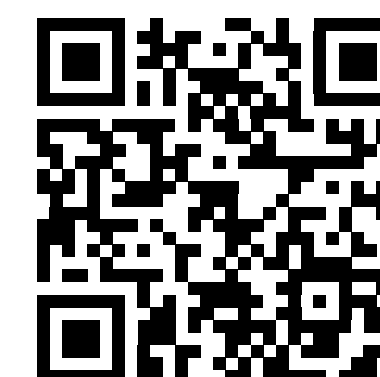


ResMed | Healthcare

Mit Leidenschaft die Nummer 1* für Patienten



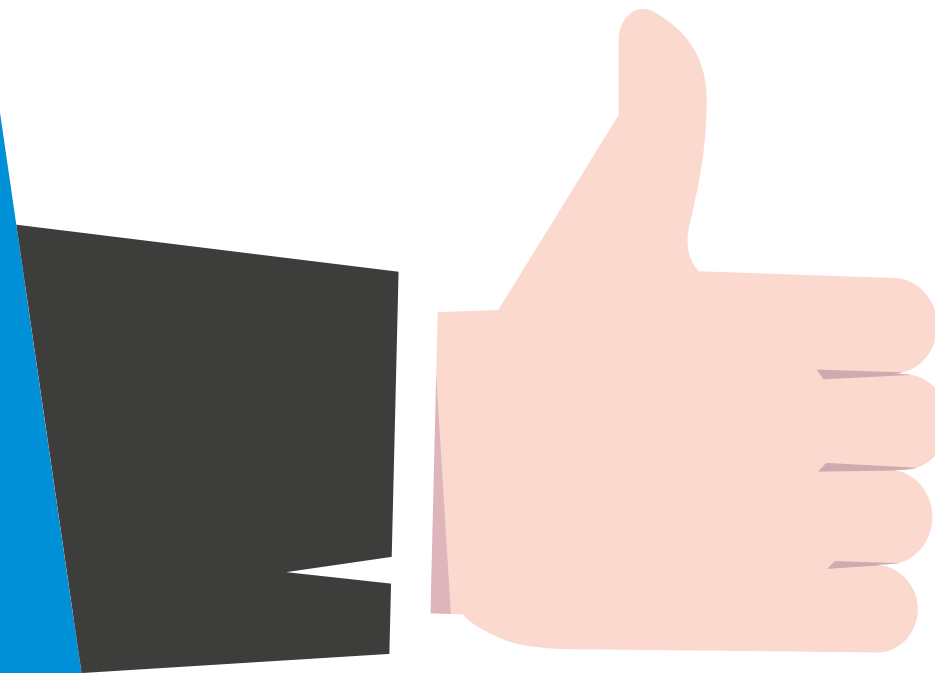
* Ergebnisse aus einer 2019 durchgeführten Patientenbefragung –
Nähere Angaben zur Umfrage siehe »Details zur Patientenumfrage«



