

## Clinica PXS dettagliata e report



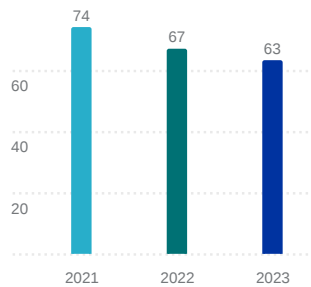
Clinica per il conteggio delle risposte 63

63

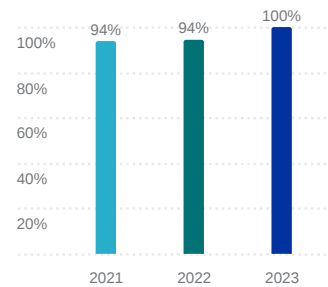
Clinica del tasso di risposta 63

100%

Tendenza del conteggio delle risposte ▼



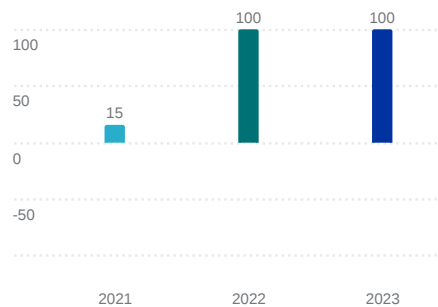
Andamento del tasso di risposta ▼



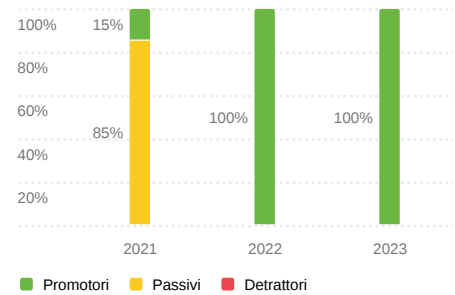
Clinica NPS 63



Tendenza NPS ▼

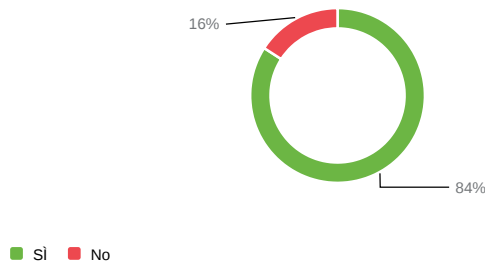


Ripartizione NPS - Tendenza △ ▼



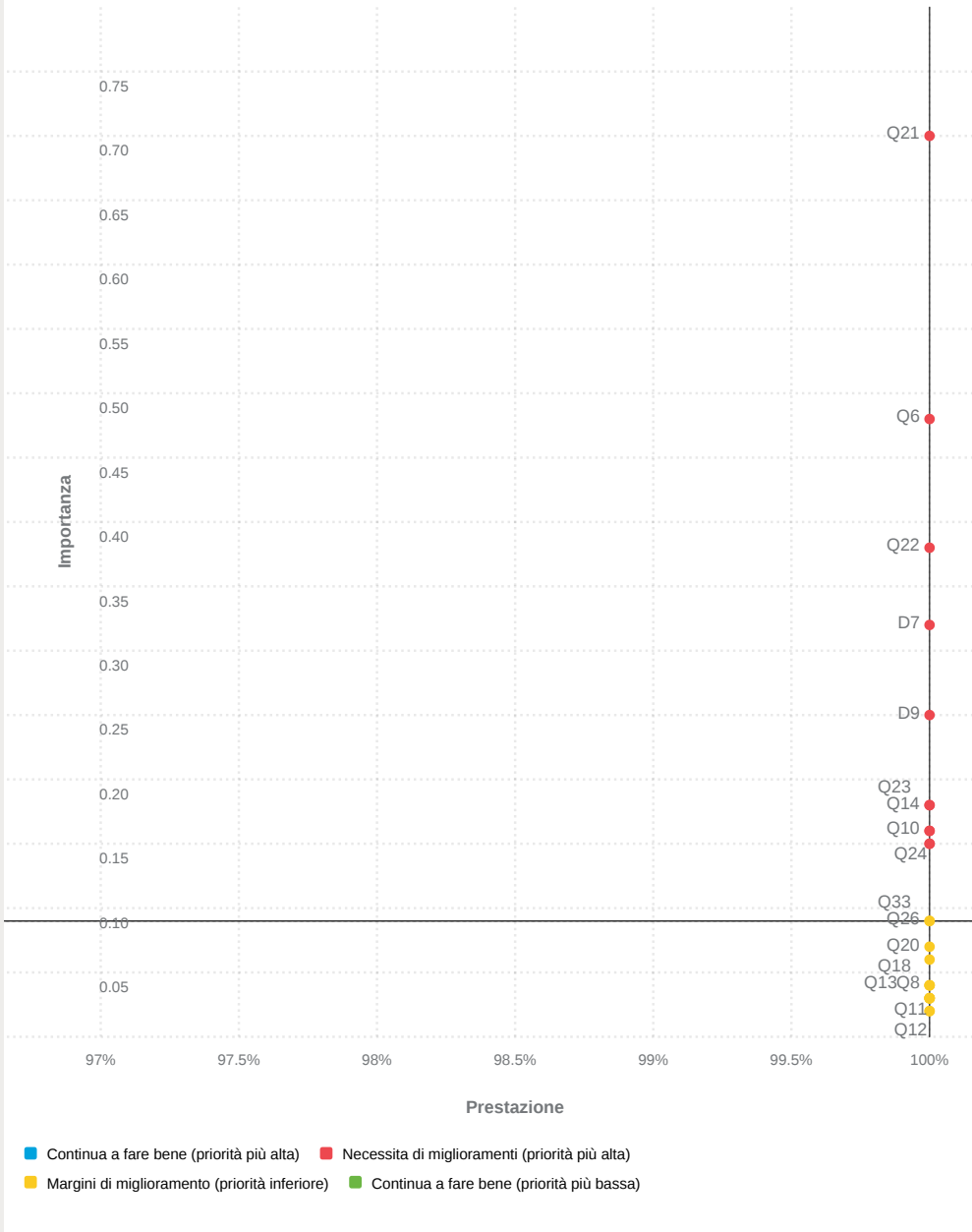
Hai sempre ricevuto i tuoi trattamenti dialitici presso questo centro dialisi? 63

63



Come confronteresti il nostro centro dialisi con gli altri? 9





### Valutazione complessiva

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

- Q5. Sono soddisfatto della qualità delle cure che ricevo in questo centro di dialisi.
- Q6. ;Mi sento sicuro nel ricevere le cure in questo centro.
