

BILANCIO SOCIALE

Anno 2020

UNA BELLA AMBIZIONE	3
LA NOSTRA (BREVE) STORIA	4
La pandemia	4
I NOSTRI PUNTI DI FORZA	5
I NOSTRI VALORI	5
VISIONE E MISSIONE	5
DIRITTI DEL PAZIENTE	6
IL MODELLO DI BUSINESS: È INNOVATIVO	7
Un servizio per tutta la famiglia	7
Il servizio in 6 step	7
Il gruppo di acquisto condominiale	8
Come comunichiamo il servizio	8
Come acquisiamo e fidelizziamo i clienti	8
Le tre campagne di comunicazione fatte nei condomini	9
Il modello di business di DeliveryCare è B2B2C	10
Un modello che offre vantaggi a tutti	10
TUTTI I NOSTRI SERVIZI	11
PROGETTO COVID 19	12
La comunicazione del progetto	12
Tempi di erogazione dei servizi	12
I NOSTRI PROFESSIONISTI	13
Identikit del professionista	13
I NOSTRI CLIENTI	14
Identikit del cliente	14
I NOSTRI NUMERI	15
FORMAZIONE	16
AMBIENTE	17
TRASPARENZA	18
OBIETTIVI PER L'ANNO 2021	19

Iniziamo con una bella
ambizione!

Vogliamo guidare
la sfida dell'**assistenza
domiciliare del futuro**
– o **smart caring,**
se preferite –
servendo più famiglie,
offrendo più servizi,
migliorando la salute
e valorizzando
il lavoro dei
professionisti.

La nostra (breve) storia

Maggio 2020

DeliveryCare Srl Società Benefit è stata costituita.

Settembre 2020

Avvio effettivo dell'attività. Abbiamo dedicato i primi mesi alla ricerca dei professionisti sanitari, allo sviluppo del sito, all'implementazione del CRM e molto altro.

La società si presenta al pubblico e inizia a lavorare.

Gennaio 2021

Si conclude la fase di raccolta di capitale, **destinato interamente ad investimenti in innovazione.** Abbiamo attivato prestiti tramite il sistema bancario e una raccolta di capitale in equity.

2021

Un anno dedicato all'innovazione. La piattaforma web sarà attiva per il recruitment dei professionisti e l'abbinamento semplificato di domanda e offerta. Saranno potenziati i progetti Condominio Blu e Accademy formativa. Lavoreremo alla diffusione del modello di business in tutta Italia (*dettaglio a pagina 7).

La pandemia

La diffusione della pandemia da COVID-19 ha da un lato rallentato l'avvio di DeliveryCare, dall'altro lo ha accelerato. Abbiamo dovuto concentrarci completamente sullo sviluppo del servizio di test sierologici e tamponi a domicilio, tralasciando molte altre attività (*dettaglio a pagina 11).

La pandemia ha però accelerato la diffusione del modello di acquisto prevalentemente on-line anche per il settore dell'assistenza a domicilio. Come lo smart working, anche lo **smart caring** sta velocemente entrando nelle abitudini delle persone.

La semplicità di acquisto, la tempestività, la professionalità e la profilazione dei clienti sono gli elementi chiave per imporsi in questo scenario.

Abbiamo condotto ricerche che dimostrano come i clienti lamentino la mancanza di tempestività anche nelle strutture private, poca flessibilità negli appuntamenti, abusivismo professionale e la mancanza di un servizio digitale moderno.

La pandemia, la chiusura degli ospedali e la presa di coscienza che questi possono essere luoghi di contagio, hanno ulteriormente avvicinato i cittadini ai servizi di assistenza a domicilio.



I nostri punti di forza

Ciò che ci rende veramente forti è la capacità di far interagire le diverse esperienze professionali presenti in DeliveryCare per creare una contaminazione reciproca. Questo approccio ci permette di **reinterpretare l'offerta del servizio socio-sanitario in modo semplice e innovativo**, portandolo direttamente a casa delle persone.

Proponiamo un'assistenza di qualità in un ambiente familiare, comodo e sicuro, nel rispetto della privacy e con tutto il tempo necessario dedicato al cliente.

Crediamo nella centralità della Persona e in un modello di Servizio più accessibile e sostenibile, professionale e premuroso. Per questo promettiamo visite in orari compatibili con i propri impegni, senza doversi spostare dall'ambiente di casa propria, dall'ufficio o dalla stanza del proprio albergo, eliminando le attese inutili.

