



Finanziato
dall'Unione europea
NextGenerationEU



Ministero
dell'Università
e della Ricerca



Italiadomani
PIANO NAZIONALE
DI RIPRESA E RESILIENZA



Università di Foggia
Economia

Missione 4 Istruzione e Ricerca

Attività Partner
Unifg – Dip. di Economia

Responsabile Unità locale
Prof. Michele Milone

Dott.ssa Fiorella Pia Salvatore – fiorellapia.salvatore@unifg.it
15 Maggio 2024

Progetti di Rilevante Interesse
Nazionale
Call 2022

**Transforming healthcare in the
post covid era: sustainability and
value of telemedicine
- RELIEVE and SAVE -**



Task 1.1: Use of platform for the telemedicine service evaluation

- In base a quanto svolto precedentemente con la SLR, sono emersi una serie di parametri di valutazione propedeutici alla definizione fattuale del parere della popolazione circa la televisita. Tuttavia, al fine di tradurre le identità in dati quantificabili, si è ritenuto opportuno condurre uno studio basato sul coinvolgimento diretto degli utenti del servizio di televisita.
- Il suddetto studio è stato condotto tramite un questionario online che ha permesso di ottenere informazioni chiare dal punto di vista quantitativo utili a svolgere una corretta indagine del trend generale relativo al livello di conoscenza e di gradimento circa il servizio.
- Il modulo ha (finora) coinvolto 119 partecipanti. In aggiunta, sono stati studiati gli archivi dell'IRCCS “Casa Sollievo della Sofferenza” di San Giovanni Rotondo (FG) (convenzione quadro per progetto PRIN2022 già approvata da entrambi i partner), nei quali sono stati rilevati dati relativi a 134 pazienti che hanno usufruito dei servizi di visita a distanza offerti dall'istituto.



Task 1.1: Use of platform for the telemedicine service evaluation

L'intervista ha indagato, attraverso 39 domande (esclusa la parte anagrafica), ben 11 aspetti inerenti al rapporto dei pazienti con il servizio di televisita.

- **USER AWARENESS**
- **STRUMENTAZIONE UTILIZZATA**
- **USER SATISFACTION**
- **MODALITA' DI COMUNICAZIONE CON IL PERSONALE SANITARIO**
- **COST AND TIME SAVING**
- **KANO MODEL**
- **NET PROMOTER SCORE**
- **CHURN RATE**
- **PRIVACY**
- **BOX SUGGERIMENTI**

USER SATISFACTION TELEMEDICINA

Sondaggio per l'indagine circa l'impiego dei servizi di televisita



* Indica una domanda obbligatoria

ANAGRAFICA

Nome e Cognome (opzionale)

La tua risposta

Fascia di età *

- Pediatrico (0-12)
- Adolescente (13-19)
- Giovane (20-35)
- Adulto (36-55)



Task 1.1: Use of platform for the telemedicine service evaluation

USER AWARENESS

Grafico 7: «Su una scala da 1 a 5 quanta familiarità ha con i servizi di televisita?» - "Aveva già sentito parlare di "televisita" prima che le venisse proposta dal medico dell'Ospedale presso cui è in cura?"

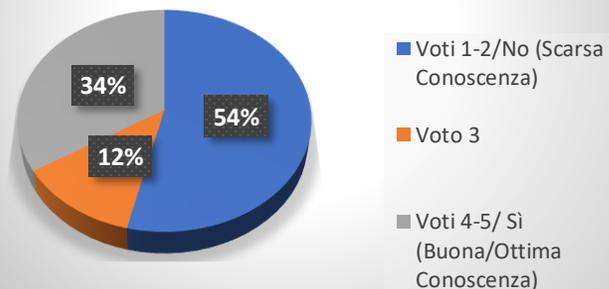


Grafico 8: "Ha mai usufruito di un servizio di visita a distanza?"