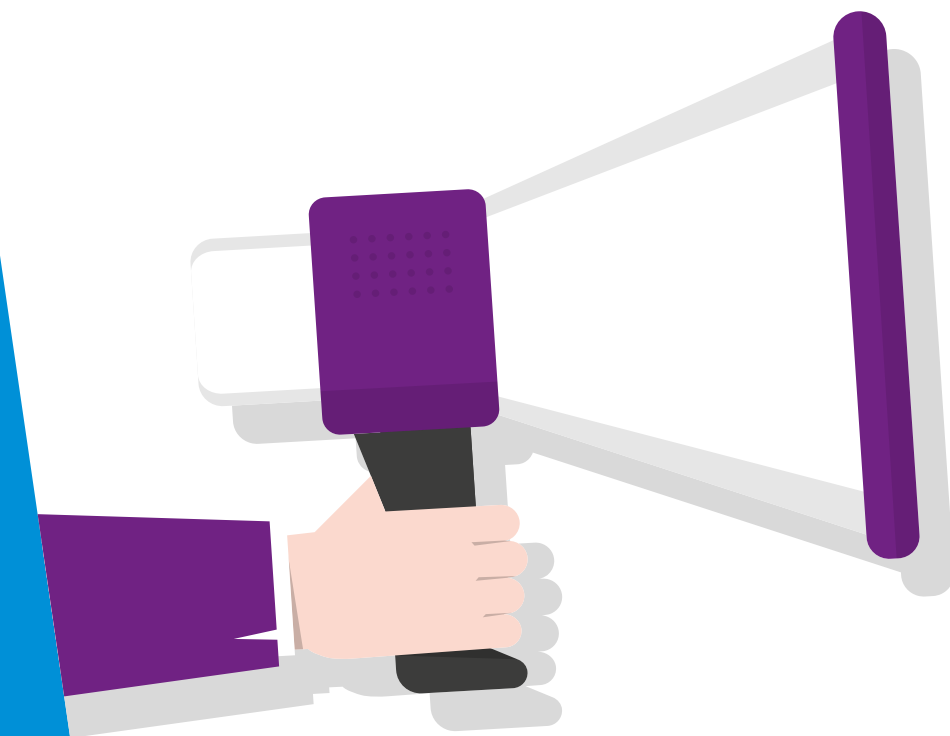
Über ResMed



Zufriedenheit
mit ResMed



Bereitschaft zur
Weiterempfehlung



Das schätzen
Patienten



Versorgung mit
Telemonitoring



Telemonitoring –
direkt, einfach, digital

AirView™

myAir™

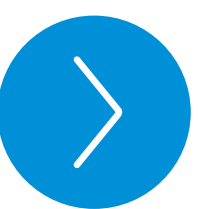
Über ResMed – die Nummer 1 aus Patientensicht

ResMed ist Vorreiter in der Entwicklung innovativer und digitaler Lösungen für die Schlaf- und Beatmungstherapie vor allem im außerklinischen Einsatz. Mit unseren ResMed-Therapiegeräten und cloudbasierten Softwarelösungen unterstützen wir Ärzte, Fachpersonal und Pflegekräfte bei der Betreuung von Patienten in ihrer häuslichen Umgebung oder in einer Pflegeeinrichtung. Das ermöglicht eine kosteneffizientere Gesundheitsversorgung bei gleichzeitiger Verbesserung der Lebensqualität für die Patienten und optimierter Integration in den klinischen Alltag.

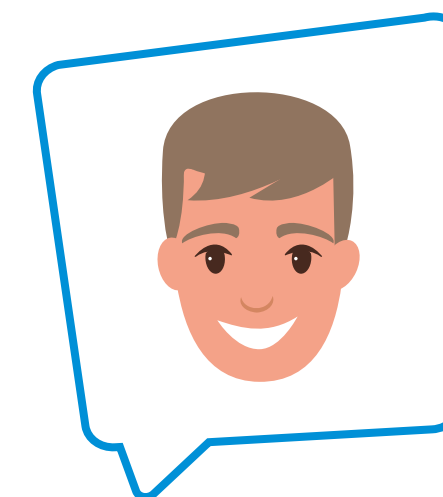
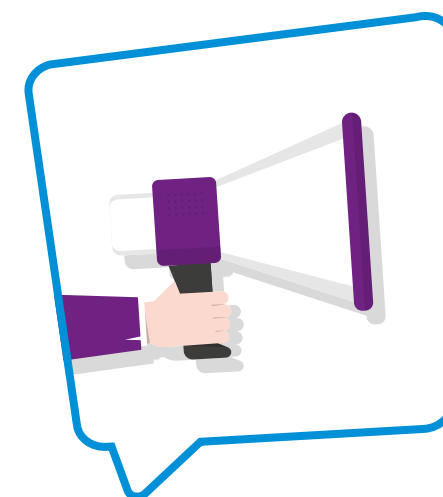
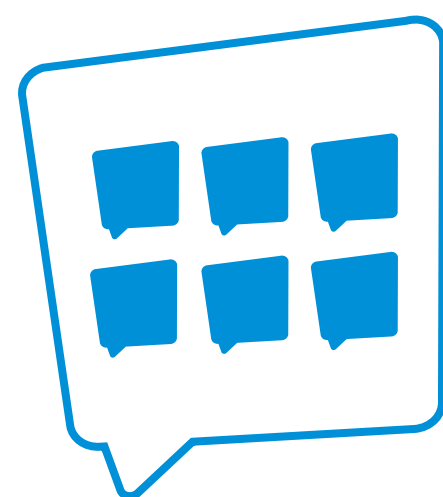
Regelmäßig lassen wir überprüfen, wie gut wir sind: Ein unabhängiges Marktforschungsinstitut erhebt im Auftrag von ResMed Daten über die Zufriedenheit von Patienten mit ihren Homecare Providern. Die Ergebnisse zeigen, dass wir mit unseren Angeboten und Lösungen richtig liegen.

