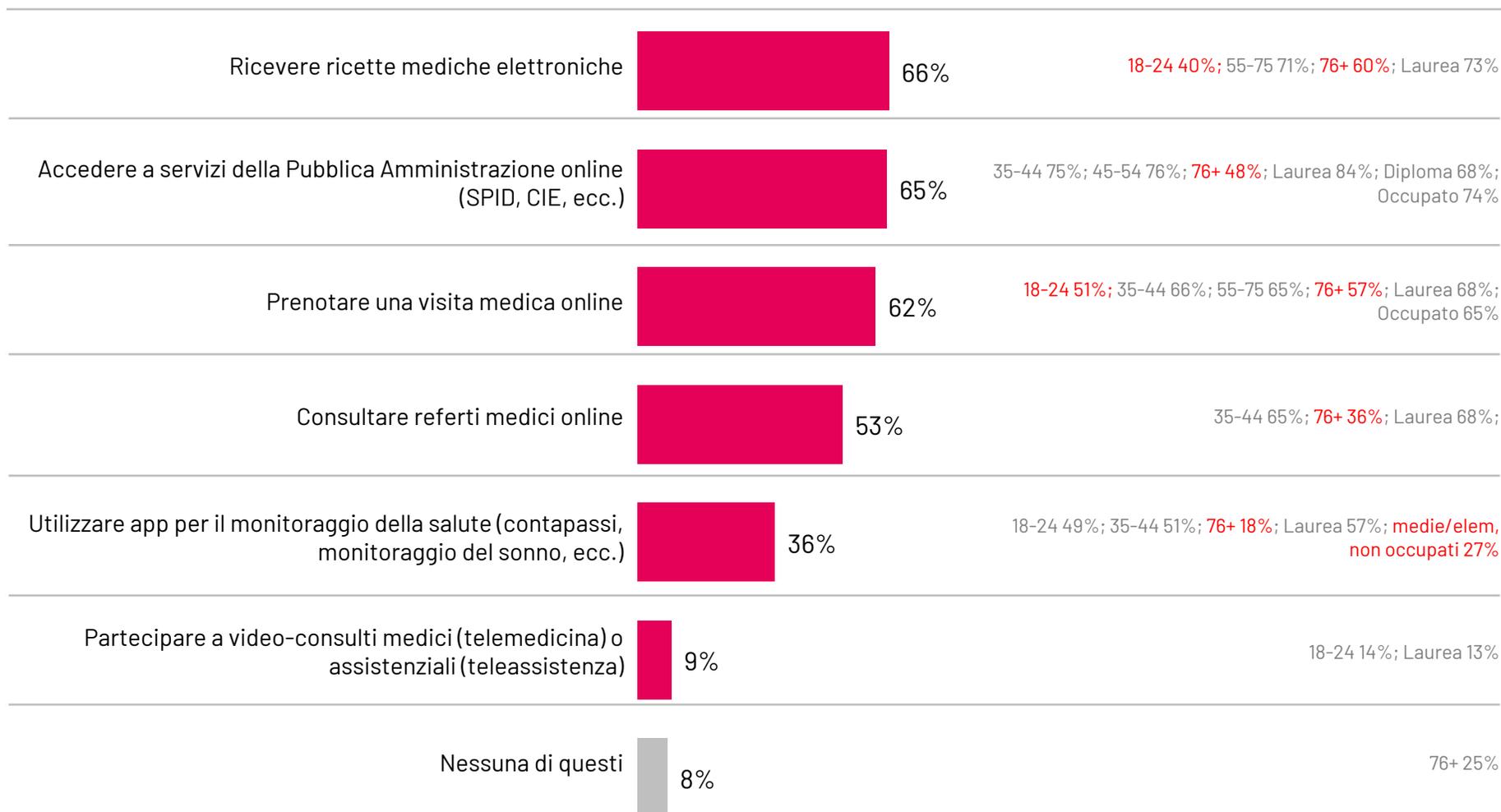
Base: totale campione - Valori % N=900



Attività digitali in ambito sociosanitario effettuate negli ultimi anni

Q9. Pensando alle innovazioni più comuni introdotte negli ultimi anni, le è mai capitato di effettuare una delle seguenti attività? Se sì, selezioni quali.?

Base: totale campione - Valori % N=900

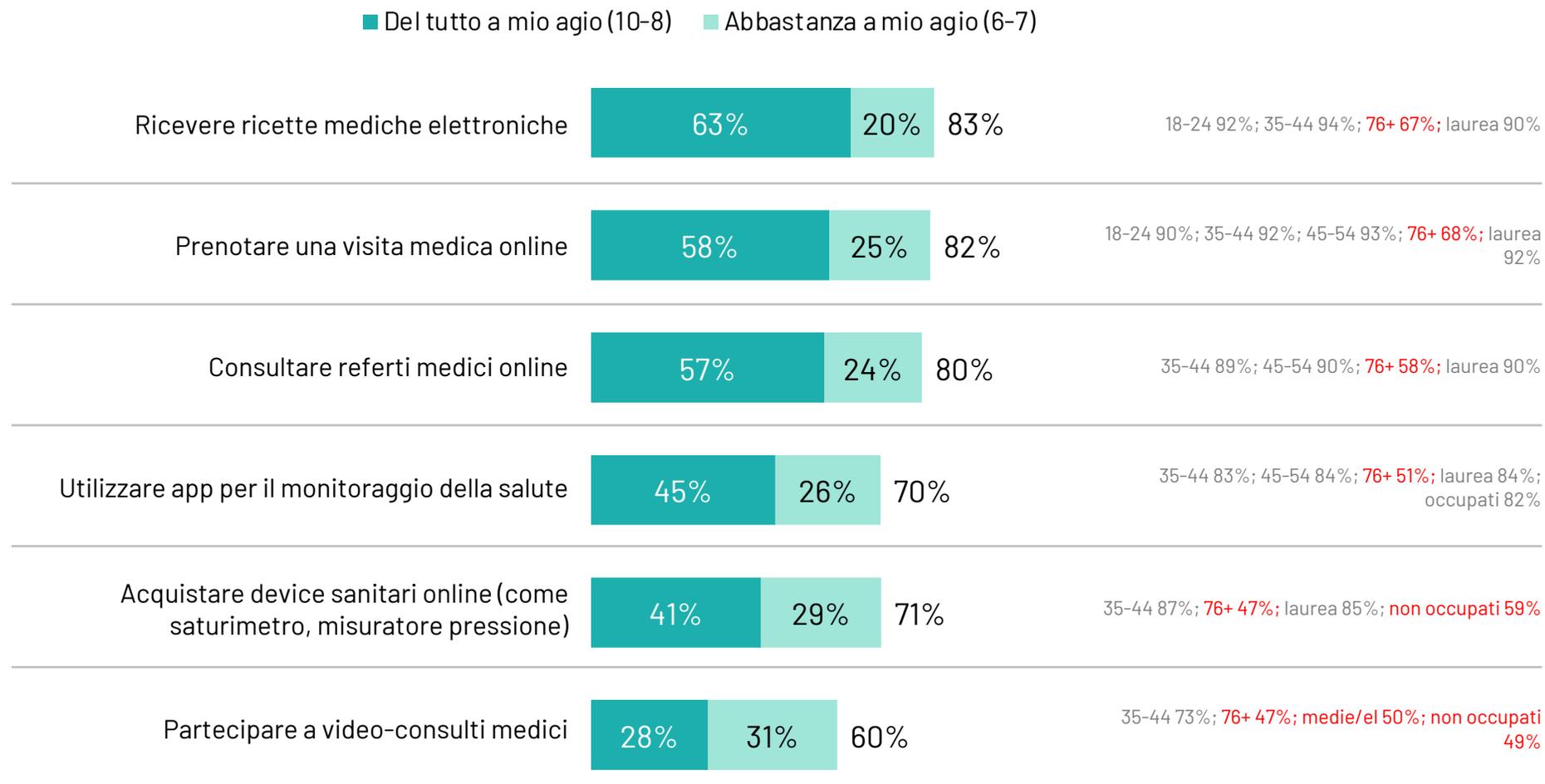


Il livello di confidence percepito nell'utilizzo dei canali digitali in ambito socio-sanitario - assistenziale

Q12. Quanto si sente o potenzialmente si sentirebbe a suo agio ad utilizzare i seguenti canali digitali?