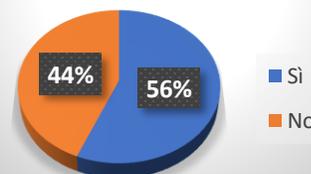
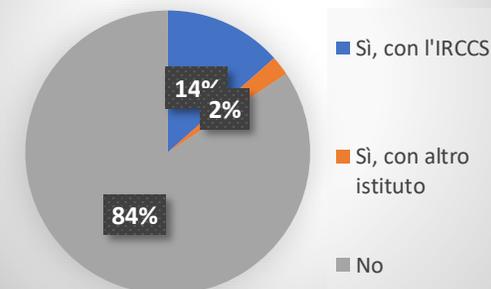


Grafico 9: "Aveva già fatto prima d'ora altre televisite?"





Task 1.1: Use of platform for the telemedicine service evaluation

STRUMENTAZIONE UTILIZZATA

Grafico 11: "Di quali strumenti si è servito?"



Grafico 12: "Quale tipo di dispositivo ha utilizzato per effettuare la televisita?"

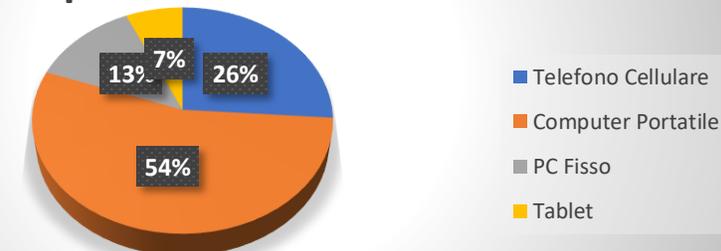


Grafico 16: Ha rilevato problemi di natura tecnica durante la televisita? (es. perdite temporanee dell'audio; abbassamento della qualità del video...) – O ha incontrato delle difficoltà tecniche nell'effettuare la televisita?

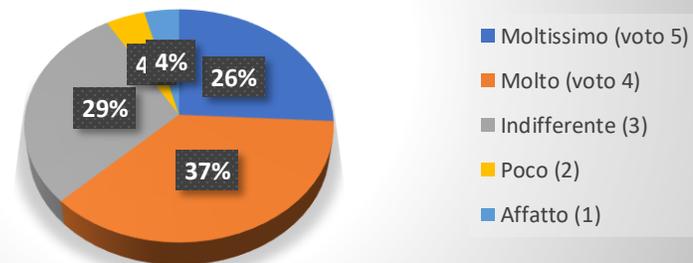




Task 1.1: Use of platform for the telemedicine service evaluation

USER SATISFACTION

Grafico 34: "Su una scala da 1 a 5 quanto sono stati soddisfatti i suoi bisogni tramite la televisita? - Complessivamente, quanto si ritiene soddisfatto dell'esperienza della televisita? "





Task 1.1: Use of platform for the telemedicine service evaluation

MODALITA' DI COMUNICAZIONE CON IL PERSONALE SANITARIO

Grafico 20: Le informazioni e le motivazioni che ha ricevuto dal medico che la segue nel proporle di effettuare la tele visita invece della tradizionale visita in presenza, a suo giudizio sono risultate:

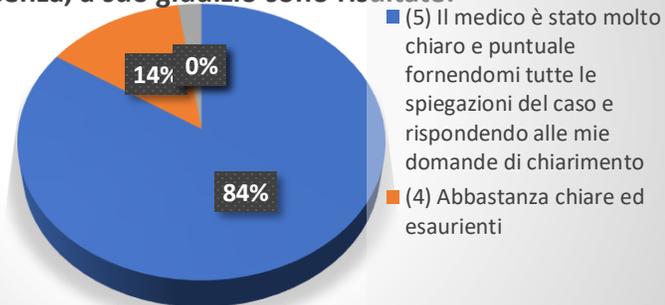
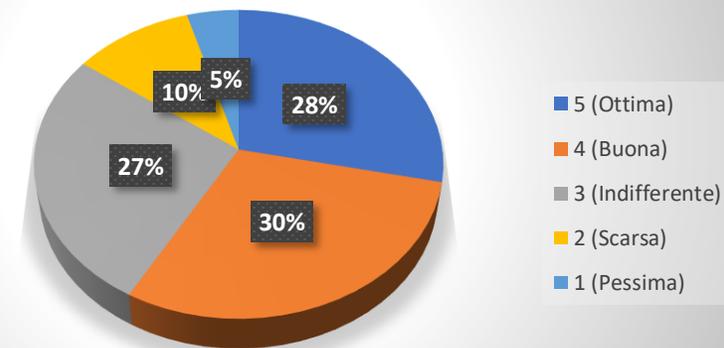


