

INAIL

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION
SUI SERVIZI EROGATI DALLE SEDI
DELL'ISTITUTO

ANNO 2019

DIREZIONE REGIONALE LIGURIA

Ufficio POAS

Processo Organizzazione e Auditing

INAIL

Indice del documento

1.	INTRODUZIONE.....	3
1.1.	PRESENTAZIONE.....	3
1.2.	OBIETTIVO DEL DOCUMENTO	3
1.3.	METODOLOGIA	4
2.	DESCRIZIONE DEL CAMPIONE	6
3.	SINTESI DEI RISULTATI.....	12
4.	RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO REGIONALE.....	15
4.1.	GIUDIZI SUGLI ASPETTI GENERALI DI SEDE.....	15
4.2.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI ALLE AZIENDE – RAPPORTO ASSICURATIVO.....	16
4.3.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI – SERVIZI DI SPORTELLO	17
4.4.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI – PRESTAZIONI ECONOMICHE	179
4.5.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI – PRESTAZIONI SANITARIE.....	20
5.	RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO DI SEDE	233
5.1.	GIUDIZI SUGLI ASPETTI GENERALI DI SEDE.....	233
5.2.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI ALLE AZIENDE – RAPPORTO ASSICURATIVO.....	255
5.3.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI – PRESTAZIONI ECONOMICHE	299
5.4.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI – PRESTAZIONI SANITARIE.....	32
6.	SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO	355

1. INTRODUZIONE

L'indagine di *Customer Satisfaction* è volta a misurare il grado di soddisfazione degli utenti che usufruiscono dei vari servizi erogati dall'Istituto: prestazioni assicurative e sanitarie, accesso al portale Inail e al *Contact Center* Multicanale, ecc. ed è rivolta a lavoratori e aziende/datori di lavoro che nel corso del 2019 hanno usufruito dei servizi Inail almeno una volta.

Sono interessate tutte le sedi Inail dislocate sul territorio nazionale, inclusi i dipartimenti che si occupano di Ricerca, Certificazione e Verifica di impianti e macchine aziendali.

Il grado di soddisfazione è rilevato attraverso l'erogazione di un questionario articolato in più blocchi di domande volte a verificare la qualità dei servizi offerti dalle sedi territoriali e l'utilizzo del portale dell'Istituto e del *Contact Center* Multicanale per acquisire informazioni o accedere ai servizi offerti.

1.1. Presentazione

Nel 2019, l'indagine di *Customer Satisfaction* (CS) si è svolta, con lo strumento della rilevazione allo sportello, contestualmente presso le tre Direzioni Territoriali di Genova, La Spezia e Savona nel periodo 7-21 ottobre e via web-mail presso tutte le strutture liguri.

L'indagine non è stata effettuata con questionario cartaceo per gli utenti della UOT Ricerca, Verifica e Certificazione perché, con l'introduzione dell'invio telematico delle denunce di impianti (applicativo CIVA), l'accesso di utenti allo sportello è ormai prossimo allo zero. La struttura non avrebbe, comunque, raggiunto il numero minimo del campione di questionari previsto.

1.2. Obiettivo del documento

Il report, avvalendosi del contributo fornito dall'utenza nelle risposte alle domande del questionario, si pone l'obiettivo di individuare, attraverso l'esame degli elementi critici in ragione del contesto interno/esterno di ciascuna struttura, le possibili aree di miglioramento.

1.3. Metodologia

La rilevazione di CS si basa sull'analisi di due campioni statistici distinti per le specifiche competenze: per le sedi territoriali il campione è costituito da lavoratori e aziende, per il settore Ricerca è costituito dalle sole aziende.

La metodologia è la seguente:

1. SPORTELLO FISICO, PER LE SEDI DI TIPO "A":

Sono stati contattati gli utenti Aziende e Lavoratori che si sono presentati in sede durante le settimane di rilevazione.

La compilazione del questionario avviene in forma cartacea.

2. MAIL – WEB, PER LE SEDI DI TIPO "A" E "B"

É rivolto unicamente alla categoria di utenza aziende e lavoratori di tutte le strutture (Sedi A, B e C) che nell'anno di riferimento abbiano avuto almeno un contatto con la sede.

I SERVIZI oggetto di rilevazione sono i seguenti:

Servizi generali di sede - l'insieme dei servizi gestiti dalla singola sede e che incidono sulla:

- qualità complessiva dei servizi erogati:
- aspetti tangibili della sede (organizzazione e accoglienza degli ambienti);
- adeguatezza e chiarezza delle informazioni
- disponibilità, competenza e professionalità del personale

Servizi specifici per l'utenza Aziende:

- Rapporto assicurativo con i datori di lavoro
- Certificazione e Verifica
- Prevenzione e sicurezza sul lavoro

Servizi specifici per l'utenza Lavoratori:

- Servizi di sportello
- Prestazioni economiche assicurative
- Prestazioni sanitarie

La scala di valutazione adottata - scala *Likert* - è stata strutturata secondo i seguenti valori:

- per niente d'accordo (valore attribuito: 1)
- poco d'accordo (valore attribuito: 2)
- abbastanza d'accordo (valore attribuito: 3)
- molto d'accordo (valore attribuito: 4)
- non so (giudizio non espresso elaborato come dato mancante).

L'indagine è rivolta, su base campionaria, agli utenti che hanno usufruito dei servizi erogati presso le sedi INAIL appartenenti ad una delle seguenti tipologie e relative categorie:

per i lavoratori:

- Infortunato;
- Affetto da malattia professionale;
- Titolare di rendita;
- Delegato (da infortunato, tecnopatico o superstite);
- Funzionario di Patronato.

per le aziende/datori di lavoro:

- Datore di lavoro;
- Consulente del lavoro, commercialista;
- Incaricato di Associazione di categoria;
- Fattorino o commesso.

2. DESCRIZIONE DEL CAMPIONE

Complessivamente l'indagine ha interessato in regione Liguria 713 utenti, più del campione previsto, suddivisi secondo utenza rispettivamente **[NELLA PARENTESI SONO INDICATI I RISULTATI DEL 2018]**:

- 171 (208) per Aziende (esclusa la UOT)
- 542 (597) per Lavoratori

raggiunti attraverso i due sistemi di rilevazione nella seguente misura (esclusi gli utenti della Ricerca):

- 620 (655) attraverso il canale sportello, pari al 87% (81,4%)
- 93 (150) attraverso il canale mail - web, pari al 13% (18,6%)

Con riferimento alle **modalità di raccolta del campione**, l'indagine via mail-web registra una diminuzione rispetto all'anno precedente. In particolare, per il settore aziende, gli utenti che hanno compilato il questionario on line sono stati il 4,3% contro il 56,5% della DT di Savona e il 26,5% di quella di Genova.

È soprattutto la DT della Spezia a registrare una partecipazione bassissima per le risposte acquisite tramite canale web-mail (3,3%, 7 risposte su 211 acquisite).

Considerando le modalità di utilizzo dei servizi ordinari di sportello dell'**utenza aziende**, sempre più orientati all'on-line, presso tale Sede si è registrata complessivamente una bassa partecipazione di tale utenza alla rilevazione proprio per il mancato utilizzo del canale web: 23 questionari (di cui 1 web-mail) contro la DT di Genova con 102 questionari (di cui 27 web-mail) e la DT di Savona con 46 questionari (di cui 26 web-mail).

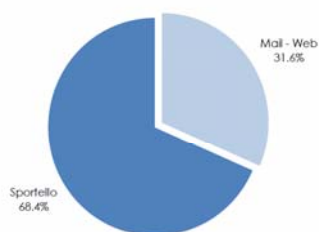
Sempre contenuta la partecipazione tramite canale web-mail da parte dei lavoratori 7,2% (9%), in calo rispetto al 2018.

Liguria

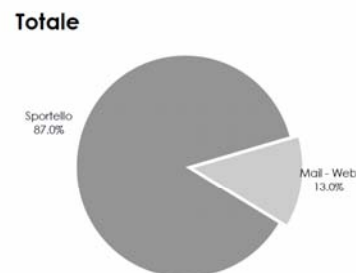
Canale	N. questionari		
	Aziende	Lavoratori	Totale
Mail - Web	54	39	93
Sportello	117	503	620
Totale	171	542	713



Lavoratori



Aziende

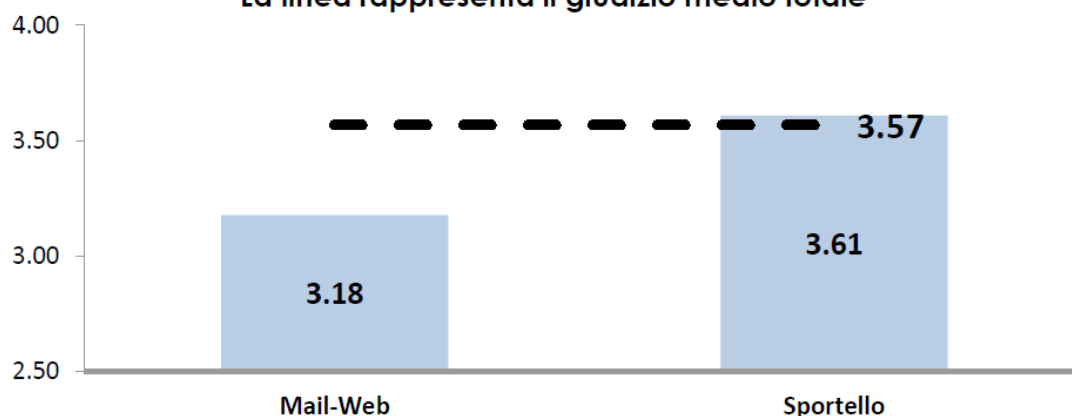


Gli utenti che si sono presentati allo sportello hanno manifestato un giudizio più favorevole rispetto a quelli contattati tramite mail-web. Il giudizio medio per canale evidenzia, infatti, un maggior consenso di giudizi degli utenti intervistati allo sportello (3,57) rispetto a quello registrato per gli utenti contattati tramite mail-web (3,18).

Il dato è, comunque, in aumento per entrambi i canali di rilevazione (3,3 sportello e 3,03 mail-web).

