



Riepilogo e fattori chiave

Benvenuti alla **dashboard dei risultati del sondaggio sull'esperienza del paziente** ! Nell'angolo in alto a sinistra della pagina, cliccate su **Riepilogo e fattori chiave** per visualizzare il **pannello Pagine** , che vi permetterà di passare da una pagina all'altra della dashboard. Questo pannello può essere bloccato per una facile navigazione. Visitate [FMEConnect](#) per maggiori informazioni su come navigare nella dashboard, comunicare i risultati e monitorare i piani d'azione.

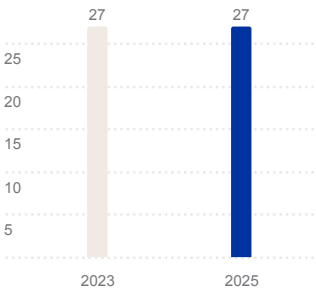
Come interpretare il Net Promoter Score (NPS)

Misuriamo la soddisfazione dei pazienti a livello globale utilizzando l'NPS, in base alla domanda: *"Quanto è probabile che consiglieresti Fresenius Medical Care per il trattamento di dialisi?" (0 = Per niente probabile; 10 = Estremamente probabile)* .

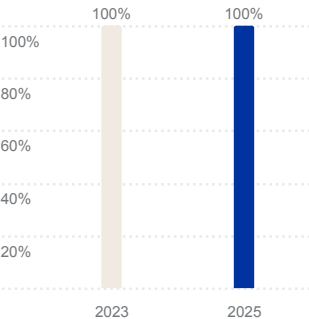
L'NPS è calcolato come:  $\% \text{ Promotori (9-10)} - \% \text{ Detrattori (0-6)}$  .

L'NPS riflette la soddisfazione complessiva dei pazienti nei confronti dei nostri servizi ed è un parametro comunemente utilizzato nel settore sanitario. Visita [FMEConnect](#) per maggiori informazioni sull'NPS.

Tendenza del conteggio delle risposte



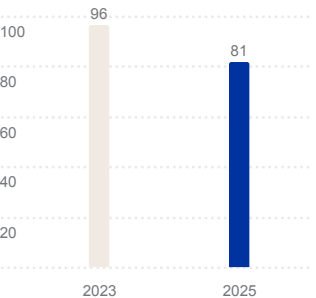
Tendenza del tasso di risposta



NPS: Su una scala da 0 a 10, quanto è probabile che consiglieresti Fresenius Medical Care ad altri per il trattamento di dialisi? 27



Tendenza NPS



Concentratevi sulle domande rosse per individuare le aree di miglioramento.

Il grafico dei fattori chiave evidenzia quale fattore, o domanda del sondaggio, influenza la decisione di un paziente di raccomandare o meno questo centro dialisi ad altri che necessitano di dialisi. Correlando l'NPS con le diverse domande del sondaggio, possiamo identificare in quali aree si avrebbe il maggiore impatto positivo sulla percezione complessiva del nostro servizio, qualora si riscontrasse un miglioramento in tali voci del sondaggio.

Il grafico dei fattori chiave è suddiviso in quattro categorie:

- Continua a sottolineare (alta correlazione)** Questi sono i tuoi punti di forza. I pazienti valutano costantemente questi aspetti in modo positivo e sono strettamente correlati alla loro probabilità di raccomandare il nostro servizio (NPS). Questi valori si trovano nel quadrante in alto a destra.
- Aree di interesse (alta correlazione)** Queste sono le opportunità di miglioramento più significative. I pazienti ci tengono molto, ma percepiscono delle lacune nel nostro servizio. Migliorare queste aree potrebbe avere un impatto significativo sul NPS. Questi valori si trovano nel quadrante in alto a sinistra.
- Monitorare e migliorare (bassa correlazione)** Questi aspetti mostrano margini di miglioramento nella percezione del paziente, sebbene sembrano avere un'influenza minore nel determinare il NPS. È fondamentale continuare a prestare attenzione per garantire il servizio e la qualità a tutti i livelli. Questi valori si trovano nel quadrante in basso a sinistra.

Mantenere i punti di forza (bassa correlazione): questi aspetti sono valutati positivamente dai pazienti, sebbene sembrano avere



### Valutazione complessiva

Per favore, dicci se sei d'accordo o in disaccordo con le seguenti affermazioni:

**D5.** Sono soddisfatto della qualità delle cure che ricevo in questo centro di dialisi

**D6.** Mi sento al sicuro nel ricevere cure in questo centro

### Istruzione

Ti preghiamo di comunicarci se sei d'accordo o meno con le seguenti affermazioni in merito all'istruzione che hai ricevuto da noi nell'ambito della tua terapia:

**D9.** L'istruzione che ricevo dal mio team di assistenza mi aiuta a gestire la mia salute

### Team di assistenza

Ti preghiamo di comunicarci se sei d'accordo o meno con le seguenti affermazioni relative al tuo team di assistenza:

**D15.** Il mio team sanitario mi tratta con rispetto

**D17.** Il mio team di assistenza mi tratta con gentilezza

**D18.** Il mio team di assistenza presta attenzione alle mie esigenze

**D20.** Il mio team di assistenza lavora bene come una squadra

**D22.** Il mio team di assistenza mi spiega le cose chiaramente

**D25.** Il mio team di assistenza affronta tutti i miei problemi in modo soddisfacente.

### Centro di dialisi

Questa dashboard è stata tradotta dall'inglese utilizzando la tecnologia di traduzione automatica e potrebbe contenere errori o incongruenze.