

LA MISURAZIONE CONTINUA DELL'ESPERIENZA DEL PAZIENTE: indagine sulla qualità percepita

Il sistema di rilevazione di soddisfazione dell'utente sulla *qualità percepita*, attraverso il software *RateNow Health*, permette di inviare questionari di gradimento online a pazienti e/o loro caregiver, attraverso SMS sul cellulare degli stessi, grazie a processi di integrazione gestiti dai Sistemi informativi aziendali ed il software *RateNow Health*.

TARGET

- pazienti in regime di ricovero ordinario
- pazienti in regime di ricoveri in Day Hospital (DH) e Day Surgery (DS)
- utenti in regime ambulatoriale

Sul totale dei questionari pervenuti nel I semestre 2024, il Net Promoter Score (NPS), indicatore fondamentale nella Customer Patient Experience, che esprime la propensione del paziente/utente a raccomandare un servizio su una scala da 0 a 10, si attesta tra il 30-70 equivalente a "molto buono", come dalle tavole di seguito riportate, per le tre tipologie di rilevazioni.

La misurazione continua dell'esperienza del paziente: RICOVERI OSPEDALIERI

Definizione di Net Promoter Score (NPS)

L'NPS è un indice fondamentale nella Customer/Patient Experience. Si misura chiedendo la probabilità di raccomandazione di un servizio su una scala da 0 a 10.



NPS: Net Promoter Score



La misurazione continua dell'esperienza del paziente: ATTIVITA' AMBULATORIALE

Definizione di Net Promoter Score (NPS)

L'NPS è un indice fondamentale nella Customer/Patient Experience. Si misura chiedendo la probabilità di raccomandazione di un servizio su una scala da 0 a 10.



NPS: Net Promoter Score



NPS: PRESTAZIONI AMBULATORIALI

NPS: 34

La misurazione continua dell'esperienza del paziente: RICOVERI DH-DS

Definizione di Net Promoter Score (NPS)

L'NPS è un indice fondamentale nella Customer/Patient Experience. Si misura chiedendo la probabilità di raccomandazione di un servizio su una scala da 0 a 10.



NPS: Net Promoter Score