Per rispondere utilizza una scala da 1 a 10 dove 1=per niente e 10= del tutto

Base: totale campione - Valori % N=900





lo uso Amazon da solo anche per i dispositivi di misuratore pressione ad es., quello lo uso da solo, le prenotazioni online no, me le fa mia figlia (Citt.)

Non penso neanche più a recarmi di persona, se ho bisogno per mio padre faccio tutto online, anche col medico di base (Caregiver)



Di fatto è entrata nelle abitudini di tutti, tuttavia con livelli differenti a seconda del proprio grado di confidenza ...

I più giovani (<50) ne sono fisiologicamente più attratti

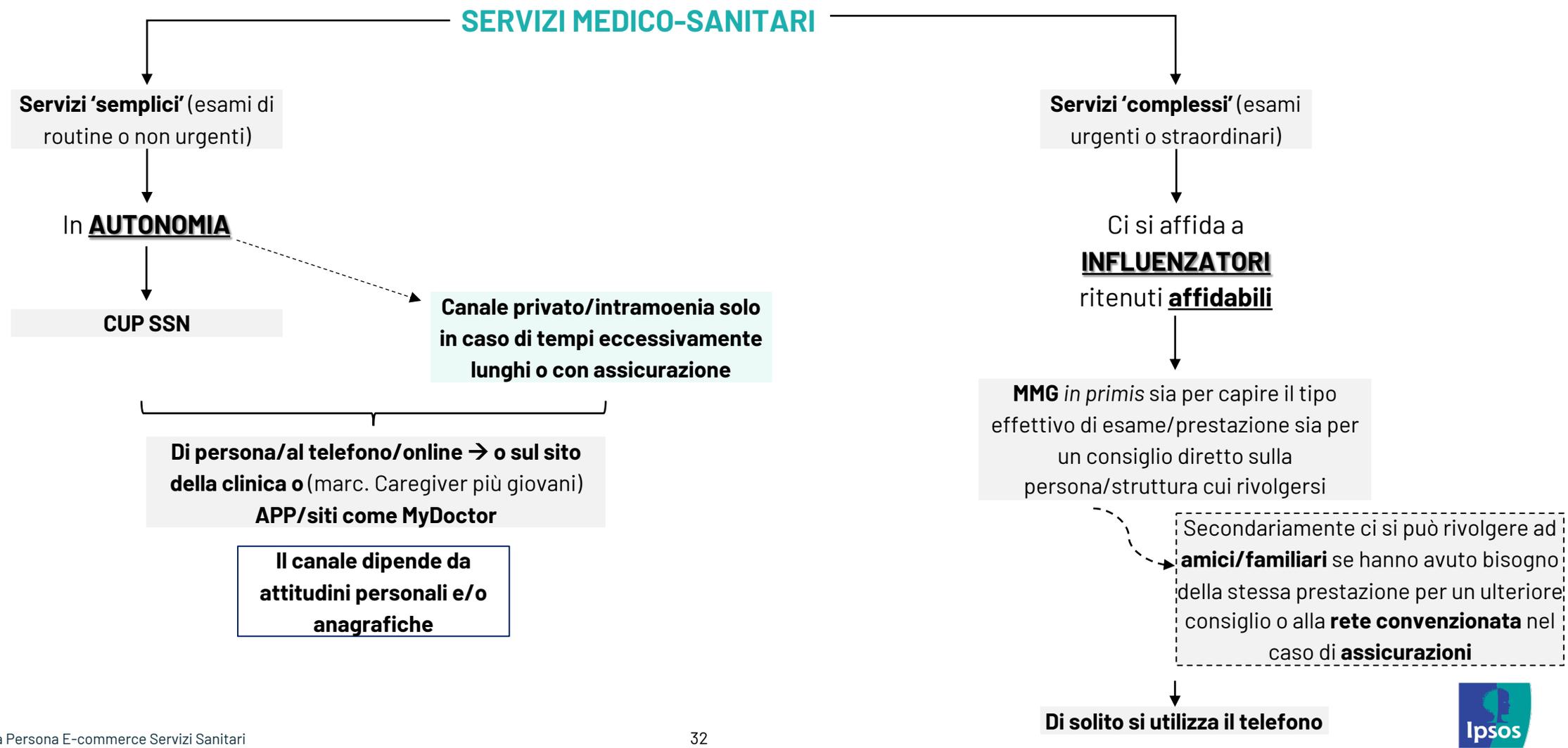
I **canali da remoto** sono ormai **prassi e spesso vengono preferiti** ai canali tradizionali (come il telefono) e soprattutto a quelli fisici

Sono spesso gli **unici a citare spontaneamente e a usare le app** come sistema ancora più facile per prenotazioni, consulti online ... (MyDoctor, MyPediatria ...)

Ma anche alcuni più 'maturi' (>60) si sono trovati a sperimentarla maggiormente, soprattutto tra i caregiver

È soprattutto **Amazon** che ha **giocato un ruolo di intermediario** fra i meno giovani/abituati alla tecnologia e l'approccio a questo mondo → la **facilità e immediatezza intuitiva** del mezzo **favorisce l'avvicinamento e l'utilizzo diretto-non mediato della tecnologia**

Il journey, nel momento in cui si ha bisogno di un servizio medico-sanitario, segue logiche differenti a seconda del bisogno ...



Il *journey*, nel momento in cui si ha bisogno di un servizio socio-assistenziale o di un device, è più semplificato ...

SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI

↓

CI SI AFFIDA AL PASSAPAROLA o alla conoscenza personale pregressa

↓

In questo caso è la «rete dei pari» a fungere da riferimento rassicuratorio cui rivolgersi quando non si hanno riferimenti e si ha bisogno ad es. di **assistenza domiciliare** (infermieri, fisioterapisti ...) o **servizi residenziali** (RSA ...) o **centri diurni**

Minoritariamente il MMG in questo caso

DEVICE ELETTRONICI

↓

PANORAMICA ESPLORATIVA SU INTERNET (Amazon o siti di farmacie)

↓

CONFRONTO SU CANALI FISICI (farmacie o sanitarie)

↓

ACQUISTO in base al prezzo più conveniente

L'impatto dei servizi digitali in ambito socio-sanitario - assistenziale

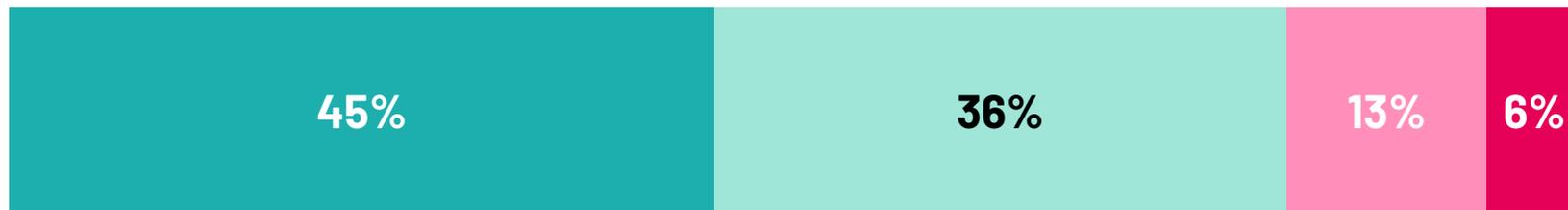


■ Voti 10-8

■ Voti 7-6

■ Voti 5-4

■ Voti 3-1



81% POSITIVO

Uomini 85%, 25-34 84%; 34-44 90%; 45-54 85%;
laurea 87%; Diploma 84%; occupato 85%