Giudizio medio per canale

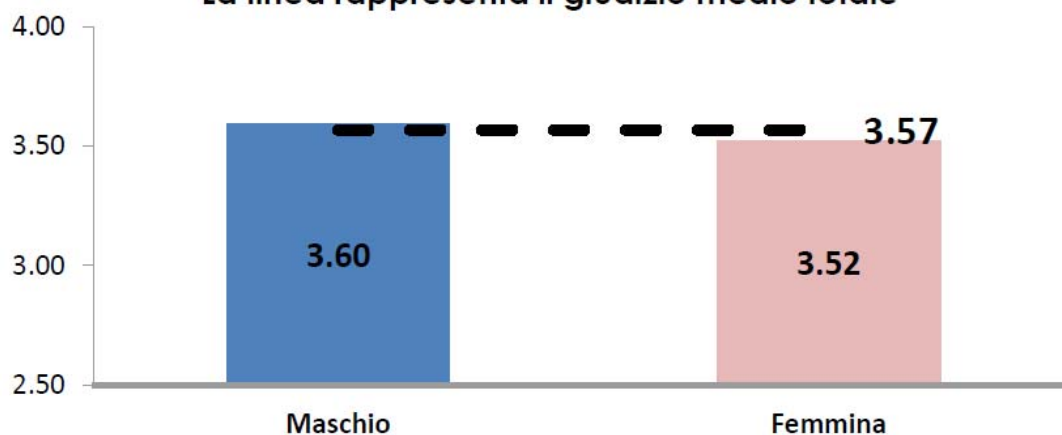
La linea rappresenta il giudizio medio totale



Con riferimento al **sexso** degli utenti intervistati si rileva una sostanziale unanimità nel gradimento con un consenso di poco più elevato per i maschi rispetto alle femmine e, comunque, in aumento per entrambi i sessi rispetto alla rilevazione 2018 (femmine 3,25% maschi 3,27%).

Giudizio medio per sesso

La linea rappresenta il giudizio medio totale

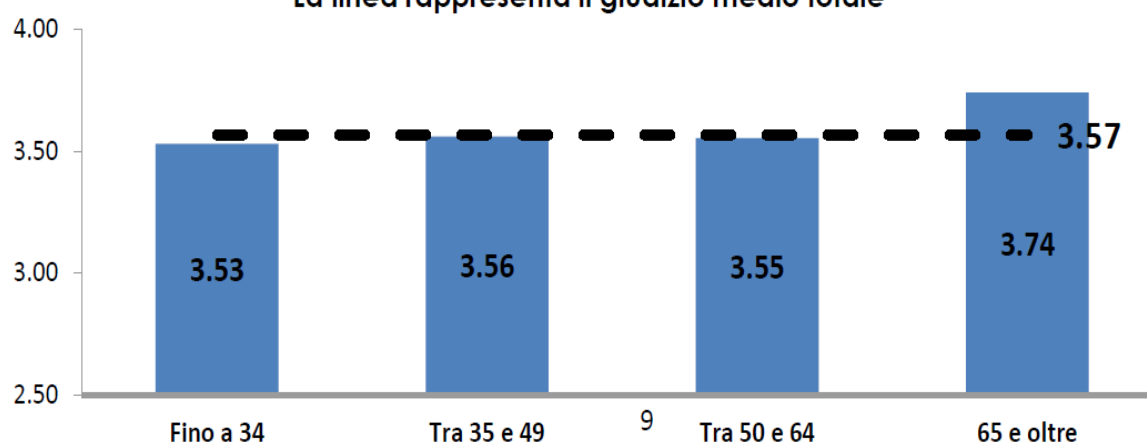


Per quanto riguarda, invece, le **classi di età** in cui si distribuisce il campione si evidenzia un gradimento maggiore per l'utenza con oltre 65 anni: 3,74 (737 risposte) in forte aumento rispetto all'anno precedente sia per gradimento medio che per numero di risposte ottenute (3,30 con 340 risposte).

Seguono, più o meno con lo stesso giudizio, e sempre in aumento rispetto al 2018, le altre classi di età: 3,53 fino ai 34 anni, 3,56 tra 35 e 49 anni e 3,55 tra i 50 e i 60 anni.

Giudizio medio per classe di età

La linea rappresenta il giudizio medio totale

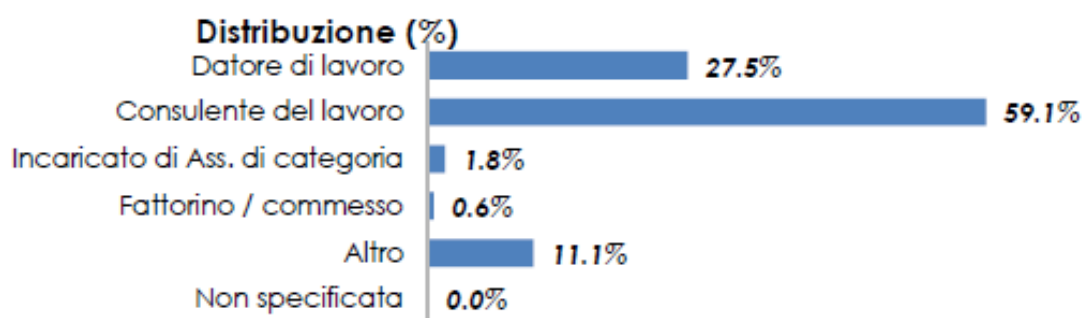


Per quanto riguarda le **caratteristiche socio anagrafiche degli utenti** rilevanti ai fini dell'indagine, il campione risulta così composto (tra parentesi i valori 2018):

- per l'utenza **AZIENDE** la categoria più rappresentata è quella dei consulenti del lavoro con il 59,1% (67,3%) e 101 questionari (140) - percentuale in netto diminuzione rispetto al 2018 - seguita dai datori di lavoro con il 27,5% (26,4%) e 47 questionari.

Per le restanti categorie, chi non ha trovato collocazione tra le categorie indicate ed ha barrato la casella "altro", registra un aumento della rappresentatività che, invece, era diminuita nel 2018 ed aveva favorito una più corretta individuazione dei soggetti del gruppo aziende:

- altro 11,1% (2,9%) e 19 questionari.
- incaricato di associazione di categoria (1,8% (2,4%) con 3 questionari.
- fattorino/comMESSO 0,6% (1%) con 1 questionario.
- non specificato 0,0% (0,0%)

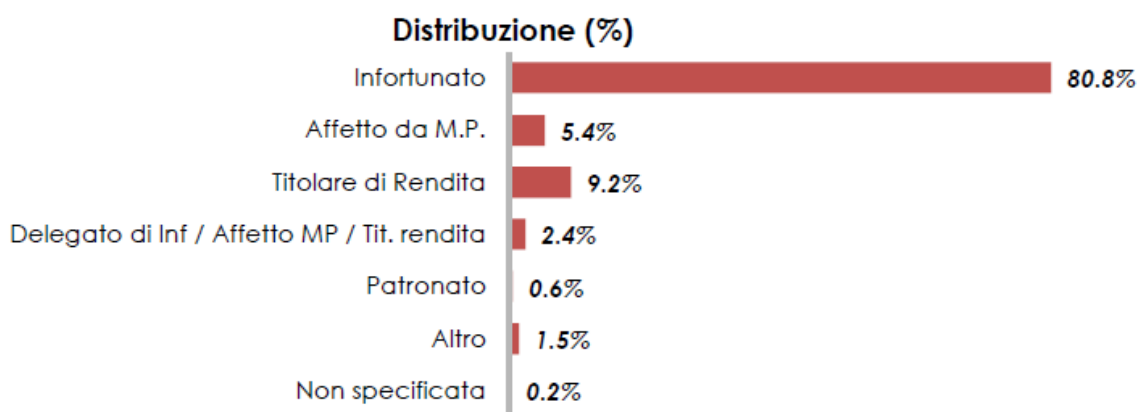


- per l'utenza **LAVORATORI** gli infortunati rappresentano l'80,8% (79,2%) con 438 (473) questionari in aumento percentualmente rispetto al 2018 ma non in numeri assoluti essendo stati somministrati più questionari nell'anno precedente, seguiti dai titolari di rendita per il 9,2% (6,2%) e 50 (37) questionari in aumento anche questa categoria sul 2018.
- Gli affetti da Malattia professionale, quindi, contribuiscono per il 5,4% (5,5%) con 50 (33) questionari.

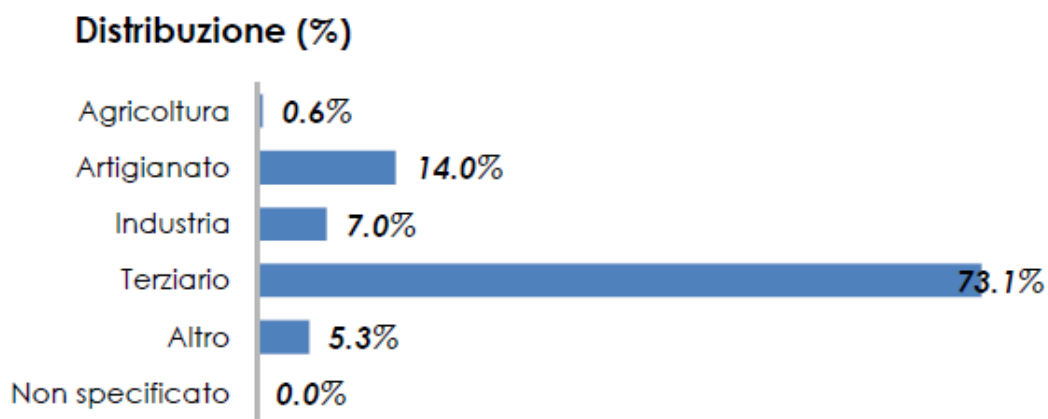
Si registra quindi un aumento della rappresentatività degli infortunati sulle altre categorie.

Di scarsa rappresentatività i dati relativi alle seguenti tipologie:

- delegato – 2,4% (2,2%) con 13 (18) questionari.
- patronato – 0,6% (1,3%) con 3 (11) questionari.
- altro -1,5% (0,2%) con 8 (2) questionari.
- non specificato – 0,2% (0,2%) con 1 (2) questionario.

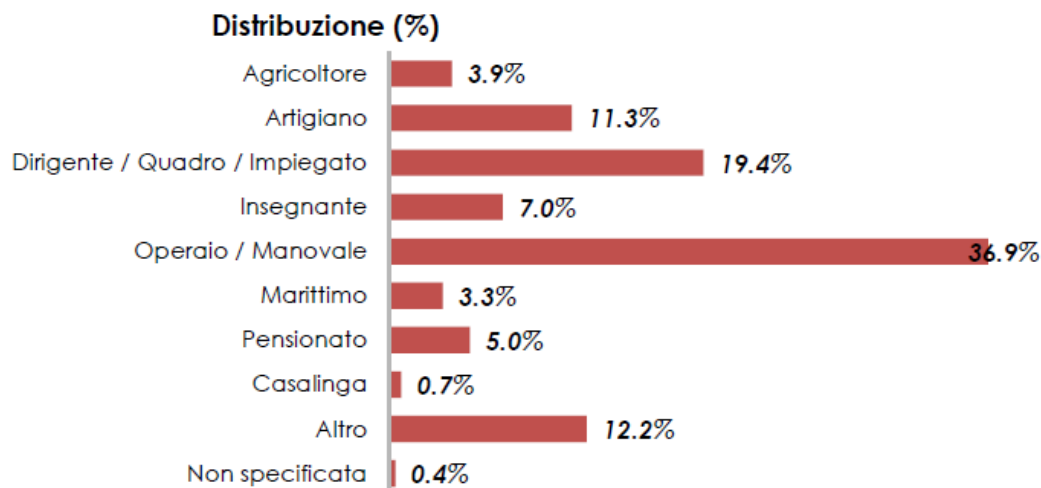


Guardando al **settore economico di attività** l'utenza aziende della Liguria è composta per il 78,1% (78,4%) dal terziario la cui presenza è stazionaria rispetto al 2018 con 125 (163) questionari (anche in questo caso in percentuale è in diminuzione per numero di questionari raccolti) per il 14% (14,9%) dall'artigianato e per il 7% (4,8%) dall'industria.