ResMed GmbH & Co. KG Fraunhoferstraße 16, 82152 Martinsried
T +49 89 9901-1950 **F** +49 89 9901-2222 **E** kontakt@resmed.de

© 2020 ResMed GmbH & Co. KG, **Art.-Nr. 10112138** / 1, Obj.-ID. C287534 · 1 · 10 20



1 von 2

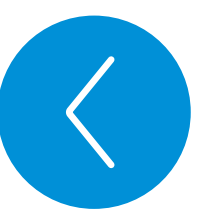


Details zur Patientenumfrage

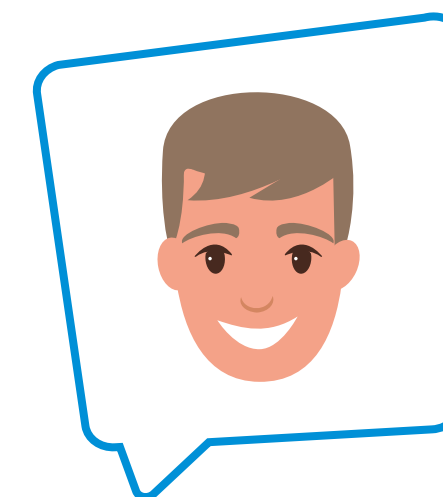
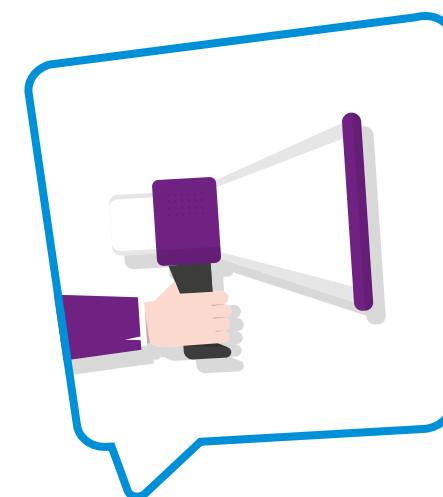
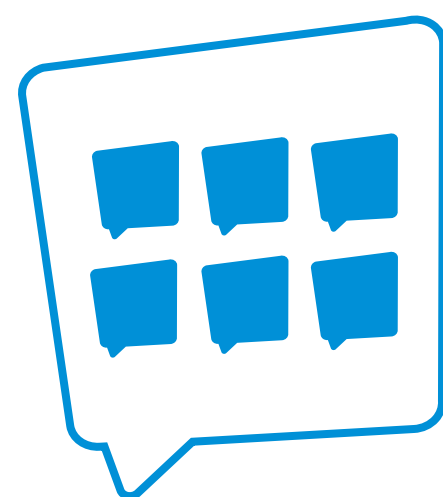
Besonders stolz sind wir, dass wir in den folgenden Bereichen die Nummer 1 sind und wir von Patienten hochgeschätzt werden:

- Zufriedenheit mit dem Homecare Provider
- Beratung und Kompetenz
- Qualität und Innovation
- Zufriedenheit mit Gerät und Maske
- Zufriedenheit mit Homecare Provider Kundenberatungcenter
- Zufriedenheit beim Online Shopping
- Zufriedenheit beim Hausbesuch
- Zufriedenheit beim Telefonkontakt nach Außen
- Zufriedenheit beim E-Mail Kontakt nach Außen
- Zufriedenheit beim Briefkontakt
- Zufriedenheit mit dem Reparaturservice

- **Studie:** »Kundenzufriedenheit und NPS von Homecare Providern in Deutschland«
- **Durchführung:** iCONSULT Forschung & Consulting für Marketingentscheidungen GmbH
- **Zeitraum:** November 2019
- **Zielgruppe:** 622 Patienten mit Schlafapnoe, die mit einem Atemtherapiegerät behandelt werden.
- **Benchmark:** ResMed Healthcare im Vergleich zu drei Wettbewerbern (zusammengefasst unter »Wettbewerb«)
- **Darstellung:** Die unter »Wettbewerb« angegebenen Werte stellen jeweils den Durchschnittswert aller an der Umfrage beteiligten Homecare Provider (exkl. ResMed HC) dar.