19% NEGATIVO

Donne 24%, 65-75 21%; 76+31%; medie/el
24%

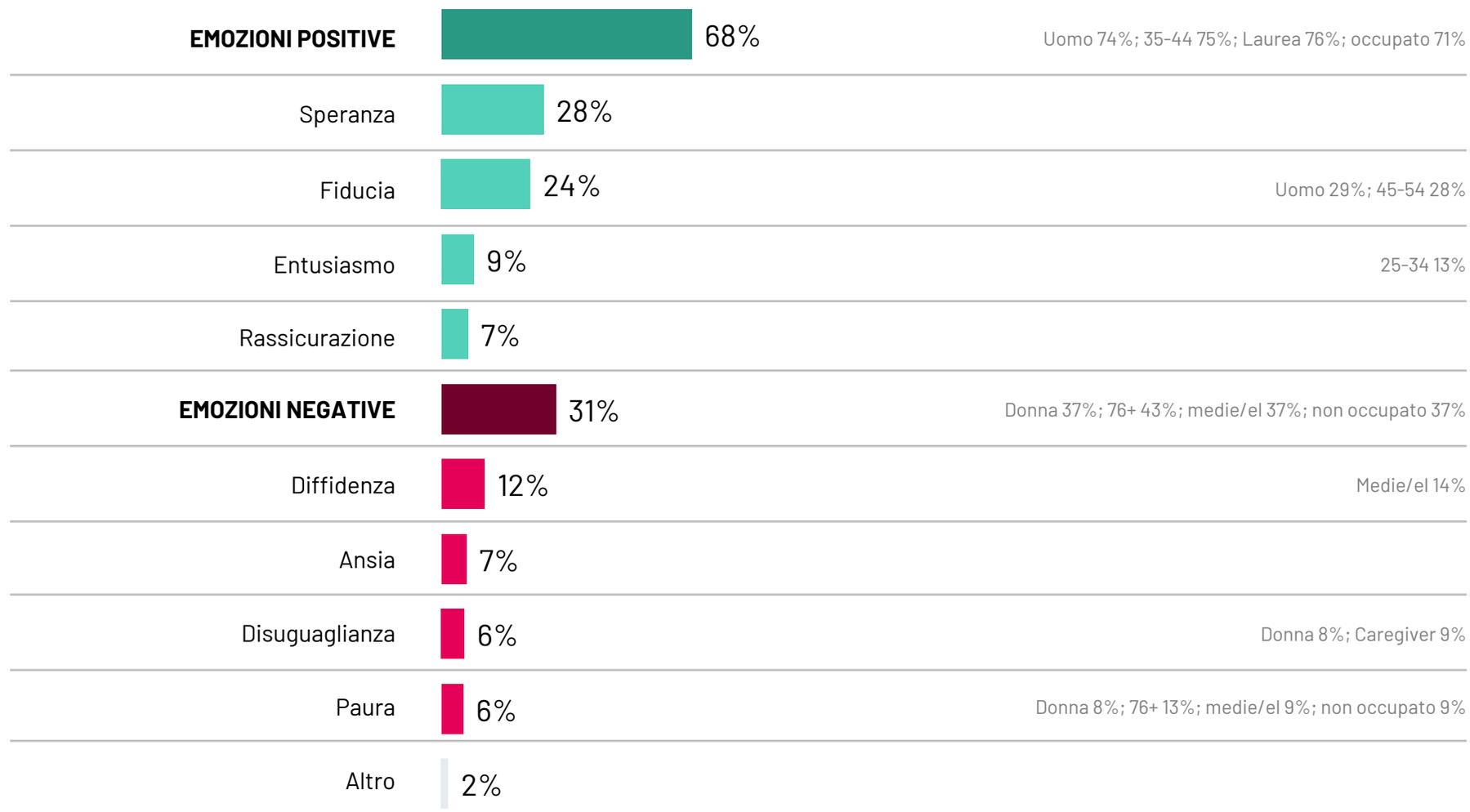
Q10. Alcuni dicono che i servizi digitali innovativi si diffonderanno sempre di più anche nell'ambito socio-sanitario assistenziale. Secondo lei questa innovazione sarà positiva o negativa? Per rispondere utilizza una scala da 1 a 10 dove 1=completamente negativa e 10= completamente positiva

Base: totale campione - Valori % N=900

Emozione prevalente associata alle trasformazioni digitali in ambito socio-sanitario - assistenziale

Q11. E se dovesse scegliere una sensazione/emozione che prova pensando a queste trasformazioni digitali in ambito socio-sanitario-assistenziale, quale tra queste sceglierebbe?

Base: totale campione - Valori % N=900

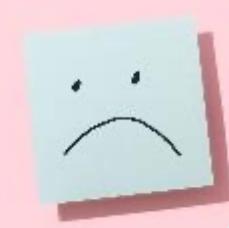


La fase esplorativa dà un **peso più bilanciato a luci e ombre**. **Semplificazione** e **velocizzazione** indubbiamente dei plus che però potrebbero non essere sufficienti a controbilanciare il rischio di eccessiva **spersonalizzazione** del servizio



I **PLUS** dello sviluppo tecnologico nel sistema socio-sanitario assistenziale

- **SEMPLIFICAZIONE** di alcuni processi come le ricette elettroniche
- **ARCHIVIAZIONE** → poter avere tutto informatizzato e facilmente reperibile
- **VELOCIZZAZIONE** di alcuni processi come il controllo di parametri a distanza
- **PROGRAMMAZIONE** → poter decidere quando avere un servizio in modo veloce e rapido
- **AUTONOMIA** → poter procedere da soli alla prenotazione di un esame ad es. o prestazione



I **MINUS** dello sviluppo tecnologico nel sistema socio-sanitario assistenziale

- **SPERSONALIZZAZIONE** nei rapporti soprattutto fra medico-paziente
- **PROGRESSIONE CONTINUA** → difficoltà nel riuscire a stare sempre al passo con la tecnologia e i continui aggiornamenti/miglioramenti
- **ESCLUSIONE** → **sistema «a-democratico»** per cui alcuni ne sono esclusi, in particolare chi non ha molta dimestichezza con la tecnologia, *in primis* gli **anziani** che sono di fatto obbligati a ricorrere all'aiuto di figli/nipoti in molte procedure



In un contesto in cui l'utenza è tanta, le prestazioni sono sempre quelle, è chiaro che la tecnologia snellisce le procedure, salta fila ... ma è un passo fondamentale, idoneo, poi è logico che la tecnologia cambia continuamente, di contro si perde il rapporto de visu con il medico di base ci parli attraverso la mail, si perde il rapporto colloquiale con il medico, per il resto aiuta (Citt.)