Anche nel 2019 la categoria più rappresentata tra i **lavoratori** è quella degli operai/manovali con il 36,9% (27,5%) e 200 (164) questionari raccolti e i dirigenti/quadri/impiegati con il 19,4% (19,1) con 105 (114) questionari. Segue l'artigianato con il 11,3% e 6 questionari raccolti.

A differenza del 2018 la categoria "Altro" aumentata fino a raggiungere il 27,1 del campione, nel 2019 scende al 12,2% totalizzando 66 questionari, evidenza che le categorie di utenti presentatisi agli sportelli hanno perlopiù trovato una collocazione nelle categorie individuate nei questionari.



Per quanto riguarda le **motivazioni dell'accesso presso gli sportelli**:

- per l'utenza aziende, le ragioni della presenza presso gli sportelli sembrano risiedere nella dichiarata non esaustività dei servizi presenti "on line" sul sito Inail o tramite Call Center 66 risposte oppure perché convocati per esigenze istruttorie (16) o tramite appuntamento con "Agenda" (9);
- per l'utenza lavoratori derivano principalmente dall'esigenza di portare documentazione (238 risposte), effettuare visite mediche (180), oppure per una preferenza di contatto diretto con gli operatori (136) o convocazione per esigenze istruttorie (63).

Le motivazioni degli accessi rispecchiano quelle indicate anche nel 2018: se per l'utenza lavoratori, tuttavia, i motivi dell'accesso risiedono nell'esigenza individuata anche dall'Istituto di convocare in presenza l'infortunato, per l'utenza aziende le motivazioni dell'accesso derivano da una dichiarata insufficienza delle informazioni acquisite presso il call center oppure nella mancanza di tutte le offerte fornite dai servizi on-line per la gestione delle pratiche.

Sarà importante valutare, nella prossima rilevazione di Customer satisfaction, se e come le diverse abitudini, indotte dall'attuale emergenza sanitaria CoVid19 incideranno sulle scelte future di accesso presso le strutture INAIL.

3. SINTESI DEI RISULTATI

Dall'analisi dei risultati della rilevazione 2019 della soddisfazione dell'utenza, il bilancio regionale è positivo. Si rileva un giudizio medio complessivo sopra la media (3) presso tutte le Direzioni territoriali, che hanno raggiunto una media superiore al valore di riferimento (valore 3 in una scala da 1 a 4); il giudizio espresso dall'utenza nel 2019 risulta superiore a quello registrato nel 2018 e uguale, nel punteggio, alla media del giudizio complessivo nazionale (3,57).

Per quanto riguarda sia gli **"Aspetti Generali"** dei servizi che quelli specifici di **Aziende, Prestazioni economiche e Prestazioni Sanitarie**, a livello regionale, non si registrano valori al di sotto della media del 3, e si rileva un miglioramento nel punteggio per diversi aspetti (rapporto assicurativo, servizi di sportello lavoratori e prestazioni sanitarie).

Il giudizio complessivo passa da 3,27 (2018) a 3,57 (2019).

	2019	2018	
Totale aspetti generali di Sede	3,50	3,14	+
Totale aspetti specifici aziende – rapporto assicurativo	3,60	3,50	+
Totale aspetti specifici aziende – prevenzione e sicurezza sul lavoro	3,09	3,05	+
Totale aspetti specifici lavoratori – servizi di sportello	3,67	3,41	+
Totale aspetti specifici lavoratori – prestazioni economiche	3,60	3,30	+
Totale aspetti specifici lavoratori – prestazioni sanitarie	3,60	3,28	+
GIUDIZIO COMPLESSIVO	3,57	3,27	+

Sono soprattutto i servizi erogati dai processi lavoratori e dai CML ad ottenere un incremento significativo nel punteggio, che addirittura supera quello espresso dagli utenti delle aziende (3,18 canale web mail contro 3,61 allo sportello).

Dal confronto con il dato Italia, sui diversi indicatori che compongono il giudizio medio complessivo, emerge quanto segue:

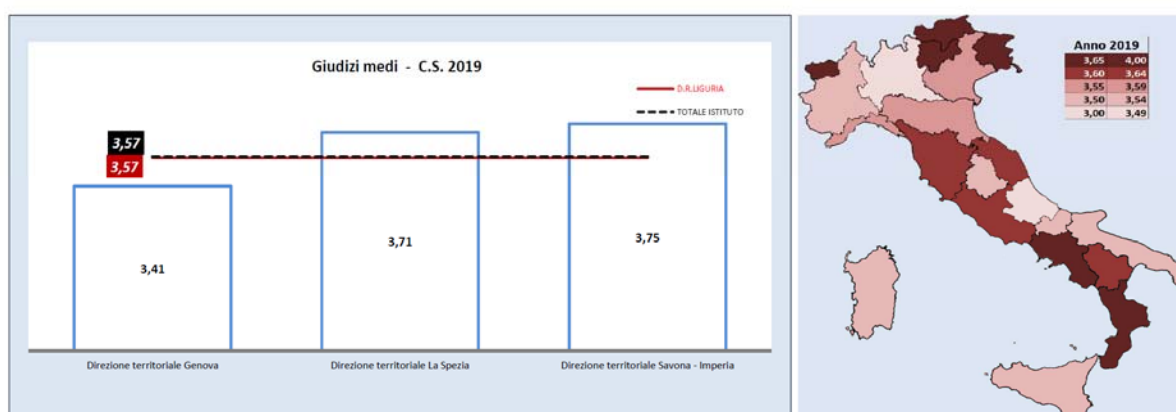
	ITALIA	LIGURIA	Liguria/Italia < = >
Totale aspetti generali di Sede	3,58	3,50	< (0,08)
Totale aspetti specifici aziende – rapporto assicurativo	3,56	3,60	> (0,04)
Totale aspetti specifici aziende – prevenzione e sicurezza sul lavoro	3,25	3,09	< (0,16)
Totale aspetti specifici lavoratori – servizi di sportello	3,63	3,67	> (0,04)
Totale aspetti specifici lavoratori – prestazioni economiche	3,54	3,60	> (0,06)
Totale aspetti specifici lavoratori – prestazioni sanitarie	3,57	3,60	> (0,03)
GIUDIZIO COMPLESSIVO	3,57	3,57	(0,00)

Rispetto al 2018, 4 indicatori su 6 vedono l'utenza ligure esprimere un gradimento superiore a quello della media nazionale.

La figura che segue mette a confronto i risultati generali dell'Italia con i dati ottenuti a livello regionale e di Direzioni Territoriali.

Come si evince dalla cartina, la Liguria si colloca nella medesima fascia di valutazione dell'Italia con un aumento nel gradimento di 0,3 punti rispetto all'anno precedente.

CUSTOMER SATISFACTION - ANNO DI RILEVAZIONE 2019
PROSPETTO RIASSUNTIVO PER DIREZIONE TERRITORIALE E CONFRONTO REGIONALE



Anche per quanto riguarda le singole Direzioni Territoriali si registra un aumento del gradimento: la situazione è sinteticamente rappresentata nella tabella che segue:

	GENOVA	LA SPEZIA	SAVONA
Totale aspetti generali di Sede	3,27 (2,92)	3,72 (3,39)	3,76 (3,42)
Totale aspetti specifici aziende – rapporto assicurativo	3,55 (3,46)	3,88 (3,61)	3,55 (3,51)
Totale aspetti specifici aziende – prevenzione e sicurezza sul lavoro	2,91 (3,04)	3,74 (3,28)	3,14 (2,89)
Totale aspetti specifici lavoratori – servizi di sportello	3,55 (3,37)	3,72 (3,47)	3,89 (3,41)
Totale aspetti specifici lavoratori – prestazioni economiche	3,48 (3,30)	3,67 (3,32)	3,78 (3,28)
Totale aspetti specifici lavoratori – prestazioni sanitarie	3,50 (3,26)	3,67 (3,38)	3,73 (3,19)
GIUDIZIO COMPLESSIVO	3,41 (3,17)	3,71 (3,40)	3,75 (3,36)

Nel 2019, fatta eccezione per gli aspetti connessi alla “prevenzione e sicurezza sul lavoro” della Sede di Genova (2,91) tutti i giudizi assegnati dall’utenza superano di molto il giudizio “buono” (3 punti).

Le DT di Savona e La Spezia registrano una performance complessiva superiore a 3,7.

La DT di Genova, prossima alla media del 3 nel 2018, raggiunge il punteggio di 3,41, dato dall’aumento del gradimento nell’area lavoratori e sanitaria, grazie anche ai progetti di miglioramento dell’organizzazione del CML e dello sportello lavoratori, avviati già prima della rilevazione.

4. RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO REGIONALE

4.1. Giudizi sugli aspetti generali di sede

I quesiti sui “Servizi generali di sede” sono volti a indagare la soddisfazione dell’utenza sui servizi che riguardano tutti gli utenti, sia aziende che lavoratori: si tratta dell’insieme degli aspetti, gestiti dalla singola sede, che incidono sulla qualità complessiva dei servizi erogati.

Domanda del questionario	ITALIA	LIGURIA	GENOVA	LA SPEZIA	SAVONA
La sede Inail è facilmente accessibile (segnaletica, assenza di barriere architettoniche...)	3,54 (3,50)	3,23 (2,99)	2,73 (2,49)	3,70 (3,54)	3,74 (3,54)
Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, manifesti...)	3,48 (3,43)	3,41 (2,99)	3,11 (2,68)	3,66 (3,35)	3,72 (3,32)
Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e professionale	3,77 (3,73)	3,74 (3,47)	3,61 (3,28)	3,85 (3,68)	3,87 (3,68)
Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,43 (3,35)	3,43 (3,11)	3,29 (3,05)	3,55 (3,14)	3,62 (3,20)
Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente alla Sede Inail che gestisce la mia pratica	3,65 (3,40)	3,69 (3,15)	3,58 (3,10)	3,79 (3,12)	3,81 (3,31)
TOTALI ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,58 (3,49)	3,50 (3,14)	3,27 (2,92)	3,72 (3,39)	3,76 (3,42)

Il giudizio sugli aspetti generali di Sede è, a livello regionale, complessivamente aumentato (da 3,49 a 3,58) e l’aumento riguarda tutti gli aspetti contenuti nel questionario, e ciò anche a livello di Direzioni Territoriali che aumentano, in ugual misura, il gradimento da parte dell’utenza rispetto allo scorso anno (Genova 0,35 La Spezia 0,33 e Savona - 0,34).