La salute è un diritto e come tale si pone alla base di tutti i diritti fondamentali che spettano alle persone. Seguendo questo principio ci poniamo un traguardo che va ben oltre la semplice gestione di un servizio socio-sanitario: vogliamo individuare e modificare quei fattori che influiscono negativamente sulla salute della persona, promuovendo al contempo quelli favorevoli.

I nostri Valori

Empatia, affidabilità, impegno, lavoro di squadra, professionalità.

Il benessere psico-fisico della Persona viene prima di tutto.

In ambito socio-sanitario è fondamentale saper ascoltare in maniera empatica ed è imprescindibile collaborare per fornire risposte utili e il miglior servizio.

Nella pratica per noi questo significa offrire una prenotazione semplice e veloce e un'erogazione attenta e professionale.

Visione e Missione

Ci impegniamo per garantire servizi socio-sanitari di qualità, a domicilio, su misura, 24/7. Vogliamo mettere a disposizione di tutti un servizio sanitario innovativo, semplice e veloce.

Desideriamo creare un impatto positivo sulla sanità, sulle persone, sul mondo in cui viviamo.



Diritti del paziente

Chi si rivolgerà a DeliveryCare avrà diritto a:

- Un trattamento rispettoso e dignitoso
- Un servizio riservato, sicuro e attento
- Cordialità, affidabilità e puntualità
- Un trattamento culturalmente sensibile e non discriminatorio
- Informazioni chiare e complete sui servizi offerti
- Assistenza di personale qualificato
- Essere informato sul proprio stato di salute, prendere decisioni riguardo alle proprie cure e partecipare allo sviluppo del progetto di cura
- Far contare la propria volontà in merito a come viene erogato il servizio
- In caso di reclamo: ottenere informazioni, risposte tempestive e interventi solleciti
- Suggestire cambiamenti nelle modalità di erogazione servizio
- Essere informato anticipatamente, verbalmente e/o per iscritto sui costi del servizio, l'eleggibilità a sconti e/o rimborsi da parte di terzi, ricevere regolare fattura delle spese sostenute

Tutto questo è riassunto nel nostro **Codice di Comportamento Etico**, approvato dal Consiglio di Amministrazione in data 3 settembre 2020.



Il modello di business: È innovativo

Un servizio per tutta la famiglia

DeliveryCare offre a **tutta la famiglia la tranquillità di avere i migliori professionisti socio-sanitari vicino a sé** e beneficiare di un'assistenza di qualità, grazie alle tecnologie più avanzate.

Ci impegniamo per garantire il benessere, la cura e la miglior qualità di vita a tutti i membri della famiglia, attraverso **tre fasi fondamentali: l'ascolto, l'individuazione del bisogno e l'erogazione del servizio.**

Inoltre ci assicuriamo sempre che le figure professionali che operano con noi abbiano le necessarie competenze e tutele (assicurazione, iscrizione ad Albi professionali, corsi di aggiornamento...).

Il servizio in 6 step



1 L'utente sceglie il professionista tramite web o app



2 Prenota la visita e effettua una pre-autorizzazione di pagamento



3 Il Servizio Clienti contatta il paziente per un primo consulto: verifica lo stato di urgenza e concorda l'orario della visita



4 Il Professionista raggiunge il paziente nel luogo prescelto



5 Viene effettuata la visita



6 Il professionista invia tramite app o nell'area riservata del sito web eventuali risultati di esami diagnostici, ricette e il report di chiusura della visita



Il modello di business: È innovativo

Il gruppo di acquisto condominiale

DeliveryCare incoraggia la formazione di gruppi d'acquisto tra privati dello stesso condominio perché vantaggiosi per tutti. Facciamo un esempio: se l'utente fa parte di un gruppo d'acquisto condominiale viene applicato uno sconto ad ogni singola visita. In aggiunta, qualora più condòmini decidano di fare la stessa visita nella stessa giornata, il costo si riduce ulteriormente.

In pratica attraverso i gruppi d'acquisto ottimizziamo il lavoro dei professionisti e generiamo economie di scala, favorendo anche i singoli clienti.

Come comunichiamo il servizio

Per i condòmini organizziamo vere e proprie presentazioni per raccontare DeliveryCare e spiegare i benefici economici e sociali dell'acquisto di gruppo.