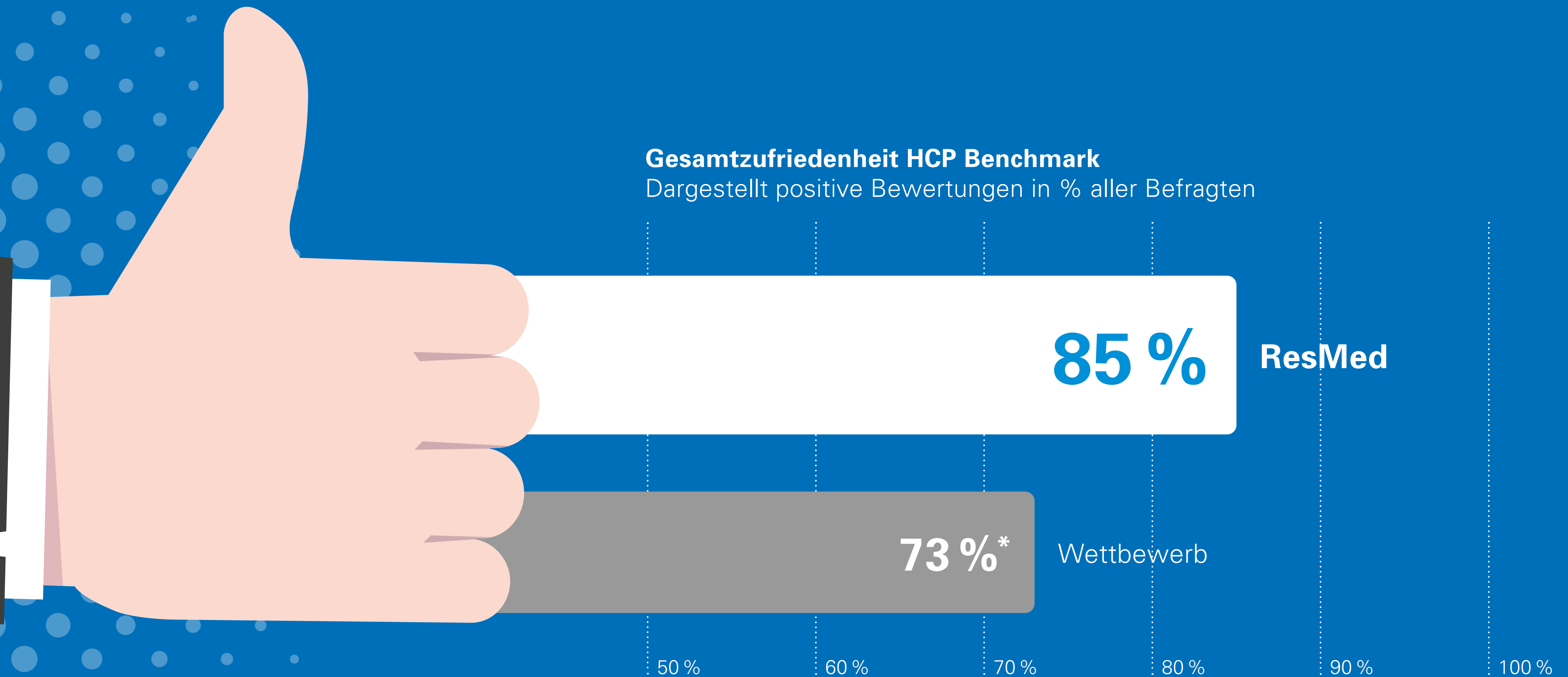
2 von 2



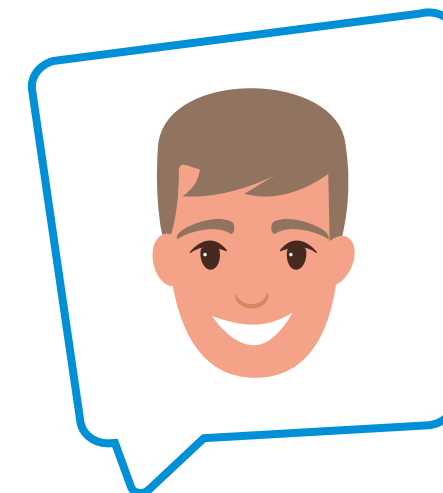
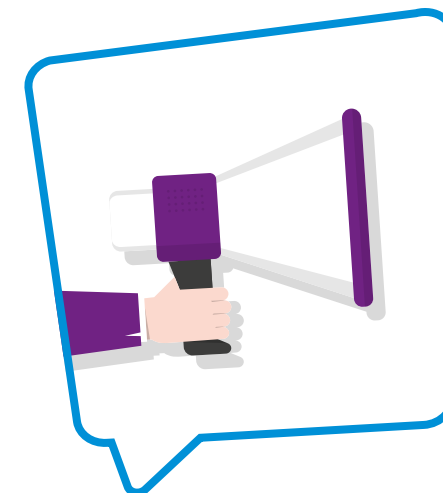
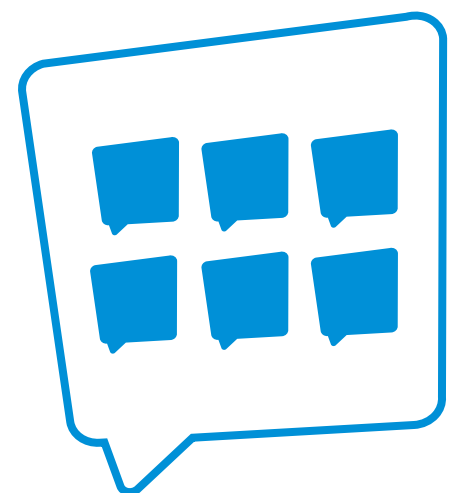
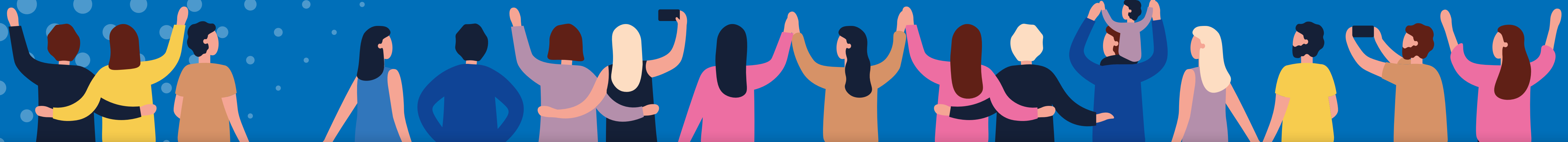
➤ **85 % unserer Patienten** sind mit der ResMed Healthcare als ihrem Homecare Provider **sehr zufrieden**