C’è un unico valore che si conferma al di sotto della media e riguarda l’accessibilità alla sede di Genova (2,92): una problematica evidenziata anche nelle precedenti rilevazioni e che non può trovare ulteriori miglioramenti vista l’infelice ubicazione della Sede, oltre a quelli strettamente correlati all’accessibilità già adottati dal Comune di Genova (passerelle per disabili lungo i giardini di accesso e messa in funzione ascensore di collegamento tra strade).

Il personale è il punto di forza delle Sedi liguri sia sotto il profilo della disponibilità, professionalità e competenza del personale amministrativo (ottiene dei punteggi elevati e in aumento rispetto al 2018 - media regionale da 3,47 a 3,74) che delle risposte telefoniche

risolutive fornite all'utenza (elevato e sempre in aumento rispetto al 2018 – media regionale da 3,15 a 3,69).

4.2. Giudizi sui servizi specifici forniti alle aziende – RAPPORTO ASSICURATIVO

Aziende - rapporto assicurativo

Domanda del questionario	ITALIA	LIGURIA	GENOVA	LA SPEZIA	SAVONA
Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,66 (3,61)	3,72 (3,55)	3,68 (3,54)	3,96 (3,67)	3,67 (3,53)
Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono semplici e chiare	3,40 (3,39)	3,40 (3,41)	3,34 (3,34)	3,82 (3,60)	3,29 (3,44)
I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,61 (3,57)	3,67 (3,53)	3,62 (3,50)	3,86 (3,55)	3,67 (3,57)
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE RAPPORTO ASSICURATIVO	3,56 (3,53)	3,60 (3,50)	3,55 (3,33)	3,88 (3,61)	3,55 (3,51)

La sezione del questionario sul rapporto assicurativo indaga la soddisfazione dell'utenza aziende in merito agli aspetti relativi all'insieme delle attività finalizzate alla costituzione, gestione e cessazione del rapporto tra datore di lavoro e INAIL.

Le valutazioni ottenute sono migliorative rispetto allo scorso anno (da 3,50 a 3,60) e superiori addirittura alla media nazionale (3,56). Non si rilevano, peraltro, punti di caduta in nessuna delle Direzioni Territoriali anche se è sicuramente l'elevato giudizio ottenuto dalla DT di La Spezia a influire molto positivamente sul dato regionale che raggiunge ben 3,96 di gradimento sulla domanda "Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti".

I giudizi più elevati sono stati espressi dalle categorie "Incaricati" (3,89) e da "Fattorini e commessi" (3,70).

Quanto al sesso sono i maschi a fornire i giudizi più elevati (3,60 rispetto a 3,52 delle femmine). Si confermano, inoltre, giudizi più elevati in rapporto all'aumento dell'età degli intervistati (3,74 oltre i 65 anni).

Infine, rispetto al metodo di raccolta dei questionari, il giudizio più elevato è quello espresso dagli utenti che hanno risposto al questionario cartaceo rispetto a quello inviato via mail-web (3,61 contro 3,18).

Aziende – prevenzione e sicurezza sul lavoro

Domanda del questionario	ITALIA	LIGURIA	GENOVA	LA SPEZIA	SAVONA
Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro promosse dall'Inail (bandi per incentivi alla prevenzione, campagne informative...)	3,25 (3,17)	3,09 (3,05)	2,91 (3,04)	3,74 (3,28)	3,14 (2,89)
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE PREVENZIONE E SICUREZZA SUL LAVORO	3,25 (3,17)	3,09 (3,05)	2,91 (3,04)	3,74 (3,28)	3,14 (2,89)

Il giudizio medio - relativo alla facile accessibilità alle informazioni per le iniziative di promozione della cultura della sicurezza (bandi per incentivi, campagne informative, eventi) rivolte all'utenza aziende - è lievemente migliorato rispetto al 2018, anche se di poco, tuttavia, la Direzione Territoriale di Genova registra un risultato negativo (<3) in controtendenza rispetto al 2018.

A tale proposito emerge che i giudizi più negativi sono stati dati dagli utenti intervistati allo sportello (2,89) rispetto a quelli consultati via mail-web (3,00).

Inoltre, peggiore risulta il risultato di coloro che erano al primo accesso in Sede (2,59), mentre è positivo il giudizio di quanti sono stati in Sede oltre 5 volte (3,15), evidenza che probabilmente deve essere posta maggiore attenzione alle informazioni più specifiche da offrire all'utenza sulle iniziative di prevenzione, a completamento delle campagne nazionali.

4.3. Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – SERVIZI DI SPORTELLO

Domanda del questionario	ITALIA	LIGURIA	GENOVA	LA SPEZIA	SAVONA
Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, spazio, segnaletica, orari di apertura...)	3,62 (3,56)	3,68 (3,60)	3,52 (3,26)	3,76 (3,49)	3,90 (3,34)
Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,64 (3,58)	3,63 (3,54)	3,55 (3,24)	3,61 (3,40)	3,87 (3,44)
Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,65 (3,61)	3,71 (3,66)	3,57 (3,60)	3,79 (3,50)	3,90 (3,47)
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI SERVIZI DI SPORTELLO	3,63 (3,58)	3,67 (3,60)	3,55 (3,37)	3,72 (3,47)	3,89 (3,41)

I servizi di sportello rappresentano il tradizionale canale di front office dell'Istituto dedicato all'utenza lavoratori. Le valutazioni espresse sono positive, con una media regionale dei giudizi pari a 3,67 in lieve aumento sul 2018 (3,60), soprattutto presso la Sede di Savona che ottiene un giudizio molto elevato su tutte le tre domande (3,89).

Gli utenti che hanno espresso maggiore soddisfazione sono ricompresi nella categoria "Delegato" (3,92 con un numero poco significativo di risposte nr 39) seguono i "Titolari di rendita" (3,85 con 141 risposte) e gli "Affetti da malattia professionale" (3,68 con 87 risposte 99). Gli "Infortunati", che rappresentano la parte più consistente del campione esprimono un giudizio medio, sui tre servizi, pari a 3,64 (3,41), per complessive 1.313 risposte e una percentuale del 67,6% (49%) di utenti che si sono espressi nella fascia di giudizio più elevata di "molto d'accordo".

In ripresa anche il gradimento espresso dai Patronati 3,56 categoria che lo scorso anno registrava un giudizio di 3,30.

La tabella sotto riportata illustra le valutazioni medie registrate sugli aspetti in esame. Si rileva che i giudizi > a 3 (abbastanza e molto d'accordo) corrispondono al 95,5% (88,9) dei giudizi complessivi e che di questi, quasi il 70% degli utenti si sono espressi con giudizio di "Molto d'accordo".

Categoria	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Infortunato	3,64	1.313	0,8%	2,6%	27,6%	67,6%	1,4%
Affetto da M.P.	3,68	87	0,0%	2,3%	25,3%	65,5%	6,9%
Titolare di Rendita	3,85	141	0,7%	0,0%	12,8%	86,5%	0,0%
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	3,92	39	0,0%	0,0%	7,7%	92,3%	0,0%
Patronato	3,56	9	0,0%	0,0%	44,4%	55,6%	0,0%
Altro	3,72	18	0,0%	5,6%	16,7%	77,8%	0,0%
Non specificata		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI*	3,67	1.607	0,7%	2,3%	25,7%	69,8%	1,5%

95,5%

Considerato oltre il 90% dei giudizi espressi si colloca nelle fasce “Abbastanza d’accordo” e “Molto d’accordo”, si ritiene che i servizi offerti corrispondano in gran parte alle aspettative degli utenti che si sentono accolti ed ascoltati durante i colloqui con il personale delle strutture territoriali.

4.4. Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – PRESTAZIONI ECONOMICHE

Domanda del questionario	ITALIA	LIGURIA	GENOVA	LA SPEZIA	SAVONA
Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,56 (3,51)	3,60 (3,31)	3,44 (3,34)	3,66 (3,28)	3,89 (3,28)
Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall’Inail sono semplici e chiare	3,46 (3,41)	3,54 (3,22)	3,45 (3,23)	3,62 (3,23)	3,62 (3,17)
I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,60 (3,54)	3,66 (3,37)	3,53 (3,34)	3,73 (3,42)	3,84 (3,38)
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,54 (3,49)	3,60 (3,30)	3,48 (3,30)	3,67 (3,32)	3,78 (3,28)

Le prestazioni economiche hanno la finalità di tutelare i lavoratori assicurati in caso di infortunio o malattia professionale, attraverso un ristoro economico che serve a recuperare le spese sanitarie sostenute e parte della retribuzione non goduta durante i periodi di inabilità temporanea assoluta, nonché di indennizzare gli eventuali danni permanenti di diminuzione della capacità lavorativa e psicofisica.

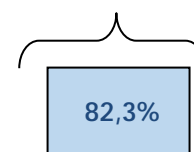
La valutazione complessiva di queste prestazioni è pari a 3,60 (3,30) a fronte del 3,54 del dato nazionale. Tutte le Direzioni Territoriali aumentano il giudizio rispetto al 2018 e, in maniera più marcata, la DT di Savona che ottiene dei valori molto alti sia sulla tempestività dei pagamenti (3,89 con 0,61 punti in più rispetto al 2018) sia sui servizi ricevuti (3,84).

Nella ripartizione dei giudizi, come si evince dalla tabella sottostante, è significativa la percentuale dei rispondenti “Non so”, 14,7%, che non avendo ancora ricevuto alcuna prestazione economica non sono in condizione di esprimere giudizi, potenzialmente positivi; percentuale in lieve aumento rispetto al 2018 (13,6%). Complessivamente i giudizi positivi (Abbastanza e molto d’accordo) sono espressi dal 82,3% (77,6%) del campione intervistato (+ 4,7%) rispetto allo scorso anno.

Sono, in particolare, i Titolari di rendita a dirsi più contenti dei servizi INAIL (70,7% di Molto d’accordo) seguiti, a una certa distanza, da Patronati e Infortunati, rispettivamente (55,6% e 53,4% di Molto d’accordo).

Da evidenziare che solo il 2,2% degli intervistati si dichiara "Poco d'Accordo" e lo 0,8% "Per niente d'accordo", evidenza che il livello dei servizi agli utenti-lavoratori è sicuramente ritenuto rispondente alle esigenze dei nostri clienti esterni.