Durante questi incontri consegniamo materiale cartaceo che illustra facilmente il modello e, dall'inizio della pandemia, abbiamo distribuito gratuitamente a tutte le famiglie entrate in contatto con noi delle mascherine chirurgiche oltre al kit di pronto soccorso.

Di tanto in tanto abbiamo proposto ai condòmini clienti giornate promozionali, dedicate a controlli medici specifici, ad esempio per visite di controllo della pressione, della pelle o altre.

Come acquisiamo e fidelizziamo i clienti

Molti condòmini sono dotati di bacheche digitali che facilitano le comunicazioni con Delivery Care. Qualora i condòmini non fossero dotati di bacheche possono comunque usufruire dei servizi DeliveryCare.

Attraverso la landing page sono monitorati gli accessi e il traffico digitale generato dai potenziali clienti (già registrati e profilati dalle bacheche digitali). I KPI e le metriche di controllo indicano il numero di clienti potenziali, la conversione in acquisto, il riacquisto dello stesso o di altri servizi, data e ora di accesso, campagna pubblicitaria, servizio e personale con alto tasso di gradimento da parte del pubblico.

Agli Amministratori di condominio e alle reti cui siamo affiliati è fornito un codice sconto che permette di tracciare con precisione l'acquisizione del cliente attraverso un vero e proprio ordine di acquisto.

Essere un fornitore accreditato da questi partner aumenta la percezione di affidabilità, tanto da permetterci di entrare in una sfera privata, solitamente molto difficile da raggiungere.

Il cliente si trova quindi al centro dell'attenzione del servizio accoglienza e della centrale operativa che gestisce il servizio End2End all'interno della piattaforma stessa.

Ricontattiamo sempre i nostri clienti per conoscere la loro opinione e un eventuale interesse verso i nostri servizi, attività che ci permette di migliorare continuamente.

Ad ogni cliente servito inviamo tramite il sistema di CRM un questionario di soddisfazione in merito alla qualità del servizio offerto, alla professionalità dell'operatore e all'interesse ad usufruire di promozioni e nuovi servizi.

L'attenzione verso i nostri clienti ci contraddistingue in ogni fase della relazione: la soddisfazione alimenta il passaparola, abbattendo il costo di acquisizione di nuovi clienti.



Il modello di business: È innovativo

Le tre campagne di comunicazione fatte nei condomini

1 Test COVID-19



2 Pulsoximetro



3 Diagnostica



Il modello di business: È innovativo

Il modello di business di DeliveryCare è B2B2C

Gli amministratori di Condominio, così come i datori di lavoro, sono soliti selezionare preventivamente i servizi da proporre ai condòmini, **assumendosi così il ruolo di garanti della qualità**. DeliveryCare, offrendo i propri servizi alla famiglia attraverso di loro, rende più semplice e funzionale il dialogo con i clienti finali.

Fino ad ora abbiamo collaborato con grandi amministratori di condominio e datori di lavoro, in futuro affideremo questo ruolo anche a farmacisti ed hotel.

Un modello che offre vantaggi a tutti

- I **Clieni** ricevono le offerte direttamente a casa.
- L'opportunità di assistere e curare le persone a domicilio è vista come un'alternativa economica e sostenibile, che permette agli utenti del servizio di non sprecare il proprio tempo e comfort.
- I **partner/garanti** possono ampliare la propria offerta di servizi a condòmini o impiegati, fidelizzandoli ulteriormente.
- Chi eroga il servizio può servire più clienti, senza perdere il proprio tempo nella ricerca del cliente.



Tutti i nostri servizi



Infermiere

- Covid 19
 - > Analisi Sierologica
 - > Tampone Rapido Antigenico
 - > Tampone Molecolare
- Prelievi a domicilio
- Preparazione e somministrazione farmaci
- Medicazioni semplici e complesse
- Terapie infusionali
- Posizionamento/sostituzione catetere vescicale
- Gestione stomie e addestramento

Fisioterapia

- Rieducazione posturale
- Training deambulatorio
- Riabilitazione neuromotoria infantile
- Massoterapia
- Riabilitazione
- Riabilitazione cardio-respiratoria
- Psicomotricità

OSS

- Assistenza domiciliare specializzata
- Assistenza ospedaliera
- Supporto alle attività quotidiane e piccole commissioni

Educatore Professionale

- Sorveglianza bambini
- Sostegno allo studio
- Terapia occupazionale per bambini
- Terapia occupazionale per anziani
- Raibilitazione cognitiva per anziani

Assistenza Sanitaria

- Psicologo
- Ostetrica

Diagnostica

- Ecografie a domicilio
- Radiografie a domicilio

Teleassistenza e videoconsulto

- Teleconsulto

Progetto COVID-19

La diffusione del COVID-19 ha generato una forte domanda di test a domicilio, alla quale abbiamo risposto con l'implementazione di un servizio capace di incontrare le esigenze della clientela in termini di **affidabilità** dei test e di **rapidità nella comunicazione degli esiti**.