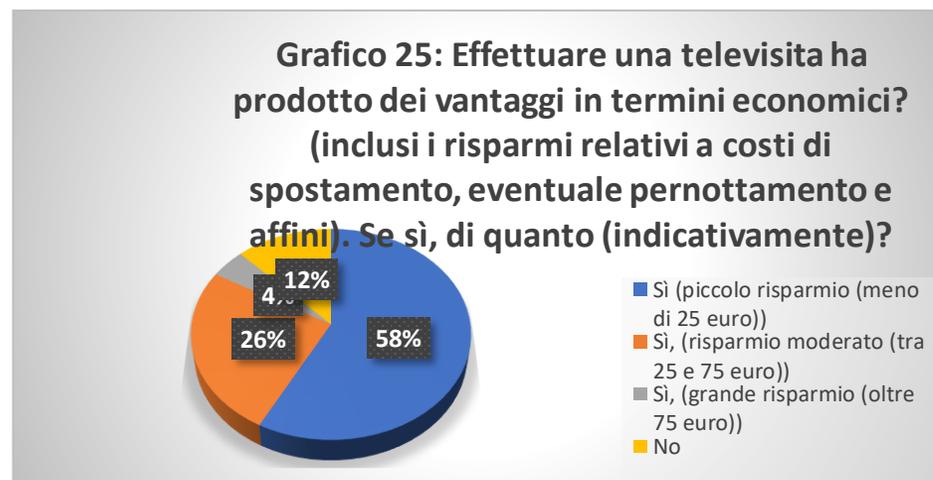
Grafico 21: Su una scala da 1 a 5 quanto è stata chiara l'interazione col medico durante la tele visita?





Task 1.1: Use of platform for the telemedicine service evaluation

COST AND TIME SAVING





Task 1.1: Use of platform for the telemedicine service evaluation

KANO MODEL, NET PROMOTER SCORE E CHURN RATE

Grafico 30: Ha riscontrato dei bug od altri errori nella strumentazione? (es. interruzioni, spegnimenti anomali e simili)



GRAFICO 31: "SU UNA SCALA DA 1 A 5, QUANTO CONSIGLIEREBBE LA PRATICA DI TELEVISITA?"

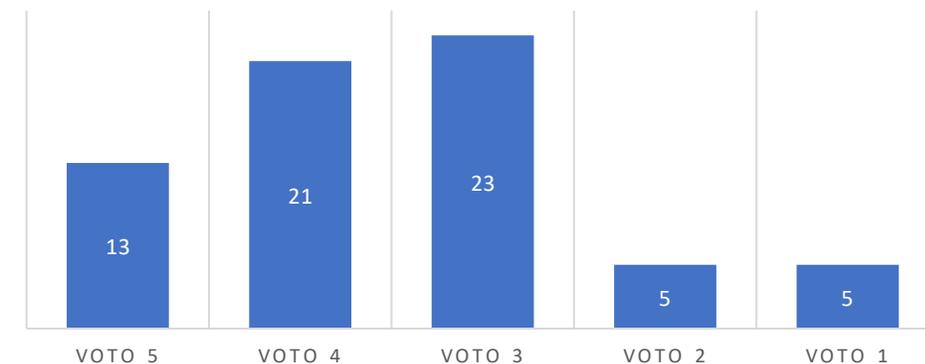
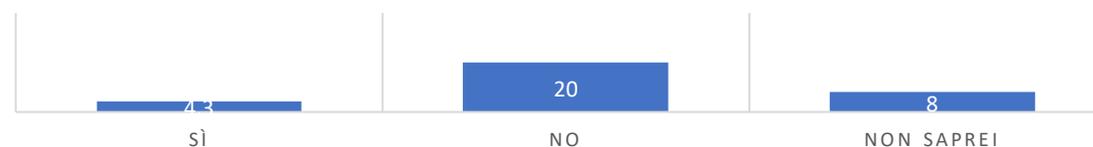