Categoria	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Infortunato	3,59	1.314	0,9%	2,0%	28,0%	53,4%	15,7%
Affetto da M.P.	3,59	87	0,0%	1,1%	29,9%	47,1%	21,8%
Titolare di Rendita	3,68	150	0,7%	2,7%	24,7%	70,7%	1,3%
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	3,71	39	0,0%	2,6%	17,9%	59,0%	20,5%
Patronato	3,71	9	0,0%	0,0%	22,2%	55,6%	22,2%
Altro	3,41	24	0,0%	12,5%	29,2%	50,0%	8,3%
Non specificata		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI*	3,60	1.623	0,8%	2,2%	27,5%	54,8%	14,7%



4.5. Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – PRESTAZIONI SANITARIE

In caso di infortunio o malattia professionale, l'Istituto effettua gli accertamenti medico legali ed eroga le prestazioni sanitarie necessarie ai fini del recupero dell'integrità psicofisica dei lavoratori.

Complessivamente, il giudizio medio relativo a tale aspetto è di 3,60 risultato in aumento rispetto al 2018 (3,28) e superiore alla media nazionale (3,57).

Domanda del questionario	ITALIA	LIGURIA	GENOVA	LA SPEZIA	SAVONA
Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (segnaletica, comfort, tutela, privacy...)	3,57 (3,53)	3,63 (3,34)	3,47 (3,33)	3,76 (3,39)	3,80 (3,40)
Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	3,65 (3,62)	3,69 (3,40)	3,60 (3,36)	3,74 (3,51)	3,81 (3,40)
Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)	3,48 (3,42)	3,48 (3,10)	3,43 (3,08)	3,51 (3,24)	3,57 (2,98)
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI PRESTAZIONI SANITARIE	3,57 (3,52)	3,60 (3,28)	3,50 (3,26)	3,67 (3,38)	3,73 (3,26)

Tale positivo risultato è sicuramente determinato dagli sforzi compiuti, da tutte le strutture, nel corso del 2019 volti al miglioramento dell'erogazione dei servizi nei CML.

Anche a seguito dei risultati della rilevazione del 2018, soprattutto delle critiche e dei suggerimenti espressi dagli utenti nella sezione "Domande aperte", nel 2019 la Direzione regionale aveva invitato tutte le strutture ad inserire nei progetti speciali del Sistema Premiante un progetto di miglioramento dell'accoglienza, dell'organizzazione delle visite e del rapporto medico-paziente.

La Sede di Genova, che presentava le maggiori criticità ha realizzato un progetto, con la collaborazione della Direzione regionale, di generale riorganizzazione del sistema delle visite mediche in funzione della riduzione dei tempi di attesa e, conseguentemente, di migliore fruibilità della sala di attesa medica. Inoltre, è stata rivista tutta la segnaletica presente nel CML con rilevante miglioramento dei percorsi interni. Il progetto si è concluso nei mesi successivi alla rilevazione, tuttavia, nel corso della customer satisfaction era in corso la somministrazione di questionari volti a comprendere le problematiche dell'utenza e a raccogliere suggerimenti.

La Sede di Savona ha realizzato un progetto volto sia a ridurre i tempi di attesa che a fornire maggiori e più chiare informazioni all'utenza già prima dell'accesso all'INAIL. Sul fronte dei tempi di attesa la sede ha anticipato l'ingresso dell'utenza per rendere più confortevole l'attesa ed ha messo in condivisione l'Agenda medica giornaliera con gli operatori amministrativi in modo da anticipare l'attività di questi ultimi sulla base delle presenze nel CML degli utenti. La Sede ha anche predisposto una Bruchure con le informazioni sui primi accessi all'INAIL che è stata distribuita ai PS degli ospedali della provincia.

La Sede della Spezia, infine, ha proposto un progetto teso alla individuazione, con la collaborazione dei medici del CML, delle esigenze informative degli utenti cui è seguita la predisposizione di un opuscolo informativo su prestazioni e diritti dell'utente, in distribuzione presso il CML. E' stata poi predisposta una presentazione animata da proiettare su schermi da installare nelle sale di attesa (su monitor IN TEMPO quando saranno distribuiti alla Sede), presentata a tutti i sanitari e amministrativi per condividere le esigenze di presa in carico dell'utenza e migliorare complessivamente il servizio reso da ciascuno.

Sempre in tale ottica, la Direzione regionale Liguria, in collaborazione con la Sovrintendenza Sanitaria Generale, ha partecipato al progetto formativo centrale messo a punto da quest'ultima e denominato "Organizzazione e gestione dei centri medico-legali Inail con la metodologia del lean thinking" (maggio-giugno 2019).

Il percorso ha coinvolto il personale medico e di collaborazione sanitaria di tutte le strutture liguri ed è stato strutturato in quattro moduli. Sono stati realizzati dai partecipanti due progetti "Razionalizzare il processo di accoglienza dell'assicurato-accesso alle Prime Cure e riduzione dei tempi di attesa" e "Ottimizzazione della gestione dell'assicurato nel processo assistenziale riabilitativo", valutati dalla SSG ai fini del miglioramento dell'organizzazione dei CML liguri.

Sempre per la gestione dei tempi di attesa, la problematica più sentita dall'utenza, l'adozione del nuovo sistema di gestione dell'utenza, denominato IN TEMPO, in corso di installazione nei prossimi mesi presso le Sedi di Genova, Chiavari e Imperia, porterà sicuramente ad una migliore gestione degli accessi presso gli sportelli. Il sistema offrirà anche un monitoraggio automatico e "in tempo reale" dei tempi di attesa di ogni singolo utente che permetterà di avere evidenza immediata della situazione nelle singole sale di attesa e di gestire in modo migliore eventuali eccessive attese tramite "chiamata diretta" da parte dei medici.

La tabella sotto riportata riporta i giudizi medi registrati sugli aspetti relativi al gradimento, distinto per tipo di utente, rispetto al servizio dei CML:

Categoria	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Infortunato	3,59	1.312	1,7%	3,1%	27,6%	61,5%	6,1%
Affetto da M.P.	3,70	87	0,0%	4,6%	20,7%	73,6%	1,1%
Titolare di Rendita	3,64	141	0,0%	3,5%	25,5%	61,7%	9,2%
Delegato di Inf / Affetto	3,83	39	0,0%	0,0%	10,3%	48,7%	41,0%
Patronato	3,33	9	0,0%	0,0%	44,4%	22,2%	33,3%
Altro	3,64	18	0,0%	5,6%	16,7%	55,6%	22,2%
Non specificata		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI	3,60	1.606	1,4%	3,2%	26,6%	61,6%	7,3%

Cresce di molto la percentuale del giudizio "Molto d'accordo" che passa da 39,8% a 61,6%. I giudizi "Abbastanza d'accordo", di converso scendono da 41,8% a 26,6%. Complessivamente i giudizi positivi passano da 81,3% a 88,2%.

Anche i giudizi negativi (Poco e per niente d'accordo) diminuiscono da 10,8% del 2018 a 4,6% mentre resta stabile la quota di coloro che non esprimono un giudizio (Non so).

Tra le categorie, quella che si dichiara più soddisfatta è quella degli Affetti da malattia professionale (3,70), che essendo ricevuti su appuntamento non risentono del problema dei tempi di attesa. Seguono i Titolari di rendita (3,64) e gli infortunati (3,59).

5. RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO DI SEDE

5.1. Giudizi sugli aspetti generali di sede

I questionari raccolti durante la rilevazione sono stati complessivamente 351 di cui 45 via web mail: 340 presso la sede di Genova e 11 presso la Sede di Chiavari tramite il solo canale web mail.

5.1.1. Sedi di Genova e Chiavari

I giudizi espressi sugli aspetti generali da parte degli utenti delle Sedi di Genova e Chiavari presentano, non presentano, come in precedenti rilevazioni, particolari punti di caduta.

ASPETTI GENERALI DI SEDE	GENOVA	CHIAVARI
TOT 1) La sede Inail è facilmente accessibile (segnaletica, assenza di barriere architettoniche...)	2,71 (2,47)	3,67 (3,71)
TOT 2) Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, manifesti...)	3,10 (2,67)	3,50 (3,29)
TOT 3) Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e professionale	3,61 (3,27)	3,67 (3,86)
TOT 4) Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,29 (3,03)	3,50 (3,71)
TOT 5) Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente alla Sede Inail che gestisce la mia pratica	3,57 (3,08)	3,67 (3,46)
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,29 (2,90)	3,61 (3,47)

La Sede di Genova presenta punteggi al di sotto del valore atteso solo per l'accessibilità alla sede stessa (325 risposte).

Come argomentato nella precedente rilevazione non è possibile incidere ulteriormente in maniera migliorativa su tale aspetto perché la collocazione della Sede è purtroppo penalizzante per tragitto impervio e lontananza dai mezzi pubblici.

Nel 2019 la Sede ottiene un punteggio di 3,10 per "disponibilità di materiale informativo presso la sede" (325 risposte), indicatore che era negativo nel 2018 (2,67).

Complessivamente i punteggi ottenuti aumentano tutti di valore segno che la sede di Genova ha lavorato per migliorare aspetti che negli anni precedenti non raggiungevano una valutazione positiva. Infatti, la media dei giudizi sugli aspetti generali passa da 2,90 a 3,29.

Per quanto riguarda la Sede di Chiavari gli 11 questionari raccolti tramite web mail, pur essendo in numero poco significativo danno evidenza di una generale soddisfazione dell'utenza per tutti gli aspetti esaminati in questa sezione: il punteggio medio generale passa da 3,47 a 3,61.

Per entrambe le Sedi va evidenziato i giudizi favorevoli sulla competenza, disponibilità e professionalità del personale amministrativo, rispettivamente 3,61 e 3,67.

5.1.2. Sede della Spezia

La sede della Spezia ha conseguito, in merito agli aspetti generali, un risultato più che positivo:

ASPETTI GENERALI DI SEDE	LA SPEZIA
TOT 1) La sede Inail è facilmente accessibile (segnaletica, assenza di barriere architettoniche...)	3,70 (3,54)
TOT 2) Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, manifesti...)	3,66 (3,35)
TOT 3) Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e professionale	3,85 (3,68)
TOT 4) Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,55 (3,18)
TOT 5) Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente alla Sede Inail che gestisce la mia pratica	3,79 (3,12)
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,72 (3,39)

Migliora anche il gradimento da parte dell'utenza sulla presentazione di eventuali reclami (da 3,18 a 3,55) e sulla possibilità di avere informazioni telefoniche (da 3,12 a 3,79) che avevano avuto giudizi di poco sopra la media nel 2018.

Con riferimento alle modalità di acquisizione dei questionari, i giudizi degli utenti che si sono espressi via web mail registrano dei valori inferiori rispetto agli utenti raggiunti allo sportello: la media dei questionari web mail è di 2,90 (3,75 allo sportello) penalizzata dal giudizio sulla possibilità di presentazione dei reclami giudicata con solo 2,33 punti. Va precisato però che il numero davvero esiguo di interviste avvenute on line (7) è poco significativo rispetto alle risposte dei 204 utenti intervistati allo sportello.

Premiata la disponibilità e la competenza del personale, valutate 3,85 punti (3,68). Un giudizio più che positivo se si rapporta con la carenza di risorse umane presso tutte le strutture liguri.