La comunicazione del progetto

- Canale digitale: landing page, banner, video, moduli di contatto sulle bacheche.
- Canale tradizionale: tour informativo in condomini grandi e piccoli di Milano.



Tempi di erogazione dei servizi

Tampone antigenico

- Prenotazione e erogazione: garantiamo il servizio nelle 48 ore successive alla prenotazione.
- Refertazione: 12 minuti dopo il test.

Tampone molecolare

- Prenotazione e erogazione: garantiamo il servizio nelle 48 ore successive alla prenotazione.
- Refertazione: 48/72 ore dal test.

Test sierologico

- Prenotazione e erogazione: garantiamo il servizio nelle 48 ore successive alla prenotazione.
- Refertazione: 24/48 ore dal prelievo.



I nostri professionisti

Tutti i professionisti che si recano a domicilio sono accuratamente selezionati per il loro elevato livello di competenza e sensibilità. Offriamo inoltre la possibilità di teleconsulto online con appuntamento: il paziente può collegarsi comodamente da casa, senza doversi recare nello studio del professionista.

I nostri servizi si possono prenotare via telefono, e-mail o tramite il sito web ed è possibile pagare al momento della prenotazione oppure al termine del servizio.

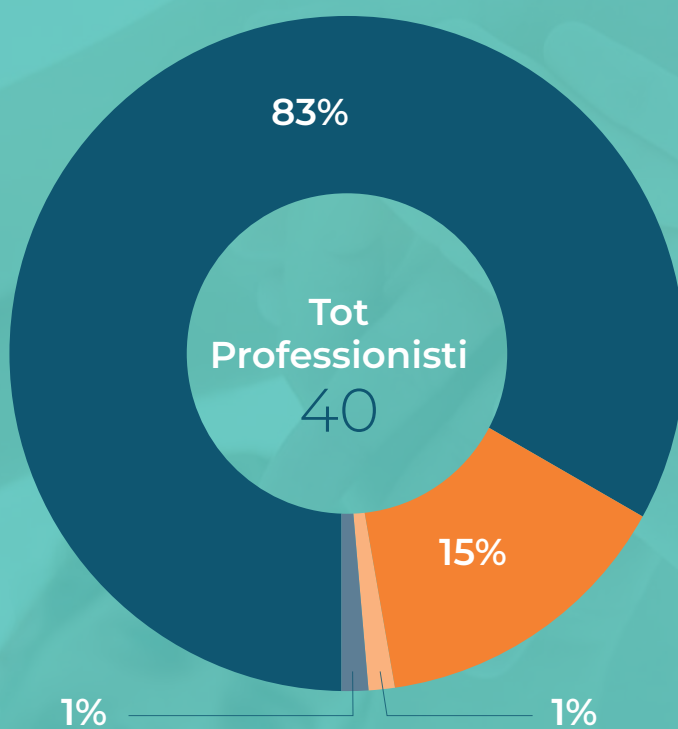
La nostra centrale operativa è reperibile tutti giorni in orari di ufficio ed è in grado di dedicare la giusta attenzione per individuare le necessità di ciascuno.