Gesamtzufriedenheit HCP Benchmark

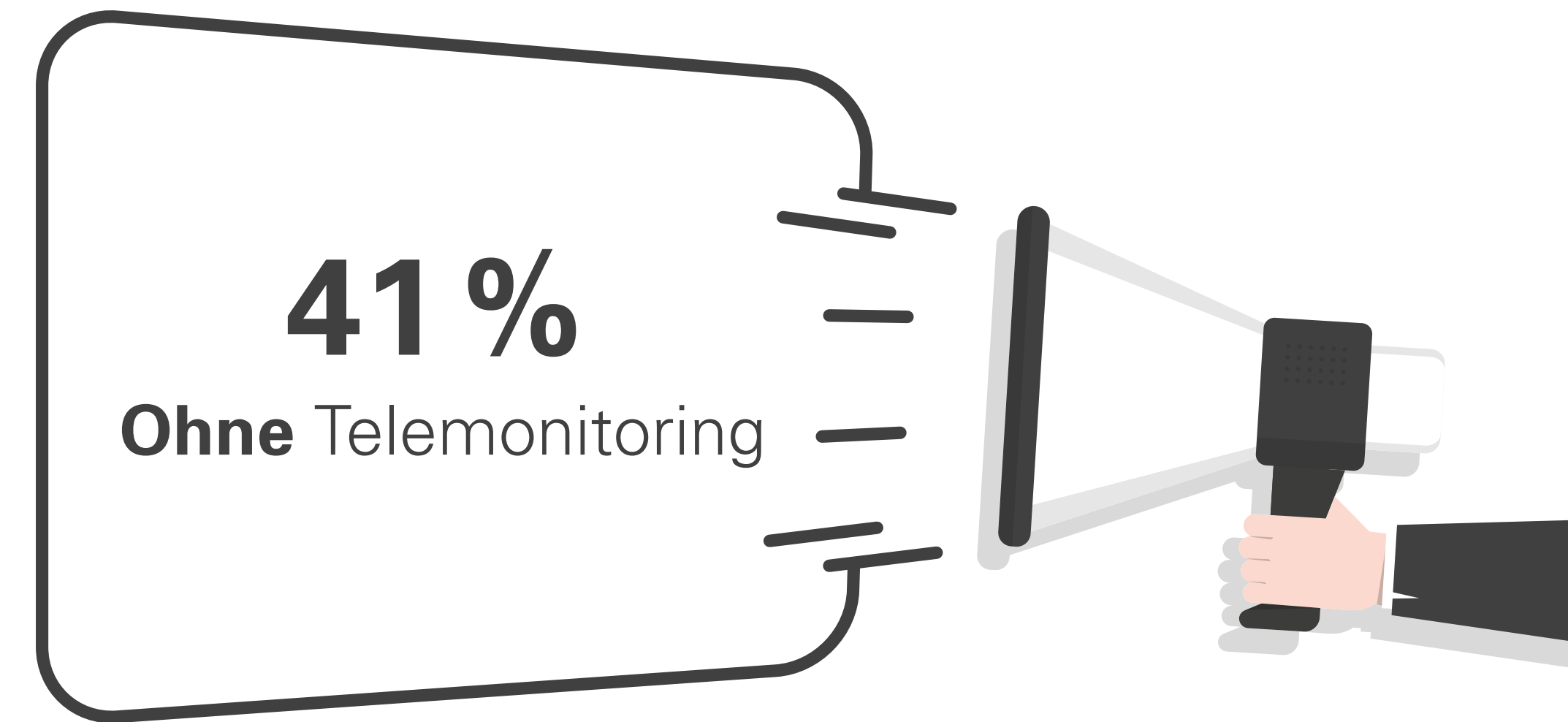
Dargestellt positive Bewertungen in % aller Befragten



*Durchschnittswert aller in der Studie berücksichtigten Wettbewerber. Die Werte **einzelner** Wettbewerber können demnach höher sein als der angegebene Wert.