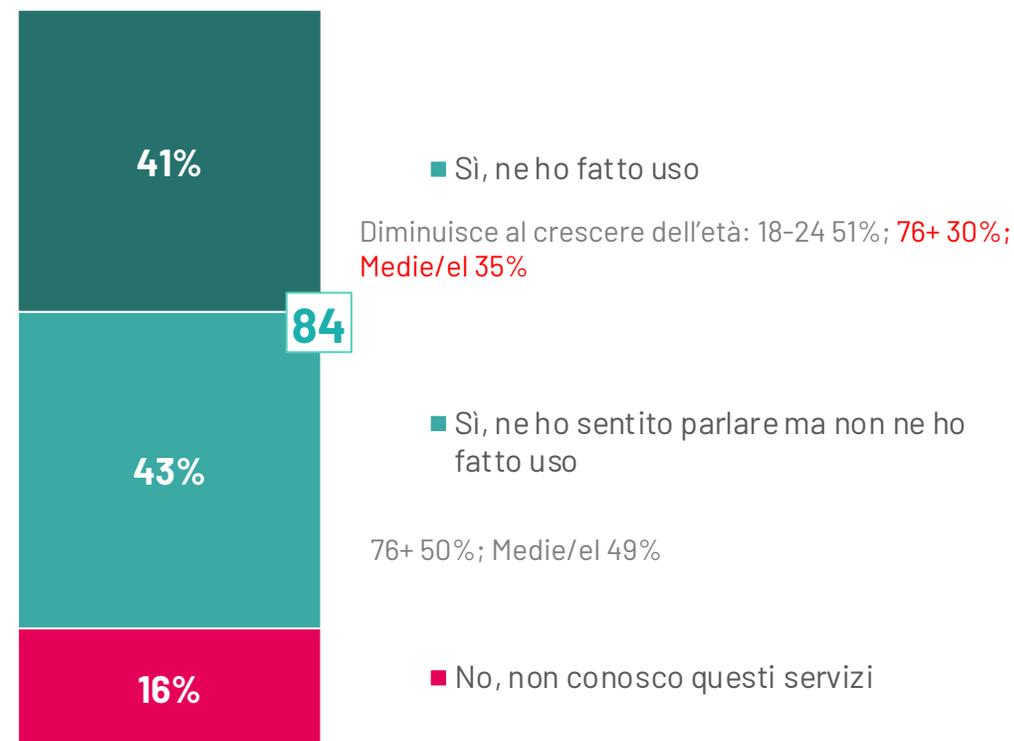
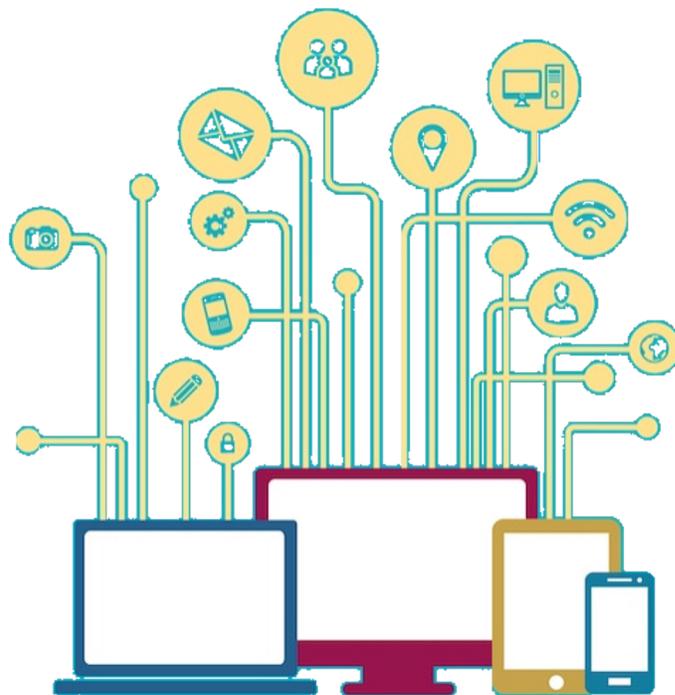
Italia è un Paese di anziani, nelle case della salute potrebbero insegnare agli anziani come usare la tecnologia, bisogna fare le cose piano piano (Caregiver)

Piattaforma Marketplace

04

Conoscenza e utilizzo di piattaforme digitali in ambito socio-sanitario - assistenziale

Parliamo ora di **piattaforme digitali** che offrono servizi socio-sanitari e assistenziali. Queste piattaforme possono semplificare l'accesso ad alcuni servizi, come la prenotazione di visite, l'acquisto di prodotti sanitari, la richiesta di assistenza domiciliare o la possibilità di ricevere informazioni personalizzate. L'obiettivo è rendere più facile e veloce trovare e gestire i servizi socio-sanitari assistenziali, grazie all'uso della tecnologia



Q13. Ha mai fatto uso di una piattaforma digitale di questo tipo o ne ha già sentito parlare?

Base: totale campione - Valori % N=900

L'utilità percepita della piattaforma digitale

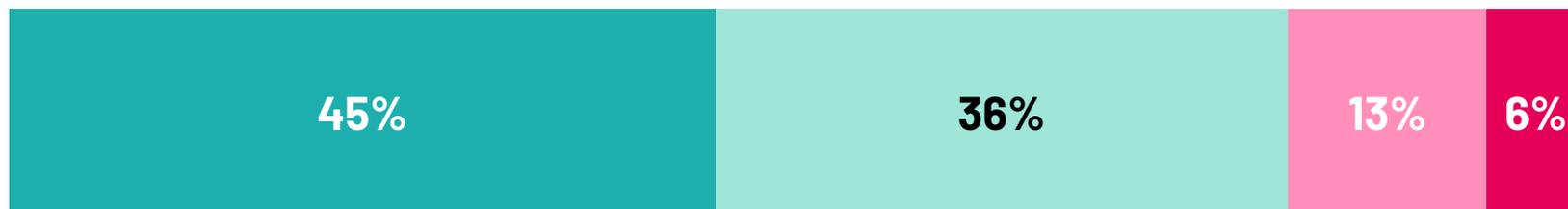


■ Voti 10-8

■ Voti 7-6

■ Voti 5-4

■ Voti 3-1



81%
ALTA

25-34 86%; 35-44 88%; 45-54 86%; laurea 86%

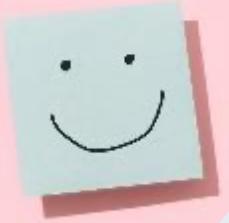
19%
BASSA

76+ 30%

Q14. Pensando alle sue esigenze e a quelle di eventuali persone a suo carico, quanto ritiene utile una piattaforma digitale che offra servizi sociosanitari e assistenziali in Toscana? Per rispondere utilizzi una scala da 1 a 10 dove 1=per niente e 10= moltissimo

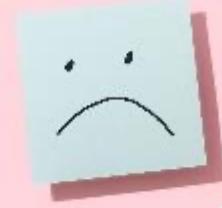
Base: totale campione - Valori % N=900

Spontaneamente **si fatica a concretizzare** un concetto nuovo per i cittadini che si agganciano concettualmente a ciò che conoscono di più (piattaforma MyDoctor, Amazon, Misericordie, Humanitas ...)



I **PLUS** della piattaforma digitale

- **COMODITÀ** la possibilità di avere più servizi in un unico luogo virtuale
- **FUTURISTICO** → se ne percepisce il valore di modernità e innovazione
- **PERSONALIZZAZIONE** → ci si aspetta di poter accedere a servizi davvero flessibili e adattabili ai propri bisogni
- **INTEGRAZIONE** → l'idea è di avere accesso sia a servizi pubblici sia privati sulla stessa piattaforma, così come prestazioni sanitarie ma anche assistenziali o poter acquistare device da usare in autonomia



I **MINUS** della piattaforma digitale

- **COMPLESSITÀ** → soprattutto i più anziani e i meno avvezzi all'uso della tecnologia temono che possa trattarsi di un sistema troppo complicato che alla fine li allontanerebbe
- **QUALITÀ** → torna il tema di come potersi fidare della qualità dei professionisti e dei servizi offerti
- **SCARSO BENEFICIO PERCEPITO** → difficile capirne e coglierne il valore aggiunto rispetto a quanto già utilizzato, conosciuto e apprezzato



Di getto mi sembra vantaggioso, è come se costruissero addosso a ogni persona la rete in base alla propria esigenza (Citt.)



