



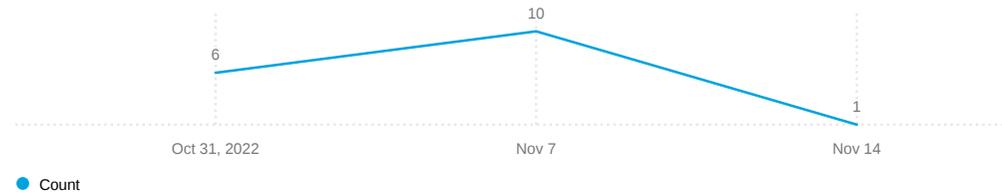
Indagine sull'esperienza dei pazienti EMEA - 2022



Numero totale di risposte

17

Trend di partecipazione settimanale



Il **Tasso di partecipazione** è calcolato dal numero di questionari compilati e divisi per il numero totale dei pazienti per clinica.

Tasso di partecipazione

74%

Il **Net Promoter Score (NPS)** è il nostro indicatore principale (basato sulla domanda 1, vedi sotto), che ci aiuta a capire come i pazienti valutano la loro esperienza con noi e la probabilità che raccomandino o meno il nostro servizio di cura ad altri.

A seconda delle risposte assegnate, gli intervistati rientrano in una delle 3 categorie seguenti:

- Promotori:** Pazienti molto soddisfatti del nostro servizio e fedeli a NephroCare quale fornitore di cure di dialisi (Punteggio di risposta: 9-10)
- Passivi:** Pazienti soddisfatti dei nostri servizi ma non abbastanza per essere considerati promotori (Punteggio di risposta: 7-8)
- Detrattori:** Pazienti insoddisfatti e riluttanti ad incoraggiare altri ad utilizzare il nostro servizio (Punteggio di risposta: 0-6)

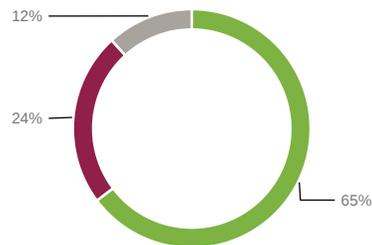
Calcolo NPS: % Totale dei promotori - % Totale dei detrattori = **Net Promoter Score** (il range può variare da -100 a 100)

Ai pazienti che rispondono con un punteggio da 0-3, viene chiesto di specificare le ragioni della loro valutazione. Tali risposte sono reperibili nel «Raw Data File» e vanno esaminate nel dettaglio.

La valutazione della probabilità di raccomandazione si chiama Net Promoter Score (NPS), un metodo riconosciuto a livello globale che utilizziamo come metrica generale della qualità dell'esperienza del paziente.

Il NPS è stato calcolato sulla base della domanda 1 del sondaggio «Pensando a tutte le sue interazioni ed esperienze con NephroCare, con quale probabilità consiglierebbe NephroCare ad altri per il trattamento dialitico su una scala da 0 a 10, dove 0 indica "Estremamente improbabile" e 10 "Estremamente probabile"?»

Q1. "Pensando a tutte le sue interazioni ed esperienze con NephroCare, con quale probabilità consiglierebbe NephroCare ad altri per il trattamento dialitico su una scala da 0 a 10, dove 0 indica "Estremamente improbabile" e 10 "Estremamente probabile"?"



■ Promotori ■ Detrattori ■ Passivi

Overall Net Promotor Score

41

NPS Rating