➤ **Mit Telemonitoring** ist die Bereitschaft zur **Weiterempfehlung** der Therapie **signifikant erhöht**



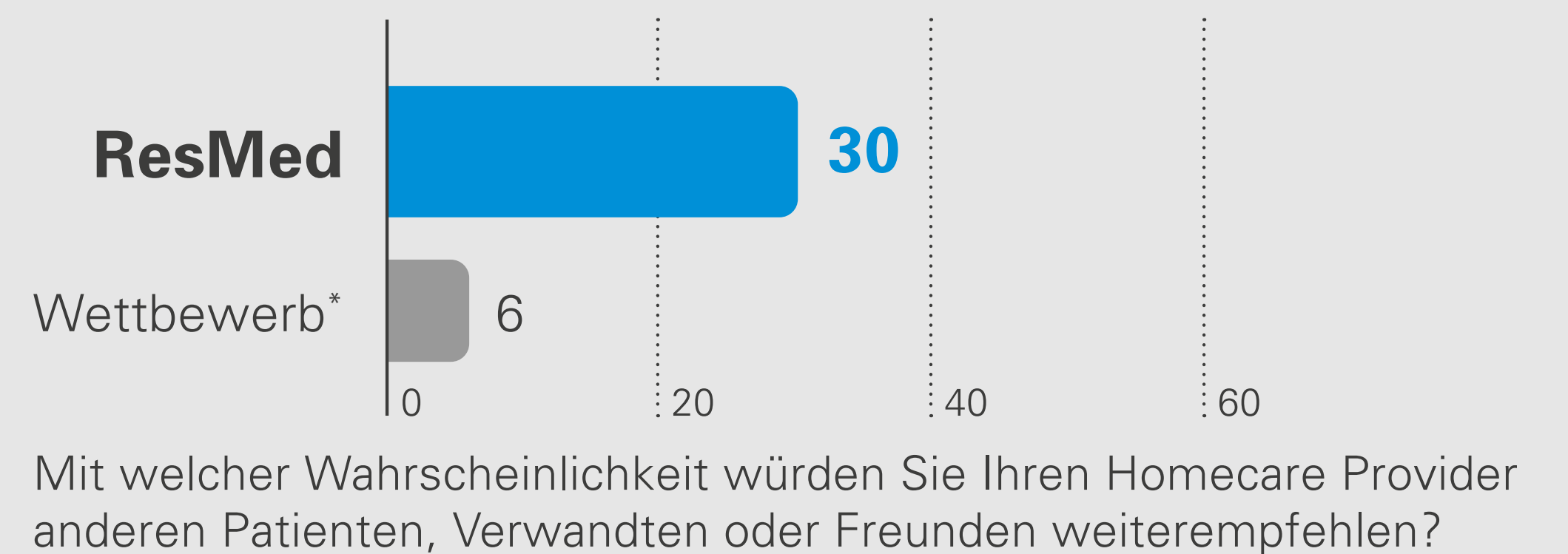
Weiterempfehlungsbereitschaft
Dargestellt Anteil Promotoren in % aller Befragten

ResMed überzeugt

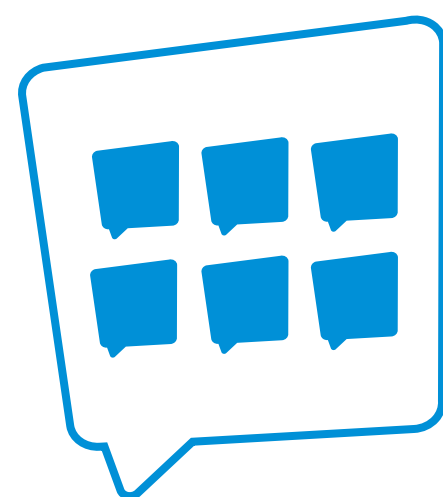
5-mal so hohe Weiterempfehlungsbereitschaft bei ResMed im Vergleich zum Wettbewerb*

Der Net Promoter Score (NPS) ist eine vergleichbare Kennzahl (-100 bis 100), die Hinweise auf die Zufriedenheit und Weiterempfehlungsbereitschaft der Kunden eines Unternehmens gibt.

*Durchschnittswert aller in der Studie berücksichtigten Wettbewerber. Die Werte **einzelner** Wettbewerber können demnach höher sein als der angegebene Wert.



Mit welcher Wahrscheinlichkeit würden Sie Ihren Homecare Provider anderen Patienten, Verwandten oder Freunden weiterempfehlen?



➤ Das schätzen Patienten an **ResMed** ...