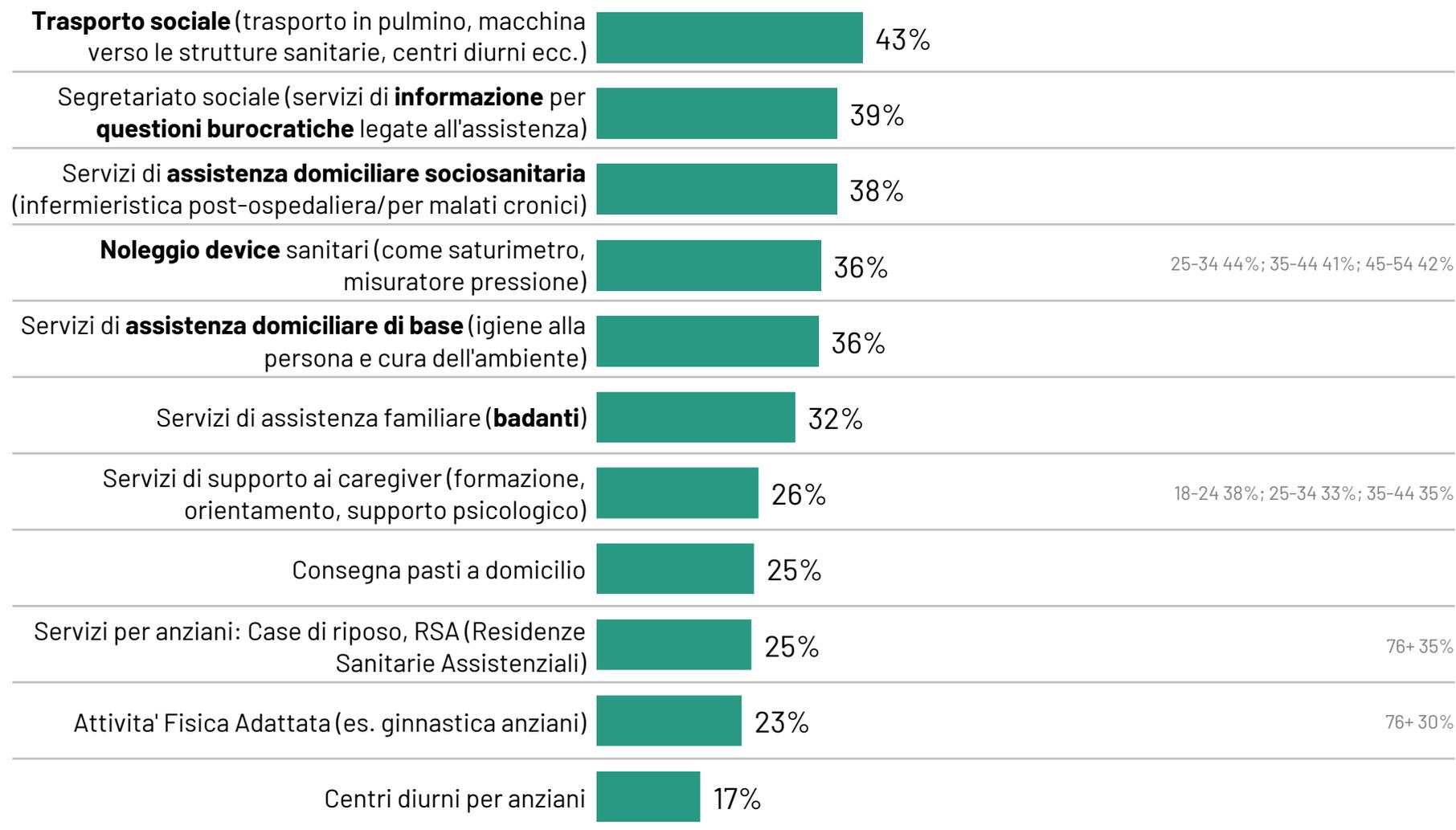
Chi mi dice chi c'è dietro? La qualità delle persone e dei servizi? (Citt.)

Non so mi chiedo se sarei in grado ... sarà facile come Amazon? (Citt.)

Bisogni potenzialmente soddisfatti dalla piattaforma

Q15. Quali dei suoi bisogni concreti in ambito sociosanitario e assistenziale pensa che potrebbero essere soddisfatti da una piattaforma digitale di questo tipo?

Base: totale campione - Valori % N=900

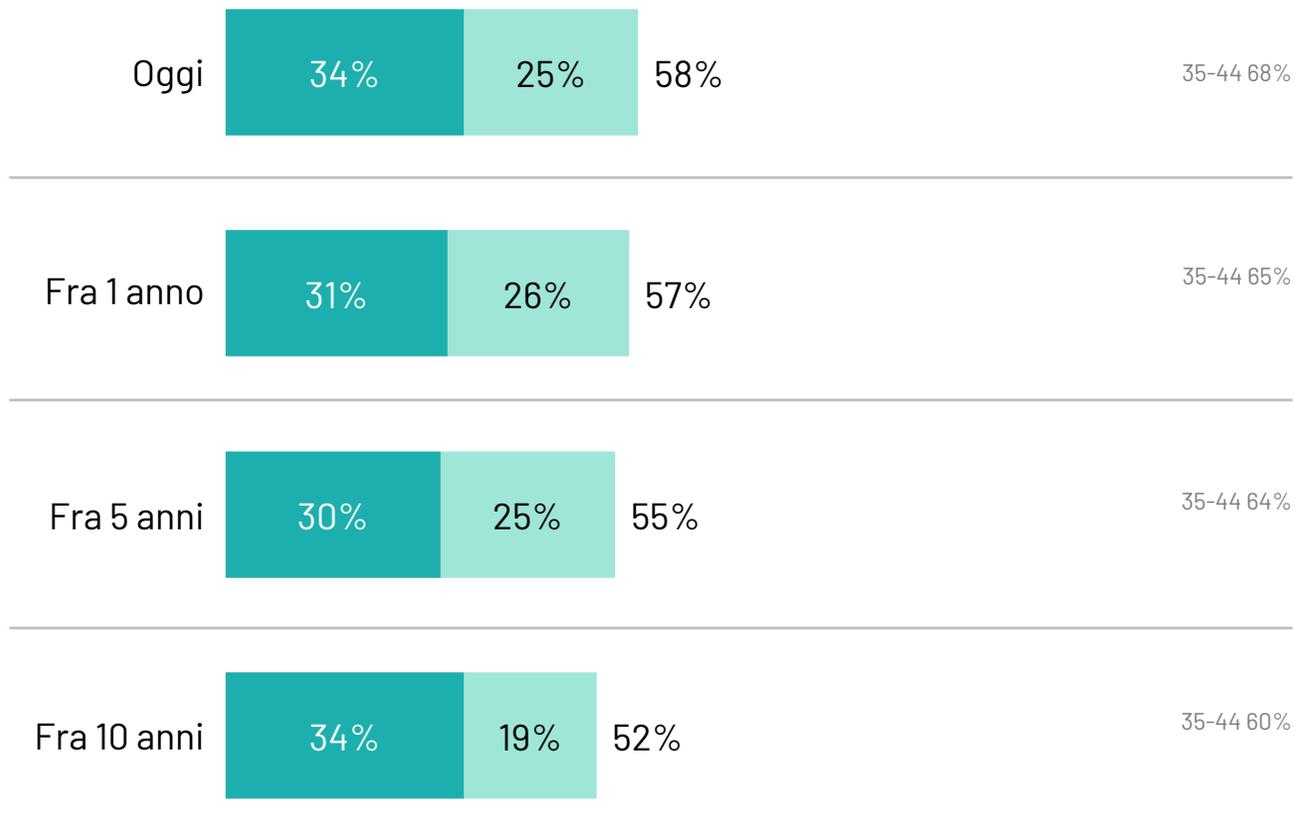


Propensione all'utilizzo della piattaforma digitale

Q16. Con quale probabilità pensa che utilizzerebbe una piattaforma di questo tipo? Per rispondere utilizzi una scala da 1 a 10 dove 1=sicuramente sì e 10= sicuramente no