- Q7.La mia famiglia e i miei cari si sentono i benvenuti in questa struttura.< /span>
- Q8.Sento un senso di comunità in questo centro.

### Informazioni e istruzione

Dicci se sei d'accordo o in disaccordo con le seguenti affermazioni sull'istruzione che hai ricevuto da noi come parte della tua terapia :

- Q9. La formazione che ricevo dal mio team di assistenza mi aiuta a gestire la mia salute.
- Q10. Le informazioni che ricevo sulla gestione della mia dieta sono utili.< /span>

### Medici

La preghiamo di comunicarci se è d'accordo o in disaccordo con le seguenti affermazioni sul medico che supervisiona il suo trattamento in questo centro di dialisi:

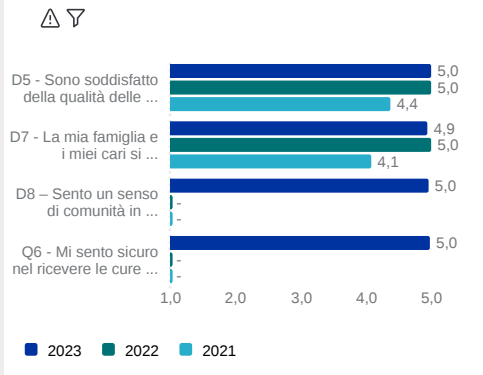
- Q11. Il dottore spiega le cose in modo facile da capire.
- Q12. Il dottore mi ascolta.
- Q13. Il dottore mi tratta con rispetto.
- Q14. Dottore i mi coinvolge nel mio piano di assistenza.