... in der Filiale

Fachkompetent und freundlich bei Fragen rund um die Therapie

ResMed 93%

Wettbewerb 78 %*



... beim Hausbesuch

Fachkompetente und engagierte Betreuung während der Therapie

ResMed 94%

Wettbewerb 77 %*

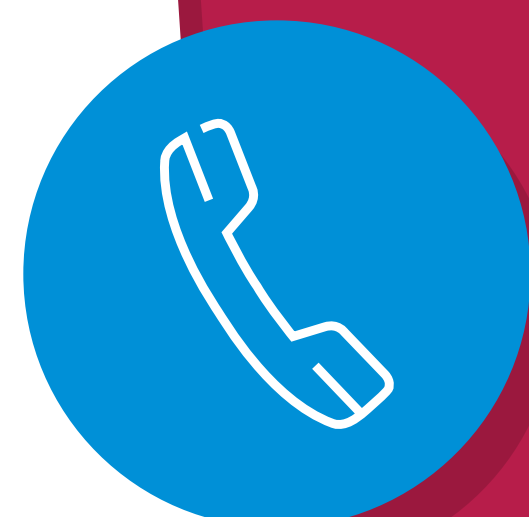


... am Telefon

Freundliche und kompetente Mitarbeiter

ResMed 97%

Wettbewerb 80 %*



... bei der Therapie

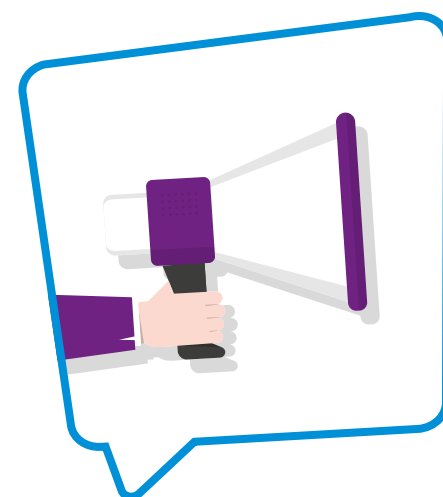
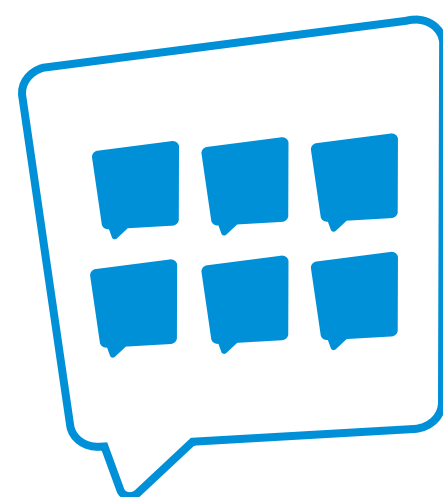
Qualitativ hochwertige Geräte und innovative Technik (z. B. Telemonitoring)