Base: totale campione - Valori % N=900

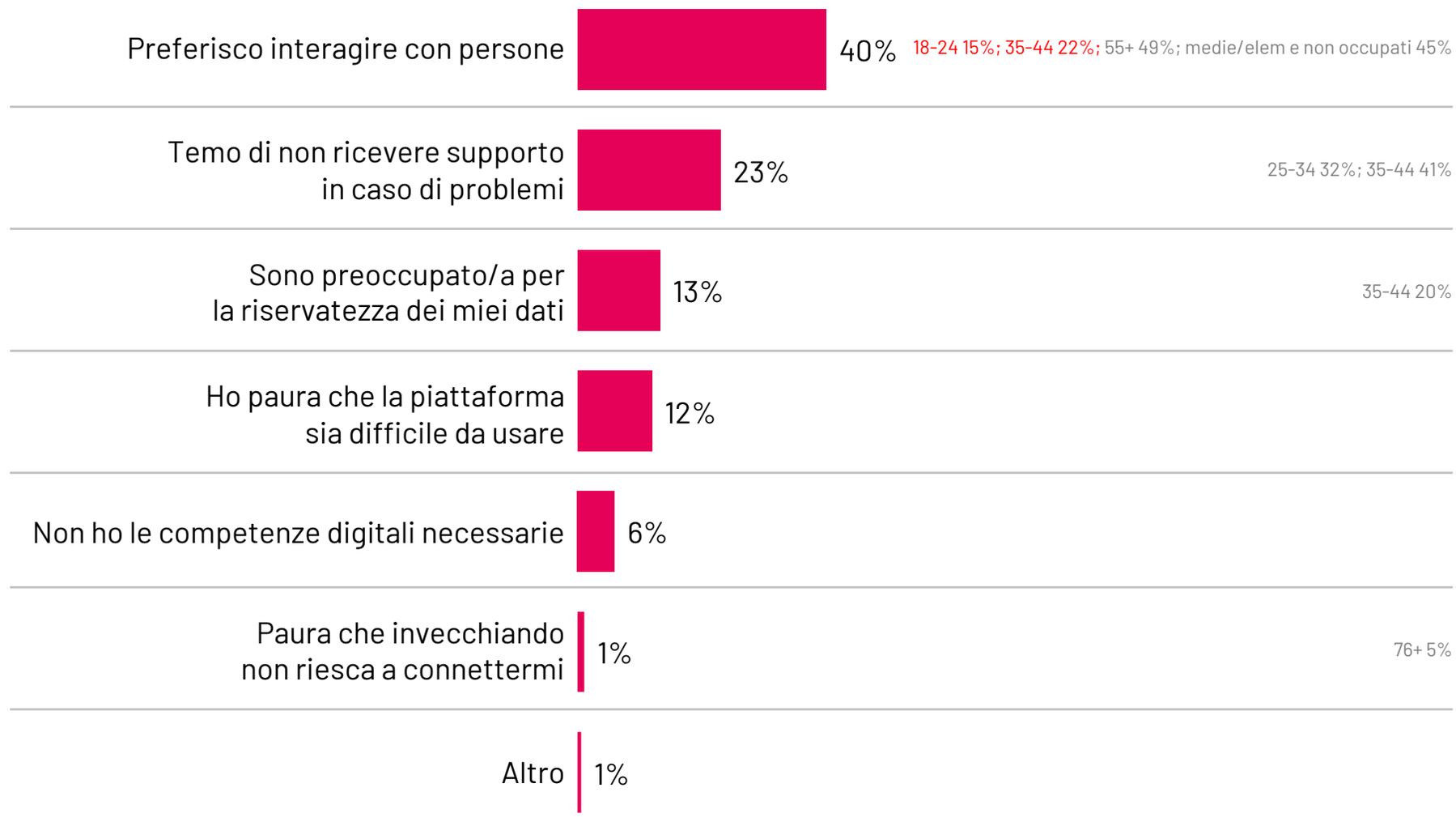
■ Sicuramente sì (10-8) ■ Quasi sicuramente sì (6-7)



Barriere all'utilizzo della piattaforma

Q17. Per quale motivo principalmente non si sente completamente tranquillo/a all'idea di utilizzare una piattaforma digitale per servizi sociosanitari e assistenziali?

Base: Non propensi all'utilizzo della piattaforma - Valori % N=448



Lo scarso appiglio ad altri esempi concreti **alza** di gran lunga le **aspettative** e i **bisogni**. La «piattaforma ideale» ruotano attorno a **4 nuclei associativi** chiave

EFFICIENZA & QUALITÀ

A 360° sia a livello di **piattaforma** (intuitiva, veloce, facile) sia a livello di **servizi** (con liste di attesa molto snelle, integrando sistema pubblico e sistema privato e con personale qualificato, con foto, CV pubblicati, esperienze maturate pluriennali ...)

CAPILLARITÀ

Fondamentale un servizio automatico di geolocalizzazione e di offerta personalizzata in base alla propria zona; in alternativa ci si aspetta un servizio di trasporto gratuito



OFFERTA OMNICOMPRESIVA & DISTINTIVA

Ci si immagina **servizi alla persona**, domiciliari e non, ma anche vendita di device, prodotti, finanche **servizi veterinari**. Si aggiunge la richiesta di **servizi di consulenza** a livello legale, burocratico, amministrativo (distintivo e importante soprattutto per i Caregiver) ma anche servizi **per specifici target** come ad esempio i giovani (es. di notte, per gli studi ecc.)

TECNOLOGIA ALL'AVANGUARDIA

Non solo a livello di piattaforma in sé, ma anche come servizi offerti → ci si aspetta soluzioni con A.I. o domotica, soprattutto per chi è solo o ha bisogno in emergenza (come un 'salvavita Beghelli' del futuro)

Fondamentale per tutti l'assistenza, declinata in diverse forme ...



ASSISTENZA

- Che sia **sempre reperibile**, 24/24 e 7/7
- **No a chatbot**, ma persone 'vere' che rispondano
- **Diversi touchpoint** a disposizione sia più digitali/da remoto sia anche telefonici e di persona in caso di bisogno
- **Differenti livelli di assistenza**: uno **tecnico/digitale** e uno più **medico/specialistico** che sappia affiancare l'assistito che ha necessità di utilizzare un device o un servizio a distanza → alti i livelli di attesa e aspettative sull'assistenza
- Ci si aspetta anche **un'assistenza 'educativa'** che renda quindi autonomi e 'abiliti' le persone a usare la tecnologia in modo progressivamente indipendente dall'operatore (sia per la piattaforma in sé sia per i device offerti ad es.), anche per i meno giovani



Accedi tramite telefono o online da remoto, ti risponderà sempre un tutor, un tecnico raggiungibile facilmente al telefono anche da persona particolarmente anziane (Citt.)

Ci piaceva l'idea del simbolo della farfalla monarca che ha molta resistenza e ricava forza dal gruppo, ci piaceva come immagine per questa piattaforma (Caregiver)



Ci si immagina poi una comunicazione *ad hoc* della piattaforma ...

Fondamentale un *endorsement* dalle figure ritenute affidabili ...