### Team di assistenza

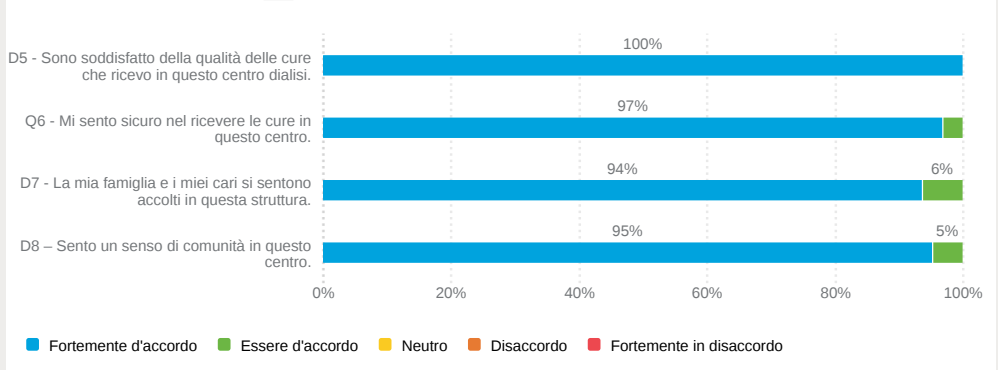
Dicci se sei d'accordo o in disaccordo con le seguenti affermazioni sul tuo team di assistenza:

- Q15. Il mio team di assistenza mi tratta con rispetto.
- Q16. Il mio team di assistenza capisce quello che sto attraversando.
- Q17. Il mio team di assistenza mi tratta con gentilezza.
- Q18. Il mio team di assistenza presta attenzione alle mie esigenze.
- Q19. Il mio team di assistenza è disponibile per aiutarmi quando necessario.
- Q20. Il mio team di assistenza lavora bene come squadra.
- Q21. Il mio team di assistenza mi ascolta.
- Q22. Il mio team di assistenza mi spiega le cose chiaramente.
- Q23. Il mio team di assistenza mi tiene informato sulle decisioni prese in merito al mio trattamento.
- Q24. Il mio team di assistenza mi coinvolge nelle decisioni sul mio trattamento.
- Q25. Il mio team di assistenza affronta tutti i problemi