Identikit del professionista

+40
professionisti
nel 2020

100%
under 40

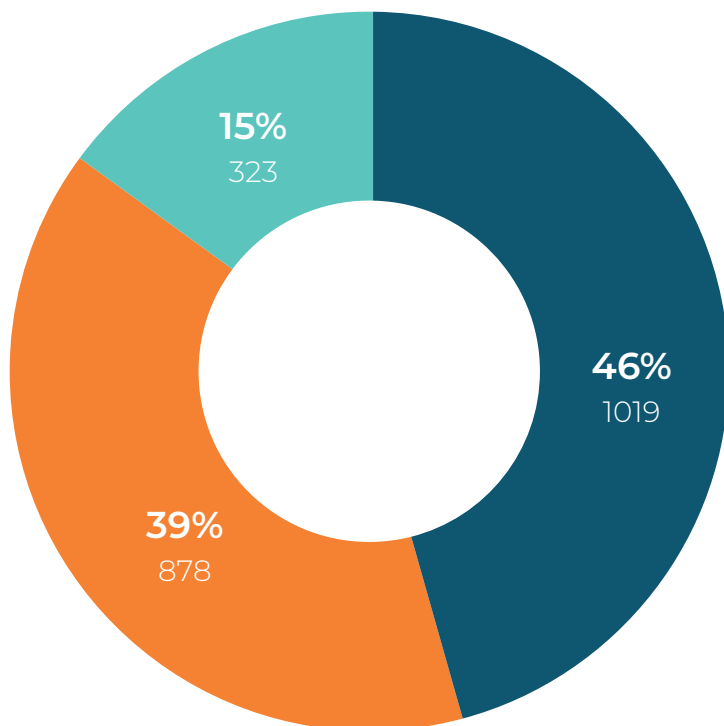
50%
uomini
50%
donne



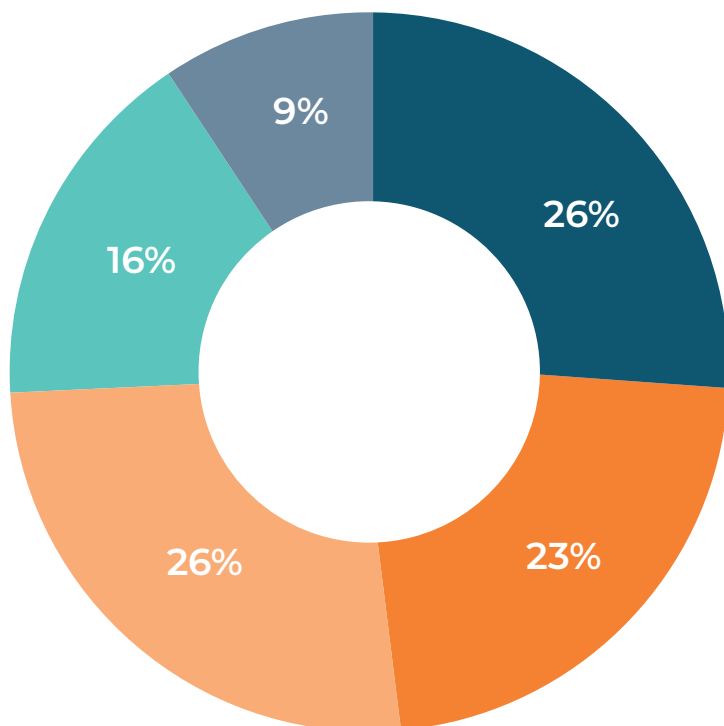
- Servizi infermieristici
- Diagnostica
- Educatore professionale
- Assistenza Sanitaria



I Nostri Clienti



- Aziende
- Privati
- Società Sportive



Identikit del cliente

2.220
clienti serviti nel 2020

670
donne

1.222
uomini

72
aziende

- 0/24
- 26/35
- 46/55
- 56/65
- over 65



I nostri numeri

114.000 €

IMPORTO ORDINI

516

TICKET GESTITI

Test covid

Infermiere

Diagnostica

Assistenza sanitaria

Educatore professionale

Fisioterapia

TIPOLOGIA SERVIZI RICHIESTI

+ 40

PROFESSIONISTI

IMPIEGATI

Lombardia

Piemonte

Emilia Romagna

TERRITORI RAGGIUNTI



Formazione

Nel corso del 2020, ogni 15 giorni, abbiamo pubblicato (e continuiamo a pubblicare) articoli di divulgazione medico-scientifica con riflessi pratici per gli utenti.