Pubblicità negli **studi medici, dal medico di famiglia**, ma anche nelle **farmacie di quartiere** o nei **centri religiosi**

Ci si immagina anche una sorta di **rete di convenzioni** con i punti chiave della città (associazioni di volontariato ad es.) così da integrarsi con il tessuto cittadino e non risultare un elemento estraneo

Importante poi il linguaggio usato così come le figure da usare

Fondamentale un approccio caldo, che veicoli **accoglienza dei bisogni trasversali, cura e personalizzazione**

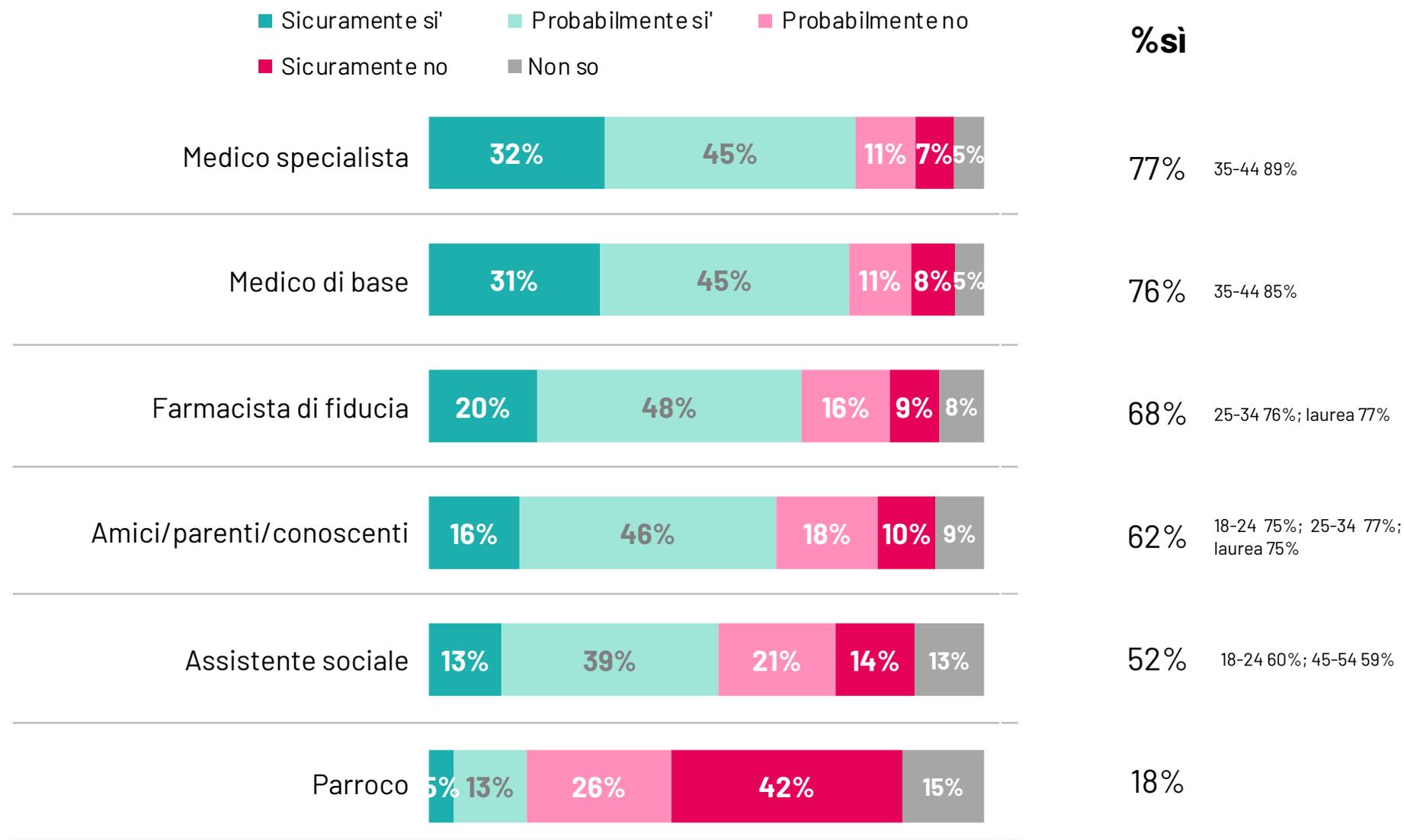
Importante veicolare **vicinanza, personalizzazione, facilità, senza diventare il 'supermercato della salute e dell'assistenza'**

Utili i **social** ma anche **media locali**, così come **figure rassicuranti** come **testimonial sportivi, atleti paralimpici ...**

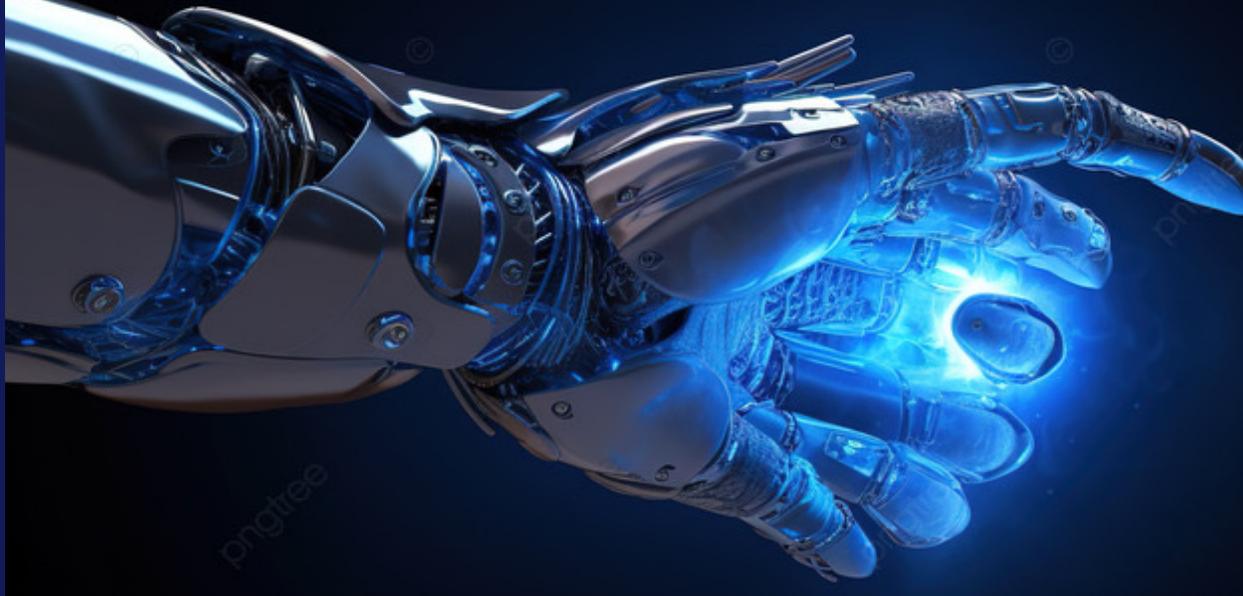
I potenziali influencer

Q17.1 E La sua propensione ad utilizzare la piattaforma aumenterebbe se le venisse consigliata da...

Base: Totale campione- Valori % N=900



L'interesse per il robot



Q18. Pensando specificamente ad un robot in grado di chiamare i soccorsi, garantire la telepresenza, eseguire test diagnostici da remoto e monitorare i parametri di salute di un anziano, quanto ritiene interessante questo servizio?