### Andamento della valutazione complessiva

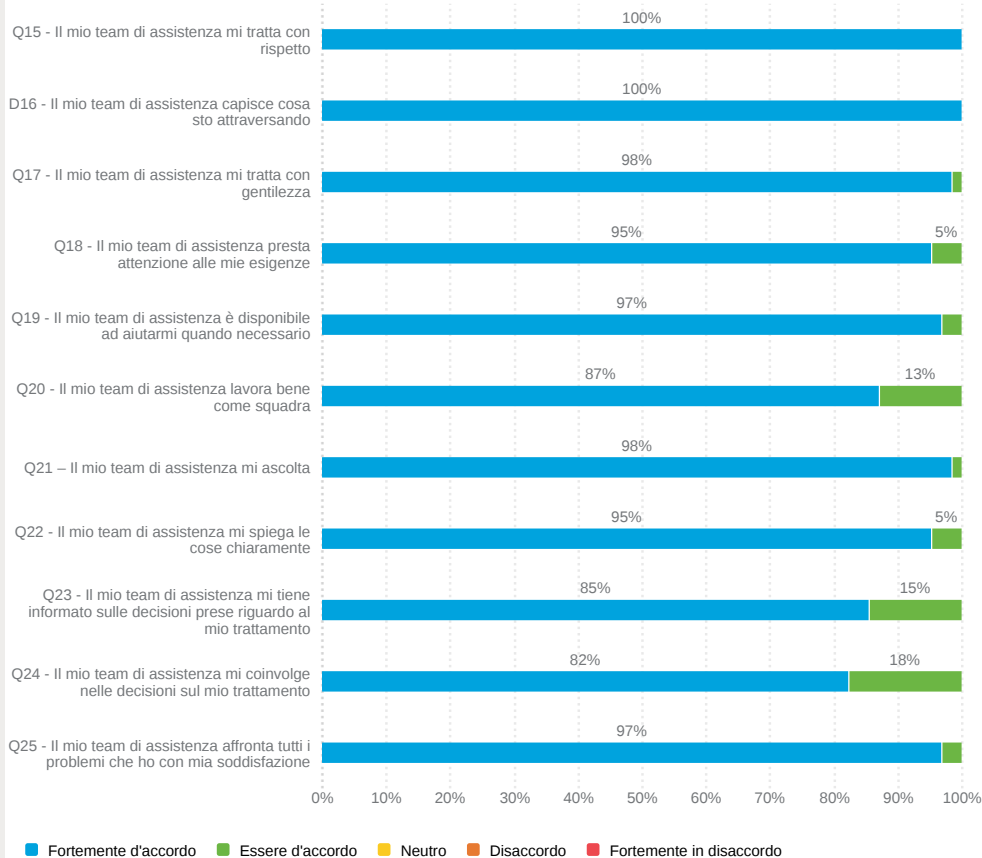


### Valutazione complessiva 63



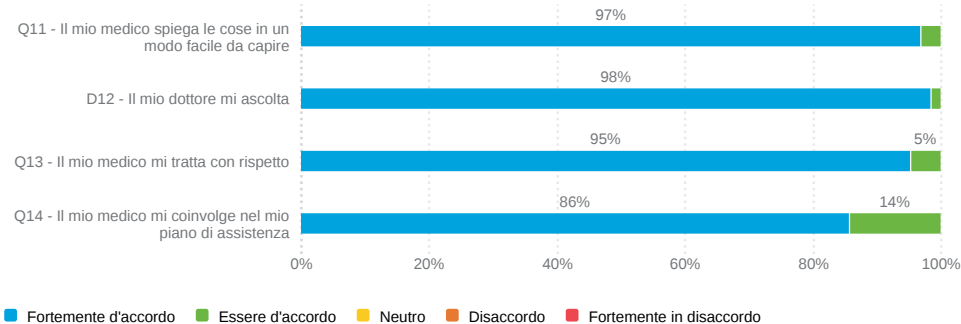
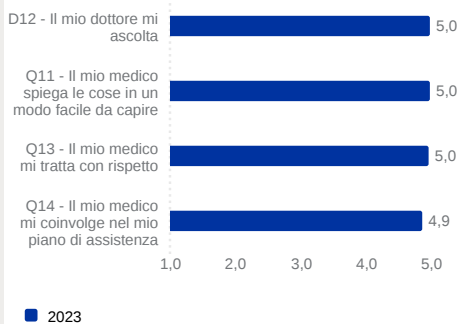
## Tendenza dell'assistenza personalizzata/individualizzata ▽

## Assistenza personalizzata/individualizzata 63



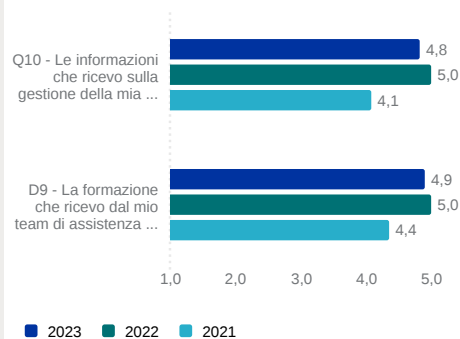
## Tendenza dell'esperienza del medico △ ▽

