



Ospedale Maggiore di Lodi
Distretti e Presidi Lodigiani

Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia

ASST Lodi

Relazione sulla rilevazione di Customer Satisfaction effettuata nell'anno 2024 Ser.T. dell' ASST di Lodi

I questionari di Customer Satisfaction sono stati messi a disposizione dell'utenza dal Mese di Aprile al mese di Dicembre 2024 , sono stati poi raccolti e ne sono stati elaborati i dati.

In seguito gli esiti verranno pubblicati sul portale tematico del sito aziendale dell' ASST di Lodi: "dipendenzelodi".

Il questionario viene messo a disposizione di tutti coloro che accedono al servizio (utenti/familiari).

Sono stati raccolti 71 questionari tra i tre presidi rispetto ad una presa in carico di utenza di circa 1432 utenti nell'anno 2024 (controllo a fine anno), cioè il 5% circa.

Questionari validi divisi per presidio: 43 Lodi, 0 Casalpusterlengo, 28 Sant'Angelo.

Il profilo di utenza che ha risposto al questionario è di soggetti in riferimento al genere è prevalentemente maschile (62%), nel 2024 la percentuale delle femmine si assesta attorno al 38% .

La fascia d'età maggiormente rappresentata è quella compresa tra 41-55 anni (41%), la seconda fascia maggiormente rappresentata è quella tra 26 e 40 anni col 26%, la nazionalità è italiana per l'94% , il 54% si dichiara lavoratore.

Il livello di istruzione prevalente è del 49% relativo alla scuola secondaria di primo grado e 49 % alla scuola secondaria di secondo grado)

QUALITÀ E ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

(le percentuali riportate sono la somma delle risposte positive: sufficiente/ottimo)

Il 99% delle risposte ritiene che le informazioni date sul funzionamento del servizio siano chiare.

L' 90% delle risposte ritiene che gli orari di apertura del Servizio siano adeguati alle proprie esigenze.

Inoltre:

Per il 95% è semplice fissare o spostare un appuntamento

Per il 93% i tempi di attesa fra la prenotazione ed il colloquio/visita sono brevi

Per il 98% l'orario dell'appuntamento è rispettato

Azienda Socio Sanitaria Territoriale di Lodi

26900 Lodi - Via Fissiraga ,15 - Tel. 0371-37.1 / Fax 0371-37.6438 - C.F.
e P.IVA 09322180960



Ospedale Maggiore di Lodi
Distretti e Presidi Lodigiani

Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia

ASST Lodi

In riferimento alla logistica e all'accessibilità:

Per il 98% la sede del Servizio è facilmente accessibile

Per il 98% i locali (uffici, corridoi, ambulatori) sono confortevoli

Per il 89% i locali (uffici, corridoi, ambulatori) garantiscono la privacy

QUALITA' DELL'ASSISTENZA

In relazione alla presa in carico ed al ruolo degli operatori:

per il 99% gli operatori sono disponibili ad ascoltare

per il 99% gli operatori danno con chiarezza e completezza informazioni sulle condizioni di salute

per il 99% gli operatori danno con chiarezza e completezza informazioni sulle terapie

per il 97% gli operatori coinvolgono l'utente nella definizione del progetto di cura

il 99% nei momenti di difficoltà si sente sostenuto dagli operatori del Servizio

il 100% si sente rispettato dagli operatori del Servizio

il 100% ha fiducia negli operatori che li seguono

L'efficacia percepita del trattamento:

per il 99% il Servizio fornisce l'aiuto di cui c'è bisogno

per il 96% il progetto di cura che sta seguendo aiuta a migliorare la propria salute

il 99% consiglierebbe a un parente o a un amico di rivolgersi al Servizio in caso di bisogno

Nel 2024 prevalgono ampiamente le risposte positive

E' necessario sottolineare come il numero di questionari raccolti a fronte dell'utenza presa in carico sia basso con una serie di problematiche: alcune si evidenziano da anni:

- la compilazione è facoltativa
- il fatto che molta utenza è cronica e ricorrente quindi spesso negli anni dichiarano di non voler aderire all'iniziativa di customer



Ospedale Maggiore di Lodi
Distretti e Presidi Lodigiani

Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia

ASST Lodi

la modifica dello strumento operata per l'anno 2021 non ha evidenziato grandi cambiamenti, probabilmente la diversa formulazione delle domande (più semplici e chiare) le ha rese più comprensibili.

OBIETTIVO DI MIGLIORAMENTO

Per il 2025 PARTECIPAZIONE A PROGETTO AZIENDALE SULL'ELABORAZIONE DEI QUESTIONARI IN AREA SOCIO SANITARIA.

Lodi, 31/03/2025

Il Direttore del

UOC Servizio Dipendenze

Concettina Varango

ASST DI LODI
SC SERVIZIO DIPENDENZE
Il Direttore
Dr.ssa CONCETTINA VARANGO
C.F. VRN CCT 63T56 G942F

Referente del procedimento: Chiara Codecà – ☎ 0371/5874532 - mail chiara.codeca@asst-lodi.it

Azienda Socio Sanitaria Territoriale di Lodi

26900 Lodi - Via Fissiraga ,15 - Tel. 0371-37.1 / Fax 0371-37.6438 - C.F.
e P.IVA 09322180960