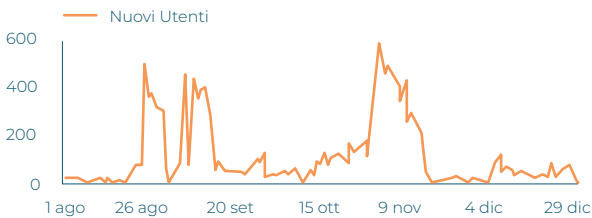
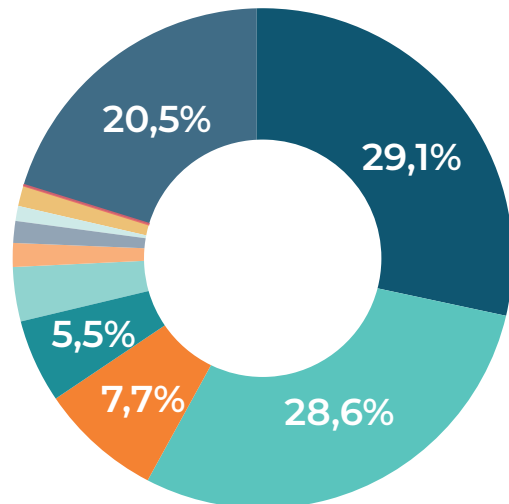
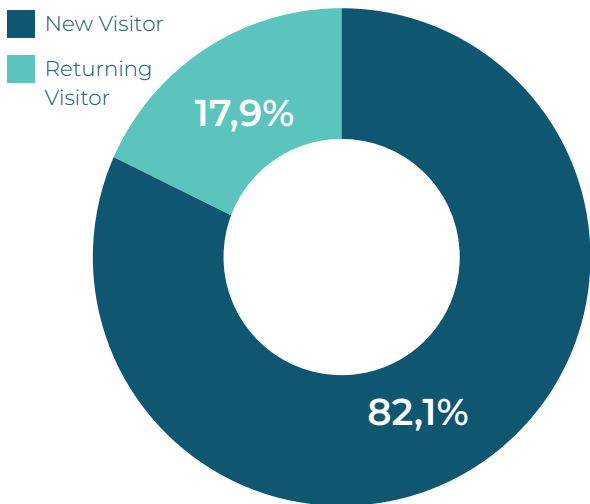
Gli articoli sono pubblicati sul sito internet nella sezione blog per assicurare la massima diffusione.

I grafici che seguono indicano i dati di accesso al sito Internet DeliveryCare nel corso del 2020.

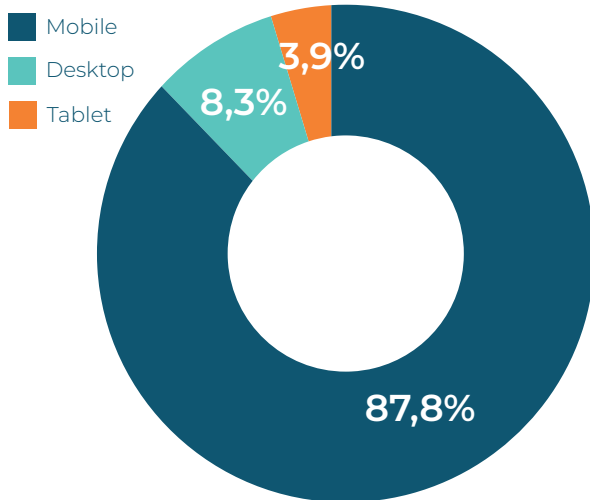
17.196
utenti

45.141
visualizzazioni di pagina

20.632
sessioni

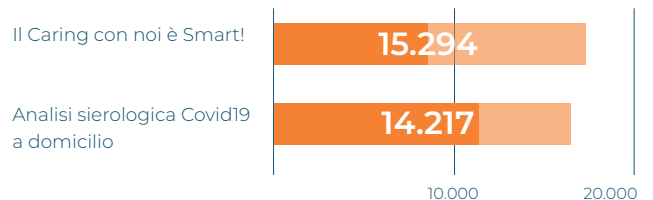


Pagina	Visualizzazioni
/prodotto/analisi-sierologica-covid...	13.119
/	12.912
/servizi/	3.496
/contatti/	2.466
/login-account/	1.702
/categoria-prodotto/diagnost...	700
/chi-siamo/	687
/societa-di-benefit/	490
/categoria-prodotto/infermie...	325
/faq/	286



Device	Utenti	Nuovi Utenti
Mobile	15.068	14.862
Desktop	1.421	1.399
Tablet	669	668

N. visualizzazioni pagine più popolari



Ambiente

Abbiamo ridotto le emissioni di sostanze nocive per l'ambiente ottimizzando gli spostamenti dei professionisti sanitari: accorpamo le visite e pertanto riduciamo il numero e la durata dei trasferimenti. Il nostro modello di business prevede infatti la massimizzazione delle ore erogate e, grazie ai gruppi di acquisto, minimizziamo gli spostamenti di utenti e professionisti.