## Esperienza del medico 63

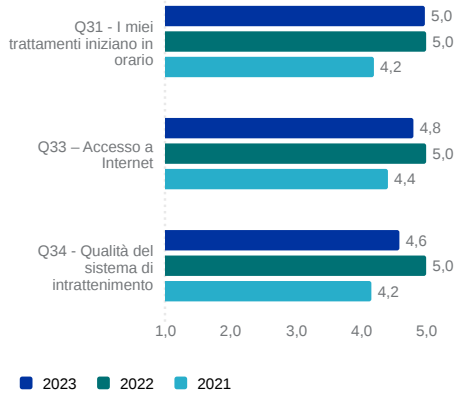


## Tendenza dell'informazione e dell'istruzione ▽

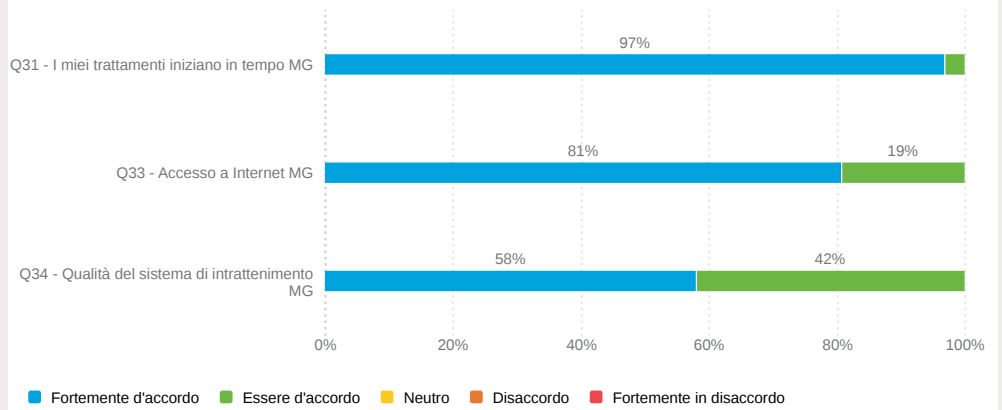
## Informazione e istruzione 63



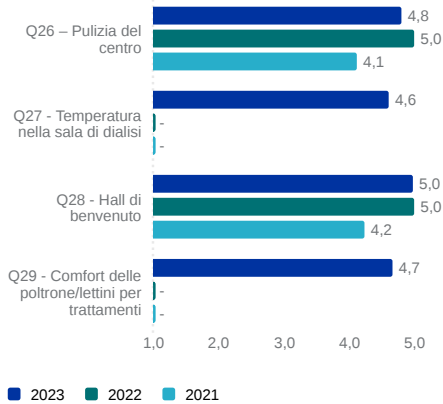
### Eccellenza del servizio (voto 1-5)



### Eccellenza nel servizio 62

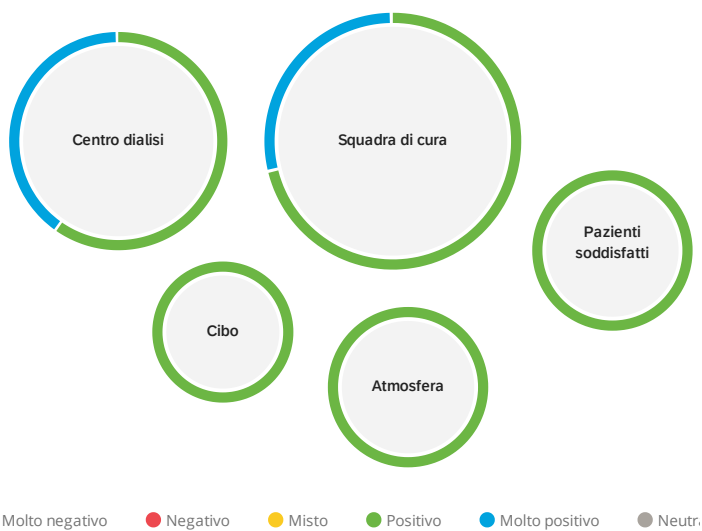


### Tendenza della gestione delle strutture



### Gestione della struttura 62

### Q2 - Valutazione NPS: condividi i motivi principali della tua valutazione 12



### Feedback dei pazienti 16

**10** ADTR  
ITA • 11 ottobre 2023 11:28  
**Original language - Thank you for your response. Please share the main reason(s) for your rating...**