5.1.3. Sedi di Savona, Imperia e Albenga

Tutte le Sedi del ponente ligure ottengono sugli aspetti generali una valutazione complessiva superiore al punteggio medio positivo di 3.

ASPETTI GENERALI DI SEDE	SAVONA	IMPERIA	ALBENGA
TOT 1) La sede Inail è facilmente accessibile (segnaletica, assenza di barriere architettoniche...)	3,74 (3,57)	3,77 (3,20)	3,50 (4,00)
TOT 2) Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, manifesti...)	3,79 (3,38)	3,25 (2,53)	2,50 (4,00)

TOT 3) Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e professionale	3,91 (3,72)	3,62 (3,40)	3,50 (4,00)
TOT 4) Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,75 (3,27)	2,77 (2,58)	2,50 (3,00)
TOT 5) Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente alla Sede Inail che gestisce la mia pratica	3,88 (3,35)	3,50 (3,15)	3,50 (3,00)
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,82 (3,47)	3,40 (3,06)	3,10 (3,60)

Tuttavia non tutti gli indicatori raggiungono il punteggio medio.

La Sede di Albenga presenta giudizi negativi sulle seguenti domande:

1. presso la Sede Inail trovo facilmente materiale informativo;
2. se voglio presentare reclami so cosa fare e a chi rivolgermi

Tuttavia, considerato che i giudizi sono basati solo su nr 2 questionari raccolti on line, potrebbero non rispecchiare la valutazione complessiva dell'utenza. In ogni caso la Sede sarà invitata ad incrementare il materiale informativo presente in Sede.

Con riferimento alla presentazione di reclami, la Direzione regionale sta predisponendo l'acquisto, per tutte le Sedi, di apposite cassette ove riporre i reclami. La presenza dei moduli sarà, inoltre, visibile nelle sale di attesa.

Anche la Sede di Imperia presenta una valutazione negativa alla domanda sulla presentazione di reclami (vedasi le considerazioni di cui sopra), tuttavia la valutazione sugli altri aspetti, che si basa su un numero più ampio di giudizi (26) rispetto al 2018 (15), è molto migliorata.

Per tutte le tre sedi che compongono la Direzione territoriale di Savona gli utenti si dicono soddisfatti per la competenza e disponibilità del personale amministrativo (Sede di Savona addirittura il 3,91), un aspetto importantissimo del rapporto con l'utenza e che è centrale in una pubblica amministrazione più vicina alle esigenze dei cittadini.

5.2. Giudizi sui servizi specifici forniti alle aziende – RAPPORTO ASSICURATIVO

5.2.1. Sedi di Genova e Chiavari

Per quanto attiene gli aspetti specifici aziende – rapporto assicurativo, entrambe le Sedi che compongono la DT di Genova registrano valori sopra al 3, per tutti gli aspetti valutati dagli utenti.

ASPETTI SPECIFICI FORNITI ALLE AZIENDE – RAPPORTO ASSICURATIVO	GENOVA	CHIAVARI
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,69 (3,55)	3,57 (3,42)
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono semplici e chiare	3,34 (3,35)	3,38 (3,33)

AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,62 (3,51)	3,63 (3,42)
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,55 (3,47)	3,52 (3,39)
ASPETTI SPECIFICI FORNITI ALLE AZIENDE - PREVENZIONE E SICUREZZA SUL LAVORO	GENOVA	CHIAVARI
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro promosse dall'Inail (bandi per incentivi alla prevenzione, campagne informative...)	2,86 (3,07)	3,60 (2,71)

La rilevazione del 2019 vede giudizi in aumento su tutti gli aspetti rispetto al 2018 e riflette la buona gestione dei processi aziende dei servizi all'utenza e degli standard di qualità che, nonostante le difficoltà legate alla diminuzione del personale, riescono ad incontrare il gradimento dell'utenza.

Rispetto alla facilità di avere informazioni sulle iniziative di prevenzione e sicurezza promosse dall'Istituto, diversamente dallo scorso anno, l'utenza di Chiavari ha manifestato un gradimento molto positivo aumentando di quasi un punto il giudizio rispetto al 2018 (3,60 contro 2,71 del 2018).

Al contrario, scende nel gradimento la Sede di Genova che da un punteggio di 3,07 non arriva alla media del 3: i 93 utenti che si sono espressi sul punto si sono dichiarati non pienamente soddisfatti delle informazioni ricevute. Il numero di domande presentate dalle aziende per i finanziamenti ISI denota, tuttavia, un buon livello di partecipazione alle attività in materia di prevenzione e sicurezza.

Premesso che tutte le informazioni per i bandi e le campagne informative hanno già massima diffusione, a cura della Direzione Centrale competente, sul sito istituzionale, si provvederà ad intensificare le attività di promozione su tutto il territorio di competenza della DT di Genova.

Analizzando le **modalità di raccolta dei questionari**, coloro che hanno compilato il questionario via mail web esprimono un giudizio lievemente inferiore agli utenti che sono stati intervistati allo sportello relativamente ai servizi di sportello, rispettivamente 3,00 e 3,64. Con riferimento, invece, ai servizi forniti in materia di prevenzione e sicurezza, sono gli utenti che si sono recati allo sportello ad esprimere un giudizio più negativo: 2,89 è la media delle valutazioni espresse dai 75 utenti intervistati.

Con riferimento alle **categorie** degli utenti emerge che i Consulenti (57 risposte) hanno valutato buone le informazioni fornite sui progetti e bandi di prevenzione mentre i datori di lavoro si sono dimostrati meno soddisfatti (2,89 con 33 risposte). In ogni caso sulla specifica linea indagata dal questionario aziende, una parte significativa di utenti non si è espressa (33 DL e 57 consulenti contro i 99 DL e 174 Consulenti che hanno valutato i servizi di sportello) e il 21,8% di quanti hanno risposto si sono espressi con un "non so".

Con riferimento di servizi di sportello, sono gli Incaricati a dirsi più soddisfatti (3,57 con però sole 6 risposte), seguono i Consulenti del lavoro (3,57 on 174 risposte) e, infine, i Datori di lavoro (3,49 con 99 risposte).

Scomponendo i giudizi nelle singole valutazioni si registra un 91,5% di Molto/Abbastanza d'accordo per i servizi di sportello contro il 51,5% per le informazioni sui servizi sulla prevenzione e sicurezza, che totalizzano anche un elevato punteggio di Per niente/Poco d'accordo (26,8).

5.2.2. Sede della Spezia

L'utenza aziende della Sede della Spezia si è mostrata pienamente soddisfatta dei servizi forniti, sia per quanto riguarda il rapporto assicurativo in senso stretto che gli aspetti legati alla prevenzione e sicurezza sul lavoro:

ASPETTI SPECIFICI FORNITI ALLE AZIENDE	LA SPEZIA
	3,96 (3,67)
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono semplici e chiare	3,82 (3,60)
	3,86 (3,55)
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,88 (3,61)
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro promosse da Inail (bandi per incentivi alla prevenzione, campagne informative...)	3,74 (3,28)
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	3,74 (3,28)

La soddisfazione dell'utenza riflette il complessivo buon andamento dell'area aziende che, sugli obiettivi di produzione e gli standard di qualità ha conseguito, nel corso dell'anno, ottime percentuali di realizzazione.

Analizzando le **modalità di raccolta dei questionari**, va subito detto che la partecipazione via web mail è stata quasi nulla: solo un utente ha risposto al questionario e si è detto pienamente soddisfatto di entrambe i servizi monitorati (4,00).

Gli utenti che sono stati intervistati allo sportello, esprimono un giudizio molto alto (3,88) così come per i servizi informativi sui progetti/bandi per la prevenzione e sicurezza (3,72).

Analizzando le **categorie** degli utenti emerge che i più soddisfatti per i servizi di sportello e per i servizi e informativi sulla prevenzione sono i Datori di Lavoro (3,88 e 3,80) seguono i Consulenti (3,82 e 3,78). Gli incaricati, con solo 1 questionario compilato, esprimono una valutazione di 4.

Scomponendo i giudizi nelle singole valutazioni si registra un 97,1% di Molto/Abbastanza d'accordo per i servizi di sportello e un 82,6% per le informazioni sui servizi sulla prevenzione e sicurezza, che totalizzano anche un elevato punteggio di Per niente/Poco d'accordo (26,8). Nessun utente si dichiara Per niente/poco d'accordo, evidenza che non sono state rilevate criticità nelle modalità di erogazione dei servizi che appaiono così puntuali, chiari e rispondenti alle esigenze dei nostri clienti.

5.2.3. Sedi di Savona e Imperia

ASPETTI SPECIFICI FORNITI ALLE AZIENDE	SAVONA	IMPERIA
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,67 (3,50)	3,70 (3,59)
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono semplici e chiare	3,28 (3,43)	3,33 (3,47)
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,69 (3,54)	3,64 (3,65)
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,55 (3,49)	3,55 (3,57)
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro promosse dall'Inail (bandi per incentivi alla prevenzione, campagne informative...)	3,12 (3,08)	3,17 (2,54)
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	3,12 (3,08)	3,17 (2,54)

I valori conseguiti sulle aziende – rapporto assicurativo sono positivi per entrambe le Sedi che compongono la DT di Savona.

Si rileva, comunque, un miglioramento del gradimento dell'utenza aziende della Sede di Savona e un lievissimo calo nei valori della Sede di Imperia, che sono comunque ben al di sopra del valore atteso per giudicare positivamente i servizi offerti.

Migliora anche il giudizio sull'informazione relativa ai Bandi per le iniziative di prevenzione, molto negativo nel 2018 per la Sede di Imperia, che era stata invitata ad avviare maggiori iniziative di diffusione dei Bandi ISI e/o altri progetti sul territorio di competenza.

Analizzando le **modalità di raccolta dei questionari**, a differenza delle altre Direzioni Territoriali, presso la DT di Savona la partecipazione degli utenti alla rilevazione on-line si è rivelata significativa, tanto che ha più che raddoppiato il campione degli utenti previsti per lo sportello: 20 questionari raccolti allo sportello, così come attribuiti dal campione, 26 raccolti on-line.

Esaminando le risposte fornite via web mail emerge un giudizio positivo soprattutto per i servizi di sportello più che per le informazioni sui bandi di prevenzione (3,56 e 3,06). I giudizi degli utenti allo sportello sono sempre buoni per entrambi i servizi (3,54 e 3,27).

Da notare che, quando il numero degli utenti che partecipano on-line è simile a quello degli utenti che hanno compilato il questionario cartaceo, i giudizi tendono ad essere più simili. Questo perché il campione diventa più significativo e la valutazione non è più esposta al giudizio di uno o due utenti, come nel caso delle altre D.T. liguri.

In ogni caso la forte partecipazione on-line dell'utenza aziende è un buon risultato evidenza della capacità della Direzione territoriale e delle Associazioni datoriali di "parlare" al territorio.