GRAFICO 32: "FAREBBE NUOVAMENTE UNA TELEVISITA? - QUALORA IL MEDICO CHE LA SEGUE LE PROPONESSE DI EFFETTUARE ALTRE TELEVISITE, ACCETTEREBBE DI FARLE? "





Task 1.1: Use of platform for the telemedicine service evaluation

AREA BUSINESS EFFICIENCY

- Parallelamente, è stata avviata un'indagine finalizzata alla conoscenza della posizione degli esperti in materia di Telemedicina (con specifico focus sulla pratica della televisita). La ricerca ha coinvolto 26 professionisti sanitari operanti nelle zone geografiche oggetto di studio.
- Da detta indagine è emersa una tendenza generale in merito alle conseguenze dell'implementazione di elementi tecnologici in medicina, relativa a fenomeni di riduzione del personale e l'investimento di tempo in attività di formazione specifiche che interessano il personale sanitario producendo dei cambiamenti nel *modus operandi* che i professionisti medici sono soliti seguire nell'espletamento dei propri incarichi.



Task 1.1: Use of platform for the telemedicine service evaluation

AREA BUSINESS EFFICIENCY

Opinioni sul Cambiamento Aziendale

«Ai tempi del covid sono nate le USCA. Si faceva monitoraggio per via telefonica [...] Veniva consegnato il saturimetro attraverso il quale il paziente ci aggiornava sull'andamento dei valori. [...] I medici di base e USCA avevano una piattaforma nella quale si aggiungevano i dati delle persone con necessità di tampone. Era una sorta di registro elettronico con tutti i dati dei pazienti».

«C'è stato un progressivo e costante peggioramento delle condizioni di lavoro; un personale deficitario, frequenti dimissioni e trasferimenti. L'avvio della teleradiologia c'è stato solo per supportare altri presidi in altrettante difficoltà, quindi meno personale ed ulteriore lavoro».

Interazione con i Pazienti

«Certi non lo si è mai, specialmente in situazioni delicate. Vi è il rischio che la tecnologia possa minare il rapporto con il paziente e poi la conseguenza magari è anche che alcune informazioni di carattere medico vanno perse».

«Anche noi dovremmo imparare a fare una medicina così [...] è necessario assumere un atteggiamento, un linguaggio, una sicurezza in modo da poter comunicare anche attraverso la telemedicina, cioè tramite il video, praticamente. [...] anche la nostra professionalità potrebbe modificarsi col tempo e assumere aspetti che, ad ora, non abbiamo e non conosciamo».



Finanziato
dall'Unione europea
NextGenerationEU



Ministero
dell'Università
e della Ricerca



Italiadomani
PIANO NAZIONALE
DI RIPRESA E RESILIENZA



Università di Foggia
Economia

Task 1.1: Use of platform for the telemedicine service evaluation

AREA BUSINESS EFFICIENCY

Responsabilità Medica

«[...] quando per lo strumento [di televisita] [...] arriveremo alla maturità del sistema, il grado di medicina difensiva si allineerà a quello che già si rileva in presenza, nè più nè meno [...] tanto è più forte la medicina difensiva quanto più è debole la conoscenza dell'operatore clinico».

Rischio di Sostituzione

«Non ci vorrà molto alla sostituzione. Il tempo di fare pratica e molti centri inizieranno a fare sempre più televisita che visita diretta».

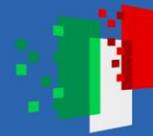
«Siamo soddisfattissimi, ma non al punto tale da sostituire completamente il rapporto umano. Nel rapporto digitalizzato, avverto dall'altra parte, che il paziente [...] è guarito, ma non è soddisfatto di quel tipo di rapporto. [...]».



Finanziato
dall'Unione europea
NextGenerationEU



Ministero
dell'Università
e della Ricerca



Italiadomani
PIANO NAZIONALE
DI RIPRESA E RESILIENZA



Università di Foggia
Economia



Università di Foggia
Economia

Grazie per l'attenzione

Fiorella Pia Salvatore – fiorellapia.salvatore@unifg.it