Ottimo tutto il personale

**Q2 - Valutazione NPS: condividi i motivi principali della tua valutazione**

All the staff were excellent

**10** ADTR  
ITA • 11 ottobre 2023 10:41

**Original language - Thank you for your response. Please share the main reason(s) for your rating...**

Posto e ambiente piacevoli

**Q2 - Valutazione NPS: condividi i motivi principali della tua valutazione**

Pleasant place and environment

**10** ADTR  
ITA • 2 ottobre 2023 12:59

**Original language - Thank you for your response. Please share the main reason(s) for your rating...**

Una seconda famiglia

**Q2 - Valutazione NPS: condividi i motivi principali della tua valutazione**

A second family

Q68. Se c'è una cosa a cui dovremmo dare priorità per migliorare la tua esperienza in questo centro, quale sarebbe? 3



Molto negativo ● Negativo ● Misto ● Positivo ● Molto positivo ● Neutr.

10

ADTR  
ITA • 28 settembre 2023 15:04

**Original language - Thank you for your response. Please share the main reason(s) for your rating...**

Ottima dialisi e splendide persone

**Q2 - Valutazione NPS: condividi i motivi principali della tua valutazione**

Excellent dialysis and wonderful people

10

ADTR  
ITA • 28 settembre 2023 12:51

**Original language - Thank you for your response. Please share the main reason(s) for your rating...**

Mi piace fare dialisi qui

**Q2 - Valutazione NPS: condividi i motivi principali della tua valutazione**

I like doing dialysis here

10

ADTR  
ITA • 28 settembre 2023 12:30

**Original language - Thank you for your response. Please share the main reason(s) for your rating...**

ottima dialisi e persone deliziose

**Q2 - Valutazione NPS: condividi i motivi principali della tua valutazione**

great dialysis and lovely people

10

ADTR  
ITA • 26 settembre 2023 12:49

**Original language - Thank you for your response. Please share the main reason(s) for your rating...**

I medici, gli infermieri e la segretaria ci trattano con affetto

**Q2 - Valutazione NPS: condividi i motivi principali della tua valutazione**

The doctors, nurses and secretary treat us with affection

10

ADTR  
ITA • 26 settembre 2023 12:41

**Original language - Thank you for your response. Please share the main reason(s) for your rating...**

Perché sono come la mia famiglia

**Q2 - Valutazione NPS: condividi i motivi principali della tua valutazione**

Because they are like my family

10

ADTR  
ITA • 26 settembre 2023 12:32

**Original language - Thank you for your response. Please share the main reason(s) for your rating...**

Mi piace il posto e il personale

**Q2 - Valutazione NPS: condividi i motivi principali della tua valutazione**

I like the place and the staff

10

ADTR

ITA • 26 settembre 2023 10:57

**Original language - Thank you for your response. Please share the main reason(s) for your rating...**

Struttura ben posizionata e confortevole

**Q2 - Valutazione NPS: condividi i motivi principali della tua valutazione**

Well located and comfortable property

---

10

ADTR

ITA • 26 settembre 2023 10:50

**Original language - Thank you for your response. Please share the main reason(s) for your rating...**

Clinica ben organizzata

**Q2 - Valutazione NPS: condividi i motivi principali della tua valutazione**

Well organized clinic

---

10

ADTR

ITA • 26 settembre 2023 09:50

**Original language - Thank you for your response. Please share the main reason(s) for your rating...**

Perché non lo cambierei mai

**Q2 - Valutazione NPS: condividi i motivi principali della tua valutazione**

Because I would never change it

---

10

ADTR

ITA • 26 settembre 2023 09:32

**Original language - Thank you for your response. Please share the main reason(s) for your rating...**

Mi trovo bene

**Q2 - Valutazione NPS: condividi i motivi principali della tua valutazione**

I feel good

---

10

ADTR

ITA • 26 settembre 2023 09:25

**Original language - Thank you for your response. Please share the main reason(s) for your rating...**

Mi trovo bene

**Q2 - Valutazione NPS: condividi i motivi principali della tua valutazione**

I feel good

---

10

ADTR

ITA • 26 settembre 2023 09:13

**Original language - Thank you for your response. Please share the main reason(s) for your rating...**

Tutto confortevole