Analizzando, infine, le **categorie** degli utenti i giudizi di Consulenti e datori di lavoro più o meno si equivalgono.

Per i servizi di sportello, 3,55 (96 risposte) la valutazione dei Consulenti e 3,47 (24 risposte) quella dei Datori di lavoro. Per le informazioni in materia di prevenzione 3,17 (31 risposte) i Consulenti e 3,00 (8 risposte) i Datori di lavoro.

5.3. Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – PRESTAZIONI ECONOMICHE

5.3.1. Sedi di Genova e Chiavari

ASPETTI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI	GENOVA	CHIAVARI
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, spazio, segnaletica, orari di apertura...)	3,52 (3,26)	4,00 (3,67)
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,55 (3,23)	3,00 (4,00)
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,58 (3,60)	2,00 (3,67)
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,55 (3,36)	3,00 (2,92)
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,44 (3,33)	3,50 (4,00)
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiari	3,45 (3,22)	3,50 (4,00)
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,53 (3,24)	3,00 (4,00)
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,48 (3,30)	3,33 (4,00)

Per gli aspetti specifici del processo lavoratori si registra un miglioramento nei giudizi espressi dall'utenza della Sede di Genova (da 3,30 a 3,48), mentre la Sede di Chiavari, che aveva ottenuto il giudizio massimo di 4 punti nel 2018, ottiene una media del 3,33. Va precisato, tuttavia, che la valutazione è il frutto di due soli questionari, compilati nella modalità web mail, e si ritiene statisticamente poco rilevanti.

Analizzando le **modalità di raccolta dei questionari**, coloro che hanno compilato il questionario on line

esprimono un giudizio di molto inferiore agli utenti che sono stati intervistati allo sportello.

I primi esprimono un giudizio medio dei servizi di sportello di 3,02, per 15 questionari raccolti, mentre sulle prestazioni economiche il giudizio è addirittura inferiore alla media del 3, ovvero 2,87 (2,71 alla domanda sulla chiarezza dei provvedimenti), per 18 questionari raccolti.

Gli utenti intervistati allo sportello, invece, forniscono un gradimento positivo per entrambi i servizi, rispettivamente del 3,58 per lo sportello e del 3,57 per le prestazioni economiche calcolate su 231 questionari somministrati in entrambe le Sedi della provincia di Genova.

Analizzando le **categorie** di coloro che hanno partecipato alla rilevazione emerge che i più soddisfatti dei servizi di sportello sono i Titolari di rendita (3,72 con 54 risposte), seguono gli utenti affetti da MP (3,56 con 36 risposte) e gli Infortunati (3,52 con 623 risposte).

Per le prestazioni economiche, sono sempre i Titolari di rendita a dirsi più soddisfatti (3,57 su 57 risposte), poi gli Infortunati (3,47 su 624 risposte) e gli affetti da MP (3,41 con 36 risposte)

Esaminando i giudizi per i due servizi dell'utenza lavoratori, i servizi di sportello ottengono il 96,0% di punteggi Molto/Abbastanza d'accordo, mentre le Prestazioni economiche ottengono l'86,5% di punteggi nelle analoghe fasce.

Sono il 3% gli utenti Poco/Per niente soddisfatti dei servizi di sportello e 3,6% per le prestazioni economiche, percentuali molto contenute indice che le criticità nel servizio sono davvero residuali e/o collegate al gradimento singolo di qualche utente.

5.3.2. Sede della Spezia

SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI	LA SPEZIA
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, spazio, segnaletica, orari di apertura...)	3,76 (3,49)
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,61 (3,40)
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,79 (3,50)
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,72 (3,47)
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,66 (3,28)
LAV 10) Le comunicazioni/provedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiari	3,62 (3,23)
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,73 (3,42)
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,67 (3,32)

L'utenza lavoratori della Sede della Spezia ha riscontrato positivamente i servizi ricevuti, in particolare quelli relativi alla gestione dello sportello e al rispetto della privacy.

Rispetto allo scorso anno si registra un lieve aumento dei giudizi espressi sulle tre voci di valutazione degli aspetti legati ai servizi di sportello.

Con riferimento alle prestazioni economiche, nel 2019 il giudizio migliora di 0,55 punti attestandosi su un valore di gradimento elevato (3,67).

Analizzando le **modalità di raccolta dei questionari**, coloro che hanno compilato il questionario via mail web esprimono un giudizio di molto inferiore agli utenti che sono stati intervistati allo sportello. I primi esprimono un giudizio medio dei servizi di sportello pari a 2,73 (2,40 alla domanda Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi) e di 2,64 sui servizi relativi alle prestazioni economiche per i quali tutte le domande sono risultate al di sotto della media del 3. Va, comunque, evidenziato che coloro che hanno utilizzato tale sistema sono solo 5 rispetto a quelli che hanno rilasciato la valutazione sui servizi allo sportello, che sono 182.

Quanto alle **categorie** di coloro che hanno partecipato alla rilevazione emerge che i più soddisfatti dei servizi di sportello sono i Patronati (4 su 3 risposte), seguono i Titolari di rendita (3,94 su 33 risposte) e Infortunati (3,71 su 480 risposte).

Per le prestazioni economiche, sono sempre i Patronati a ritenersi pienamente soddisfatti (4 su 3 risposte), seguono i Titolari di rendita (3,75 su 33 risposte) e gli infortunati (3,67 su 480 risposte).

Esaminando i giudizi per i due servizi dell'utenza lavoratori, i servizi di sportello ottengono il 95,2% di punteggi Molto/Abbastanza d'accordo, mentre le Prestazioni economiche ottengono il 77,5% di punteggi nelle analoghe fasce. Rispettivamente 3,9 e 2,9 gli utenti Poco/per niente soddisfatti.

5.3.3. Sedi di Savona, Imperia, Albenga

SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI	SAVONA	IMPERIA	ALBENGA
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, spazio, segnaletica, orari di apertura...)	3,97 (3,39)	3,60 (2,75)	2,50 (3,00)
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,94 (3,48)	3,30 (3,00)	3,50 (3,00)
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,93 (3,53)	3,60 (2,90)	4,00 (3,00)
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLLO	3,95 (3,47)	3,50 (2,89)	3,33 (3,00)
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,93 (3,38)	3,64 (2,70)	4,00 (3,00)
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiari	3,72 (3,26)	3,23 (2,45)	2,50 (3,00)
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,93 (3,48)	3,38 (2,64)	3,50 (3,00)
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,86 (3,38)	3,41 (2,59)	3,20 (3,00)

Per quanto riguarda le Sedi che fanno capo alla DT di Savona, si registra un gradimento differenziato per le tre Sedi sia per i servizi di sportello che per le prestazioni economiche, sebbene tutti i giudizi espressi siano in aumento rispetto al 2018: Savona ottiene un gradimento elevato per entrambi i servizi (3,95 e 3,86), Imperia, sebbene il punteggio sia inferiore a quello della Sede A, vede migliorare di molto il giudizio degli utenti che lo scorso anno era risultato insufficiente (da 2,89 a 3,50 e da 2,59 a 3,41), quindi ottiene un risultato complessivo più che positivo, segno che le criticità evidenziate nel 2018 sono state affrontate.

La Sede di Albenga, registra due valutazioni negative: 2,50 sull'organizzazione dello sportello e 2,50 anche sulla qualità delle comunicazioni e i provvedimenti.

Va, comunque, sempre segnalato che i questionari raccolti via mail web sono pochi e che, in generale l'utenza che è intervistata on line tende ad esprimersi in maniera meno positiva rispetto a coloro che sono raggiunti allo sportello.

Analizzando le **modalità di raccolta dei questionari**, coloro che hanno compilato il questionario via mail web esprimono un giudizio di lievemente inferiore agli utenti che sono stati intervistati allo sportello. I primi esprimono un giudizio medio dei servizi di sportello pari a 3,47 (positivo su tutte e tre le domande) e di 3,38 sui servizi relativi alle prestazioni

economiche per i quali tutte le domande sono risultate al di sopra della media del 3. I questionari raccolti con la modalità on line è di 13. Nel caso degli utenti intervistati allo sportello la media dei giudizi per i due servizi è rispettivamente di 3,95 e di 3,86 basate su 90 questionari raccolti.

Quanto alle **categorie** i più soddisfatti dei servizi di sportello sono gli utenti Affetti da malattia professionale (3,96 con 33 risposte), seguono i Titolari di rendita (3,93 su 54 risposte) e gli Infortunati (3,87 su 210 risposte).

Per le prestazioni economiche, sono invece i Patronati a ritenersi pienamente appagati (4 su 3 risposte), seguono gli affetti da MO (3,89 con 33 risposte), gli Infortunati (3,79 per 210 risposte) e i Titolari di rendita (3,73 su 60 risposte).

Esaminando i punteggi ottenuti dai due servizi dell'utenza lavoratori, quelli di sportello ottengono il 95,2% di valutazioni Molto/Abbastanza d'accordo, mentre le Prestazioni economiche ottengono l'80,9% nelle analoghe fasce. Rispettivamente 1,3 e 1,6 gli utenti Poco/per niente soddisfatti.

5.4. Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – PRESTAZIONI SANITARIE

Il generale incremento nell'apprezzamento dell'utenza presso le Direzioni Territoriali, è probabilmente effetto dei progetti di miglioramento attivati nel corso del 2019 che si sono appunto concentrati sui CML: miglioramento dell'organizzazione dei tempi di attesa, miglioramento delle informazioni e dell'accoglienza.

5.4.1. Sedi di Genova e Chiavari

SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI	GENOVA	CHIAVARI
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (segnaletica, comfort, tutela, privacy...)	3,47 (3,33)	(-) 3,50
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	3,60 (3,35)	4,00 (4,00)
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)	3,44 (3,08)	2,00 (3,33)
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,50 (3,25)	3,00 (3,63)

Rispetto alla precedente rilevazione, la C.S. 2019 evidenzia dei risultati molto positivi per la Sede di Genova che aumenta la valutazione da 3,25 a 3,50.

Il risultato della Sede di Chiavari, invece, registra una diminuzione nel gradimento delle prestazioni sanitarie che passano da 3,63 a 3,00, con un risultato negativo sulla domanda relativa all'organizzazione delle visite mediche.

Per la rilevazione 2019, ancor più che nel 2018, vale il discorso della rappresentatività campionaria che è di appena 1 questionario, statisticamente non rilevante per valorizzarne il giudizio. Peraltro, l'unico questionario inviato on-line non si è espresso sull'accoglienza degli ambulatori, che rimane non valorizzata.

Analizzando le **modalità di raccolta dei questionari**, coloro che hanno compilato il questionario via mail web esprimono un giudizio di molto inferiore agli utenti che sono stati intervistati allo sportello. I primi esprimono un giudizio medio dei servizi di sportello pari a

2,66 (con 45 risposte per le tre domande) mentre per gli utenti intervistati allo sportello la media dei giudizi per le prestazioni sanitarie è di 3,55 basata su 695 risposte alle 3 domande.