Per rispondere utilizzi una scala da 1 a 10 dove 1=per niente e 10= moltissimo

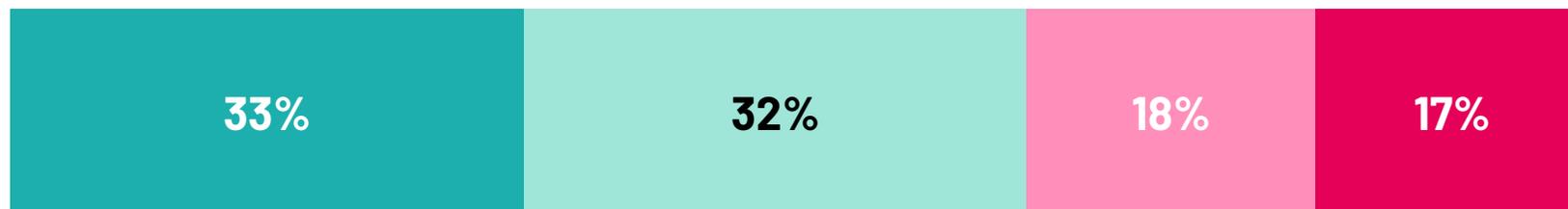
Base: totale campione - Valori % N=900

■ Voti 10-8

■ Voti 7-6

■ Voti 5-4

■ Voti 3-1



65%
ELEVATO

35-44 76% laurea 75%

35%
BASSO

55-75 42%; 76+ 44%; medie/elem 42%; non occupati 43%

Risultati chiave

05



Sintesi Approfondita delle Evidenze dell'Indagine

L'indagine Ipsos per Umana Persone dipinge un quadro complesso del sistema socio-sanitario toscano, evidenziando le criticità e le opportunità per l'implementazione di una piattaforma digitale in ambito socio-sanitario assistenziale. L'analisi incrociata dei dati raccolti permette di delineare un percorso strategico per Umana Persone, sfruttando le potenzialità offerte dalla digitalizzazione.

Percezione ambivalente del sistema sanitario: Un'apparente contraddizione emerge dall'analisi dei dati: mentre il 66% degli intervistati esprime un giudizio complessivamente positivo sul sistema, la maggioranza (75%) utilizza termini negativi per descriverlo, come "lento", "carente" e "disorganizzato". Questa discrepanza, particolarmente accentuata tra le donne, suggerisce una sfiducia di base nel sistema, nonostante la sufficienza "di facciata". Al contrario, gli over 75 esprimono maggiore soddisfazione, evidenziando la necessità di segmentare il target e personalizzare la comunicazione.

Valutazione dei servizi: tra eccellenze e lacune: L'indagine rivela un'ampia variabilità nella valutazione dei servizi. Le farmacie si posizionano al vertice del gradimento, mentre servizi cruciali come il supporto psicologico, l'assistenza domiciliare e le residenze per anziani mostrano significative carenze. Questa eterogeneità, combinata con le differenze demografiche osservate richiede interventi mirati per elevare la qualità dei servizi meno performanti. La piattaforma digitale può svolgere un ruolo chiave nel colmare queste lacune, offrendo un'alternativa o un supporto ai servizi tradizionali.

Sintesi Approfondita delle Evidenze dell'Indagine

Digitalizzazione: tra opportunità e barriere: L'elevata penetrazione di smartphone (91%) e l'uso diffuso di servizi digitali (e-commerce, banking) indicano una forte propensione alla digitalizzazione anche in ambito sanitario. Si osserva, infatti, un buon livello di fiducia nei servizi sanitari digitali, in particolare per la ricezione di ricette mediche elettroniche, la prenotazione di visite mediche online e la consultazione di referti online. Questo suggerisce la possibilità di semplificare l'accesso alle cure. Tuttavia, la fiducia in app di monitoraggio e telemedicina è ancora in fase di consolidamento, soprattutto tra gli over 75 e le persone con un basso livello di istruzione. Questo scenario presenta una duplice sfida per Umana Persone: da un lato, capitalizzare la propensione al digitale per promuovere la piattaforma; dall'altro, colmare il digital divide attraverso formazione e supporto dedicati.

Il potenziale inespresso della piattaforma: L'indagine conferma l'alto potenziale della piattaforma digitale (81% di utilità percepita), soprattutto per servizi come trasporto sociale, informazioni, assistenza domiciliare e noleggio dispositivi. La propensione all'utilizzo ad oggi è buona (58%), ma la preferenza per l'interazione umana e il timore di un supporto inadeguato rappresentano barriere significative. Umana Persone deve quindi progettare una piattaforma user-friendly, che valorizzi l'aspetto umano e garantisca un supporto tempestivo ed efficace. L'interesse per il robot di assistenza (65%) apre ulteriori prospettive, ma richiede un'attenta pianificazione dell'implementazione e della formazione, con particolare attenzione al supporto iniziale da parte di medici, farmacisti o operatori socio-sanitari.

Sintesi Approfondita delle Evidenze dell'Indagine

Il ruolo chiave di medici e specialisti: Il medico di base e lo specialista si confermano figure di riferimento per l'informazione sanitaria. Il loro coinvolgimento nella promozione della piattaforma è quindi strategico per aumentarne l'adozione, soprattutto tra i pazienti più scettici verso il digitale. Umana Persone dovrebbe prevedere programmi di formazione e partnership mirate per coinvolgere attivamente queste figure professionali.

Il ruolo chiave di farmacisti: Da non sottovalutare il ruolo fondamentale che possono svolgere i farmacisti, sia per la loro capillarità sul territorio che per la loro prossimità di competenza con la figura del medico. I dati sottolineano una fiducia generale verso questa figura leggermente superiore a quella dei conoscenti diretti (amici/parenti/conoscenti). Umana Persone, anche in questo caso, dovrebbe prevedere programmi di formazione e partnership mirate per coinvolgere attivamente queste figure professionali in ottica win win.

Alcuni suggerimenti

Target Segmentation: Adattare la comunicazione e i servizi alle specifiche esigenze di ogni segmento, considerando le diverse percezioni del sistema sanitario, il livello di digitalizzazione e la familiarità con le tecnologie. Particolare attenzione va rivolta alle donne, più critiche verso il sistema, e agli over 75, meno propensi all'uso del digitale.

Value Proposition: Comunicare in modo chiaro e conciso il valore aggiunto della piattaforma, focalizzandosi sui benefici concreti per gli utenti: riduzione dei tempi di attesa, semplificazione burocratica, accesso facilitato ai servizi, integrazione pubblico-privato dove possibile e se strategico, supporto personalizzato.

Trust Building: Costruire fiducia nell'utilizzo della piattaforma attraverso un supporto umano costante e multicanale (telefono, email, chat) sempre disponibile, garanzie sulla privacy dei dati e un'interfaccia utente intuitiva e accessibile a tutti, con percorsi di formazione dedicati.

Coinvolgere medici e farmacisti: Data la loro importanza come fonte di informazione sanitaria, i medici di base e gli specialisti possono diventare preziosi alleati nella promozione della piattaforma, così come i farmacisti. Partnership mirate, formazione specifica e materiali informativi dedicati possono contribuire a rendere queste figure professionali dei veri e propri ambasciatori del progetto.

Alcuni suggerimenti

Valorizzare l'integrazione pubblico-privato: Se possibile sarebbe importante capitalizzare la relazione con il servizio pubblico per massimizzare l'efficienza e l'efficacia dei servizi in risposta ai bisogni dell'utente, facendo rete intorno alla sua esigenza. La piattaforma potrebbe diventare un punto di accesso unificato per servizi sia pubblici che privati, ottimizzando l'offerta complessiva e semplificando la navigazione per gli utenti.

Promuovere la piattaforma attraverso canali diversificati: Oltre al coinvolgimento di medici e farmacisti, è importante valutare altri canali di comunicazione, come campagne pubblicitarie mirate, eventi di presentazione e collaborazioni con associazioni di categoria.

Concludendo, l'indagine fornisce a Umana Persone una solida base di partenza per lo sviluppo di una piattaforma digitale di successo. L'attenzione alle esigenze specifiche del target, la costruzione di un rapporto di fiducia con gli utenti e il coinvolgimento degli attori chiave del sistema sanitario sono elementi cruciali per raggiungere gli obiettivi del progetto e migliorare l'accessibilità, l'efficacia e la sicurezza dei servizi di assistenza agli anziani in Toscana.

GRAZIE