**Q2 - Valutazione NPS: condividi i motivi principali della tua valutazione**

All comfortable

10

ADTR

ITA • 26 settembre 2023 09:01

**Original language - Thank you for your response. Please share the main reason(s) for your rating...**

Personale competente, ambiente sereno

**Q2 - Valutazione NPS: condividi i motivi principali della tua valutazione**

Competent staff, peaceful environment

Feedback dei pazienti 16 ⓘ

10

ADTR

11 ottobre 2023 11:28

**Original language - Thank you for your response. Please share the main reason(s) for your rating...**

Ottimo tutto il personale

**Q68 - Se c'è una cosa a cui dovremmo dare priorità per migliorare la tua esperienza in questo centro, quale sarebbe?**

I think it's great like this for now

10

ADTR

11 ottobre 2023 10:41

**Original language - Thank you for your response. Please share the main reason(s) for your rating...**

Posto e ambiente piacevoli

**Q68 - Se c'è una cosa a cui dovremmo dare priorità per migliorare la tua esperienza in questo centro, quale sarebbe?**

Nothing

10

ADTR

2 ottobre 2023 12:59

**Original language - Thank you for your response. Please share the main reason(s) for your rating...**

Una seconda famiglia

10

ADTR

28 settembre 2023 15:04

**Original language - Thank you for your response. Please share the main reason(s) for your rating...**

Ottima dialisi e splendide persone

10

ADTR

28 settembre 2023 12:51

**Original language - Thank you for your response. Please share the main reason(s) for your rating...**

Mi piace fare dialisi qui

10

ADTR

28 settembre 2023 12:30

**Original language - Thank you for your response. Please share the main reason(s) for your rating...**

ottima dialisi e persone deliziose

10

ADTR  
26 settembre 2023 12:49

**Original language - Thank you for your response. Please share the main reason(s) for your rating...**

I medici, gli infermieri e la segretaria ci trattano con affetto

---

10

ADTR  
26 settembre 2023 12:41

**Original language - Thank you for your response. Please share the main reason(s) for your rating...**

Perché sono come la mia famiglia

**Q68 - Se c'è una cosa a cui dovremmo dare priorità per migliorare la tua esperienza in questo centro, quale sarebbe?**

All is perfect

---

10

ADTR  
26 settembre 2023 12:32

**Original language - Thank you for your response. Please share the main reason(s) for your rating...**

Mi piace il posto e il personale

**Q68 - Se c'è una cosa a cui dovremmo dare priorità per migliorare la tua esperienza in questo centro, quale sarebbe?**

I don't think so at the moment

---

10

ADTR  
26 settembre 2023 10:57

**Original language - Thank you for your response. Please share the main reason(s) for your rating...**

Struttura ben posizionata e confortevole

**Q68 - Se c'è una cosa a cui dovremmo dare priorità per migliorare la tua esperienza in questo centro, quale sarebbe?**

It's fine as it is

---

10

ADTR  
26 settembre 2023 10:50

**Original language - Thank you for your response. Please share the main reason(s) for your rating...**

Clinica ben organizzata

**Q68 - Se c'è una cosa a cui dovremmo dare priorità per migliorare la tua esperienza in questo centro, quale sarebbe?**

I believe nothing needs to be changed

---

10

ADTR  
26 settembre 2023 09:50

**Original language - Thank you for your response. Please share the main reason(s) for your rating...**

Perché non lo cambierei mai

**Q68 - Se c'è una cosa a cui dovremmo dare priorità per migliorare la tua esperienza in questo centro, quale sarebbe?**

Nothing



10 ADTR  
26 settembre 2023 09:32

Original language - Thank you for your response. Please share the main reason(s) for your rating...

Mi trovo bene

Q68 - Se c'è una cosa a cui dovremmo dare priorità per migliorare la tua esperienza in questo centro, quale sarebbe?

I don't think anything needs to be changed

10 ADTR  
26 settembre 2023 09:25

Original language - Thank you for your response. Please share the main reason(s) for your rating...

Mi trovo bene

Q68 - Se c'è una cosa a cui dovremmo dare priorità per migliorare la tua esperienza in questo centro, quale sarebbe?