Per conseguire questo obiettivo è fondamentale lo sviluppo di una piattaforma che consenta il matching tra i clienti e le disponibilità dei professionisti. In questa accezione, la possibilità di gestire gruppi di acquisto è senza dubbio il vero elemento di innovazione che contribuisce alla progressiva riduzione di emissioni di ossidi di azoto, monossido di carbonio e benzene.

Abbiamo inoltre avviato processi di digitalizzazione documentale per limitare al massimo il consumo di carta, inchiostro e spazio necessario all'archiviazione dei documenti.

I nostri sforzi per l'anno 2021 saranno volti ad un ulteriore miglioramento di questi processi.



Trasparenza

Sul sito web DeliveryCare abbiamo pubblicato le seguenti informazioni allo scopo di rendere maggiormente trasparenti le modalità di erogazione dei servizi:

- Termini e condizioni di vendita
- Politiche di pagamento
- Privacy policy
- Cookie policy

Nella stessa sezione è indicato il link per scrivere direttamente al nostro Data Protection Officer.



Obiettivi per l'anno 2021

Vi sono innumerevoli studi e ricerche statistiche che mettono in evidenza quello che sarà il trend dell'assistenza socio-sanitaria. Secondo queste fonti i poliambulatori saranno progressivamente sostituiti dagli interventi a casa, così come l'e-commerce nel modello di commercio di beni di consumo ha sostituito i negozi al dettaglio e le grandi catene.

L'innovazione va però cercata nella combinazione tra digitale e tradizionale: quest'ultimo elemento imprescindibile nei servizi alla persona.

Geolocalizzare i clienti e gli operatori professionali in maniera dinamica, far crescere la produttività e l'efficienza del business attraverso l'aumento delle ore erogate e minimizzare gli spostamenti di utenti e professionisti sono tra i nostri obiettivi primari. Pertanto, oltre ad una piattaforma che lavori sul matching tra utente e disponibilità del professionista e ad una attenta profilazione del cliente, è fondamentale avere dei canali commerciali capaci di ridurre il costo di acquisizione del cliente e aumentare le conversioni: dalla richiesta informazioni alla vendita del servizio.

Disporre di una piattaforma che gestisce gruppi di acquisto è il vero elemento di innovazione.

Qualsiasi utente può aprire il gruppo di acquisto, diventandone manager: gli verrà così riconosciuto un ulteriore sconto, in modo da stimolare la sua proattività nel generare nuove richieste di servizi e nuove adesioni.

Dal momento dell'attivazione il gruppo di acquisto mostra l'obiettivo del numero di utenti da raggiungere, in relazione alla popolarità e alla competitività del prezzo del singolo servizio.

Prevediamo che il modello sociale di e-commerce si tradurrà in social-community-commerce: gli utenti potranno beneficiare di minori costi e sinergie derivanti dai gruppi di acquisto.

Una volta consolidato il modello di community, ci impegneremo a creare cultura verso la solidarietà e la sostenibilità, lavorando insieme a gruppi di acquisto solidali.

Vogliamo creare interazione, stimoli ed opportunità per le persone che vivono nelle grandi aree urbane. Si pensi ad esempio all'utilizzo di spazi comuni nei condomini o quartieri, dove organizzare attività collettive come ginnastica dolce per anziani, svolgere piccole commissioni e accompagnamento, sostegno allo studio per bambini, check-up e open day, visite mediche e altri servizi.

Attività che si rivolgono ad una molteplicità di utenti, con costi accessibili e facilità di prenotazione ed organizzazione del servizio.



La presente Relazione di Impatto è stata redatta in collaborazione con TCC Italia SRL, soggetto indipendente da Delivery Care ed esperto nella predisposizione di documentazione non finanziaria.



The CSR Company SRL | TCC Italia
Via Serviliano Lattuada, 27 – 20135 Milano
Mail: contatti@tccitalia.it
Tel: +39 02 8717 8663
Web: www.tccitalia.it



Il Consiglio di Amministrazione di Delivery Care Srl SB ha nominato responsabile dell'impatto sociale il Sig.:
Aldo Rossi.
Foro Buonaparte, 59 - 20121 Milano
+39 02 50047124 | a.rossi@deliverycare.it
www.deliverycare.it

Foro Buonaparte, 59 – 20121 Milano
Sede operativa: Via Benigno Crespi 19 – 20159 Milano

Tel: + 39 02 50047124
info@deliverycare.it