ResMed 86%

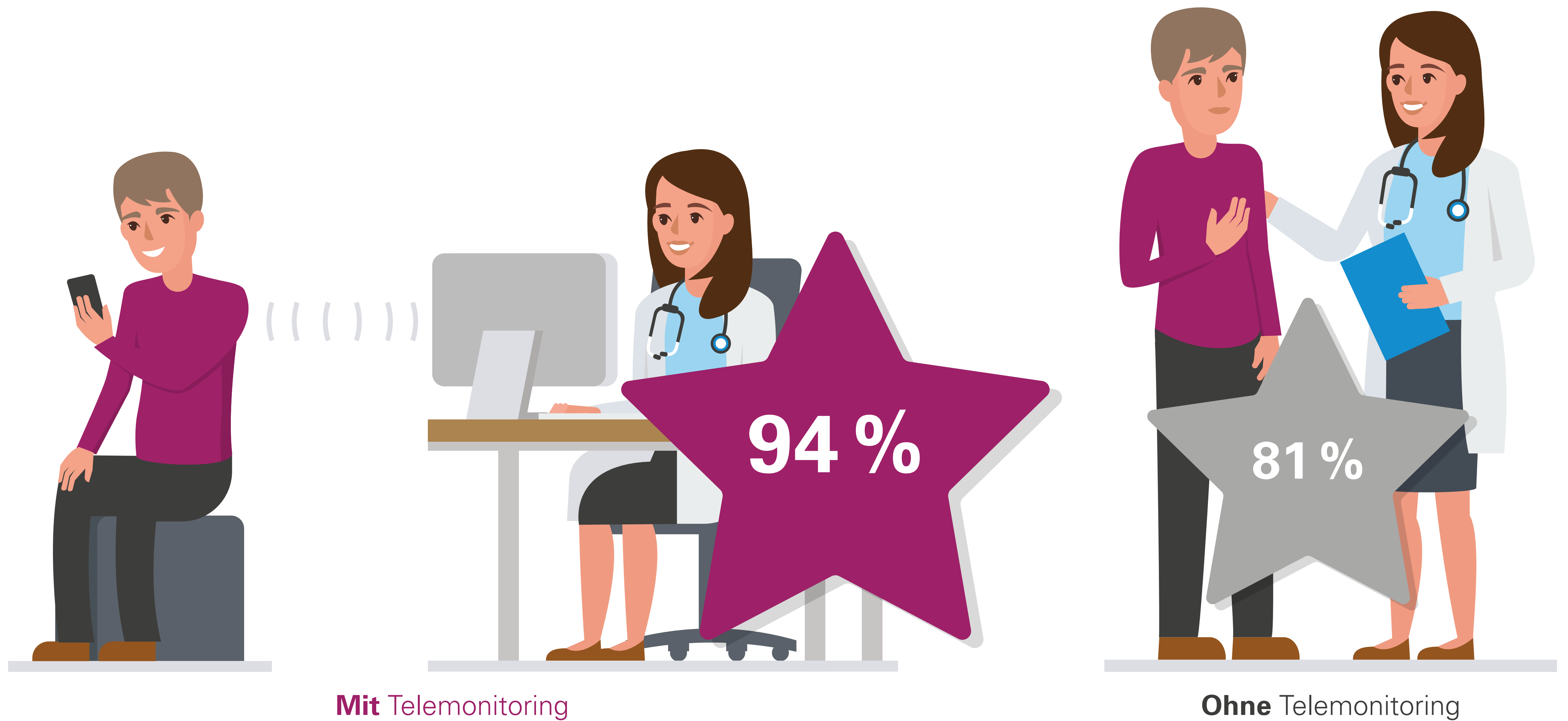
Wettbewerb 68 %*



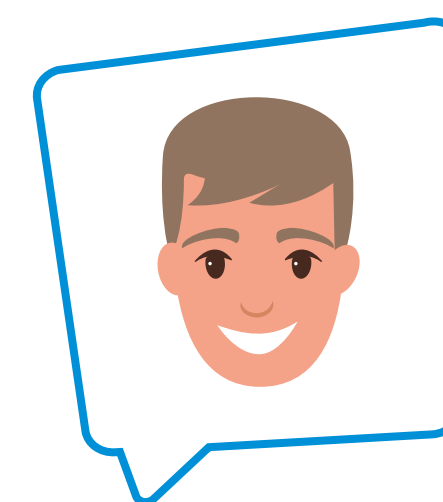
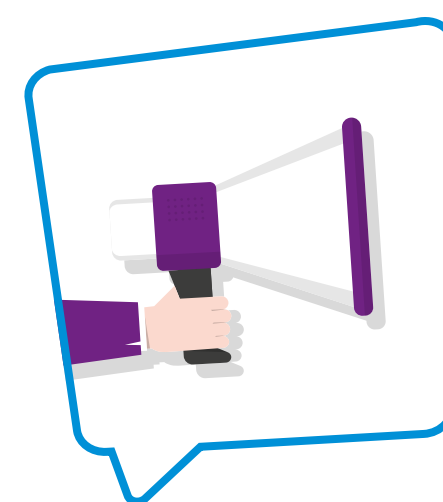
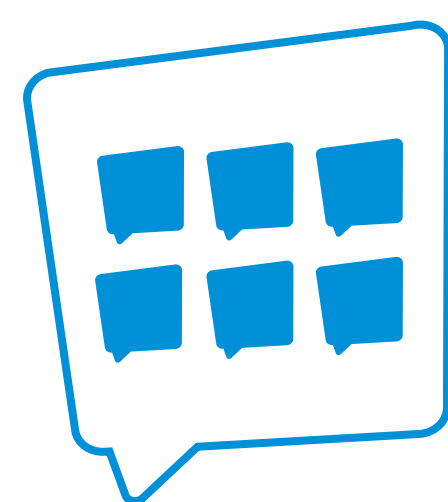
*Durchschnittswert aller in der Studie berücksichtigten Wettbewerber. Die Werte **einzelner** Wettbewerber können demnach höher sein als der angegebene Wert.



➤ **Mit Telemonitoring** sind Patienten **deutlich zufriedener** in ihrer Versorgung als ohne



Gesamtzufriedenheit HCP Benchmark – Therapie mit und ohne Telemonitoring
Dargestellt positive Bewertungen in % aller Befragten



> **Telemonitoring – direkt, einfach, digital:** Hilfreich für Ärzte und Patienten

myAir™

Für Patienten

Zu Hause die nächtlichen Schlafdaten verfolgen und verwalten.



AirView™

Für Ärzte und Kliniken

Spezifische Patientendaten digital erheben und individuelle Reports erstellen.