Satisfied with everything

10 ADTR  
26 settembre 2023 09:13

Original language - Thank you for your response. Please share the main reason(s) for your rating...

Tutto confortevole

Q68 - Se c'è una cosa a cui dovremmo dare priorità per migliorare la tua esperienza in questo centro, quale sarebbe?

No

10 ADTR  
26 settembre 2023 09:01

Original language - Thank you for your response. Please share the main reason(s) for your rating...

Personale competente, ambiente sereno

Q68 - Se c'è una cosa a cui dovremmo dare priorità per migliorare la tua esperienza in questo centro, quale sarebbe?

Nobody

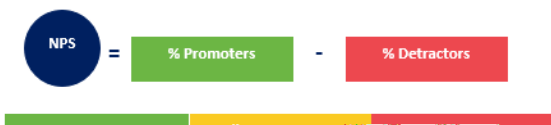
## Come leggere il Net Promoter Score (NPS)

La valutazione della probabilità di consigliare si chiama Net Promoter Score (NPS) originariamente formulato da Fred Reichheld, Bain & Company e Satmetrix nel 2003.

È un metodo di livello mondiale per misurare quanto riusciamo a connetterci con i nostri clienti a livello emotivo.

Fresenius Medical Care utilizza NPS, la nostra metrica di qualità dell'esperienza del cliente, per misurare "amore del cliente" o fiducia del cliente.

DOMANDA NPS: Su una scala da 0 a 10, con quale probabilità consiglierebbe Fresenius Medical Care ad altri per il trattamento di dialisi? (0 = Altamente improbabile; 10 = Altamente probabile)



## Come leggere il Grafico dei fattori chiave

Il grafico dei fattori chiave evidenzia quale area di performance (domanda del sondaggio) determina maggiormente se un paziente consiglierà o meno questo centro dialisi ad altri che necessitano di dialisi. Correlando la valutazione NPS con le diverse domande del sondaggio, possiamo identificare in quali aree il miglioramento avrebbe il maggiore impatto positivo sulla percezione complessiva del nostro servizio.

Il grafico dei fattori chiave è suddiviso in quattro categorie:

- **Continua a fare bene (priorità più alta)** Questi sono i nostri punti di forza. I pazienti apprezzano molto questi aspetti e sono il motivo per cui raccomandano il nostro servizio. Questi valori rientrano nella categoria con buone prestazioni, nel quadrante in alto a destra.
- **Necessita di miglioramenti (priorità più alta)** Questi sono i aree su cui dobbiamo concentrarci, poiché il loro miglioramento è una grande opportunità per influenzare positivamente il nostro servizio. I pazienti tengono molto a questi aspetti, tuttavia percepiscono le lacune del servizio. Questi valori rientrano nella categoria a basso rendimento, nel quadrante in alto a sinistra.
- **Margine di miglioramento (priorità inferiore)** Queste sono aree in cui possiamo migliorare ulteriormente la percezione dei pazienti del nostro servizio e della nostra qualità. Tuttavia, sembravano meno rilevanti per i pazienti. Dobbiamo tenerli d'occhio. Questi valori rientrano nella categoria a basso rendimento, nel quadrante in basso a sinistra.
- **Continua a fare bene (priorità più bassa)** Pur essendo stati valutati con un punteggio elevato, questi aspetti sembravano meno rilevanti per i pazienti. Dobbiamo tenerli d'occhio. Questi valori rientrano nella categoria con buone prestazioni, nel quadrante in basso a destra.

L'asse Y, chiamato anche asse dell'importanza, è un valore compreso tra 0 e 1 che rappresenta quanto fortemente una determinata area di prestazione o fattore (domanda del sondaggio) è correlata all'NPS. Man mano che il valore di Importanza si avvicina a 1, si ritiene che la relazione tra la domanda del conducente e l'NPS sia più forte.

L'asse X, chiamato anche asse delle prestazioni, è un valore varia da 0% a 100%. Questa percentuale viene calcolata prendendo il valore della dichiarazione valutata dai pazienti (da 1 a 5) e dividendolo per il valore massimo possibile