Esaminando le **categorie** di coloro che hanno partecipato alla rilevazione i più soddisfatti dei servizi prestati dai CML sono gli utenti Affetti da malattia professionale (3,53 con 36 risposte), seguono gli Infortunati (3,51 con 622 risposte) e i Titolari di rendita (3,36 con 54 risposte).

Entrando nel dettaglio dei giudizi si rileva, in linea generale, che c'è meno soddisfazione rispetto ai servizi offerti dagli sportelli amministrativi: la somma dei giudizi Molto/Abbastanza d'accordo raccoglie il 91,6% dei giudizi ma la somma dei Poco/Per niente soddisfatto arriva al 7%, percentuale molto più alta dei servizi amministrativi che si è attestata su valori al di sotto del 2%.

Nello specifico sono gli Infortunati i meno soddisfatti, il 2,6% si dichiara Per niente d'accordo e il 4,2% Poco d'accordo. Anche i Titolari di rendita si dicono Poco d'accordo per il 7,4% degli intervistati.

5.4.2. Sede della Spezia

SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI	LA SPEZIA
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (segnaletica, comfort, tutela, privacy...)	3,76 (3,39)
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	3,74 (3,51)
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)	3,51 (3,24)
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,67 (3,38)

I giudizi espressi nella rilevazione 2019 vedono incrementare, per tutte e tre le domande relative alle prestazioni sanitarie, il giudizio dell'utenza (da 3,38 a 3,67)

Analizzando le **modalità di raccolta dei questionari**, coloro che hanno compilato il questionario via mail web esprimono un giudizio inferiore (2,92) agli utenti che sono stati intervistati allo sportello (3,69). E' l'organizzazione delle visite mediche ad ottenere un punteggio basso (2,40) mentre le restanti due domande ottengono un giudizio superiore alla media e, quindi, positivo.

Va sempre precisato che il numero di questionari raccolti via web è di solo 5, quindi poco incidente nella media ponderata dei giudizi ottenuti dalla Sede.

Allo sportello gli utenti, invece, si dichiarano più che soddisfatti sia del personale medico-sanitario (3,75) che dell'organizzazione delle visite mediche (3,55). I giudizi sono stati espressi da 182 utenti.

Esaminando le **categorie** di coloro che hanno partecipato alla rilevazione emerge che i più soddisfatti dei servizi prestati presso il CML spezzino sono i Titolari di rendita (3,87 con 33

risposte), poi gli utenti Affetti da malattia professionale (3,71 con 18 risposte), seguono gli Infortunati (365 con 480 risposte).

Scomponendo i giudizi nelle quattro possibilità offerte per la valutazione, emerge che l'89% degli utenti si dice Molto/Abbastanza soddisfatto mentre solo il 2,6% si dichiara Per niente/Poco. Il 17,3% non si esprime su nessuna delle domande.

Nello specifico sono gli infortunati i meno soddisfatti, il 2,6% si dichiara Per niente d'accordo e il 4,2% Poco d'accordo. Anche i Titolari di rendita si dicono Poco d'accordo per il 7,4% degli intervistati.

5.4.3. Sedi di Savona, Imperia, Albenga

SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI	SAVONA	IMPERIA	ALBENGA
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (segnaletica, comfort, tutela, privacy...)	3,92 (3,40)	3,09 (2,11)	2,50 (4,00)
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	3,90 (3,40)	3,18 (3,00)	3,50 (3,00)
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)	3,66 (2,98)	3,09 (2,22)	2,50 (4,00)
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,82 (3,26)	3,12 (2,44)	2,83 (3,67)

Per quanto riguarda la Direzione Territoriale di Savona, per le prestazioni sanitarie si rileva il considerevole aumento dei giudizi positivi ricevuti dall'utenza della Sede di Savona (3,82) e il miglioramento dei giudizi della Sede di Imperia che nel 2018 era sotto la soglia della media del 3.

Di converso, la Sede di Albenga, con però solo 2 questionari raccolti via web, scende nei giudizi attestandosi su una valutazione insufficiente 2,83: delle tre domande poste solo la disponibilità e presa in carico del personale medico-sanitario ottiene la sufficienza.

Sulla base delle **modalità di raccolta dei questionari**, come per tutte le strutture della Liguria, gli utenti che compilano il questionario on line esprimono valutazioni più basse: 3,08 (11 questionari) contro il 3,82 (90 questionari) degli utenti allo sportello sanitario, che per la Sede di Savona si sono dichiarati molto soddisfatti (3,90 per il personale e 3,66 per l'organizzazione delle visite il cui giudizio nel 2018 era invece negativo).

Dando uno sguardo alle **categorie** degli intervistati emerge che i più soddisfatti dei servizi prestati presso i CML delle tre sedi sono gli Affetti da MP (3,88 con 33 risposte), seguono i Titolari di rendita (3,83 con 54 risposte), poi gli Infortunati (369 con 210 risposte).

Scomponendo i giudizi nei quattro indicatori di valutazione, si rileva che il 94,8% degli utenti si dice Molto/Abbastanza soddisfatto mentre solo il 2,3% si dichiara Per niente/Poco d'accordo. Solo il 2,9% non è in grado di esprimere un giudizio.

6. SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO (DOMANDA APERTA)

Circa il 15% degli utenti cui è stato sottoposto il questionario sulla base delle due modalità, sportello e web, hanno risposto anche alla domanda finale aperta, dando un giudizio sugli aspetti da migliorare.

Sono **108** le risposte ottenute rispetto alle 208 dello scorso anno.

Le problematiche segnalate attraverso la compilazione delle domande aperte sono le seguenti:

- organizzazione delle Sedi (legate perlopiù alle visite mediche, all'organizzazione degli sportelli e ai tempi di attesa);
- problematiche connesse alla fruibilità, ma anche funzionalità, dei servizi accessibili tramite il sito internet;
- difficoltà ad avere risposte dal Contact Center (alcuni ne ravvisano l'inutilità giacché non funziona come primo filtro delle problematiche, che devono essere dunque riproposte in Sede) e, di conseguenza, buona parte degli utenti che lamentano questo disservizio, chiedono maggiore disponibilità telefonica con gli operatori di sede e la possibilità di avere contatti telefonici diretti;
- difficoltà nel raggiungere la propria sede per l'ubicazione scomoda e piccoli disservizi di diverso genere (quali ad esempio le sedie scomode nelle sale d'attesa, mancanza di macchinette distributrici di bevande, di aria condizionata e wi-fi...);
- scarsa chiarezza dei provvedimenti emessi dalle Sedi;
- sebbene pochissime, qualche lamentela riguarda anche il personale amministrativo e sanitario ritenuto poco disponibile e motivato e a volte sbrigativo o anche non competente.

AZIENDE

Il numero di risposte alle domande aperte sono state complessivamente **43** così suddivise tra le cinque strutture:

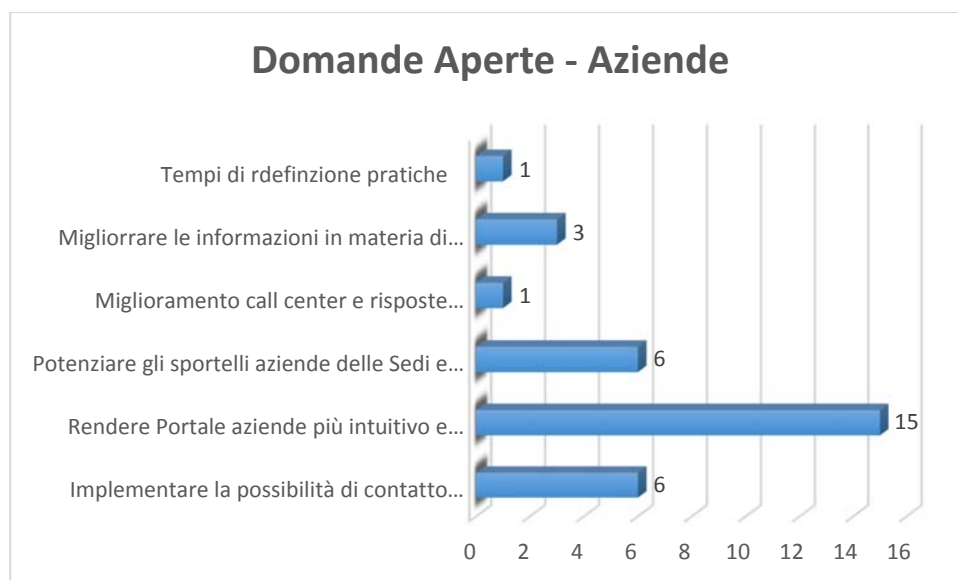
STRUTTURE	NUMERO RISPOSTE
GENOVA	16
CHIAVARI	6
LA SPEZIA	3
SAVONA	10
IMPERIA	8
TOTALE	43

Otto risposte non evidenziano aspetti critici o da migliorare.

Delle 43 risposte alla domanda aperta 11 sono state raccolte con i questionari somministrati presso gli sportelli e 32 con i questionari raccolti via mail-web, come nel

2018 l'utenza che compila il questionario on line è più incline ad indicare dei suggerimenti, forse per il maggiore tempo di compilazione di cui l'utente può disporre rispetto al questionario somministrato allo sportello che è più immediato.

La tipologia di suggerimenti proposti dagli utenti nelle 32 risposte è sintetizzata nella tabella seguente:



Come lo scorso anno, anche la rilevazione 2019 fa emergere l'insoddisfazione per la strutturazione e per i servizi del **sito web dell'INAIL per l'utilizzo dei servizi on line** da parte di datori di lavoro e consulenti:

- perché i servizi disponibili non rispondono a tutte le esigenze dell'utenza aziende e dovrebbero essere implementati per rendere più autonomi consulenti e datori di lavoro nella gestione della pratica on line (6)
- perché l'accesso ai servizi non è sempre intuitivo e dovrebbero essere messe a disposizione istruzioni precise per facilitarne l'utilizzo (8)
- difficoltà accesso (1).

Altri utenti, di converso, ritengono che la telematizzazione dei servizi abbia condotto a una riduzione del personale presso gli sportelli e di contatti telefonici diretti. Sembra mancare, per alcuni, un giusto compromesso, per cui auspicano una maggior disponibilità di personale in modo da avere un contatto più diretto con gli operatori di sportello o telefonico con il back-office (11 le segnalazioni in tal senso contro le 7 del 2018).

Diversamente dalla precedente rilevazione, nel 2019 vengono richieste maggiori informazioni in materia di gestione della sicurezza e prevenzione da parte delle aziende (3). Non è chiaro se i giudizi si riferiscono ai bandi ISI o agli sconti OT24 per misure di prevenzione.

Infine, i giudizi sul servizio di Call Center non sono positivi perché gli operatori non sono in grado di rispondere in maniera esaustiva alle richieste formulate (1).

LAVORATORI

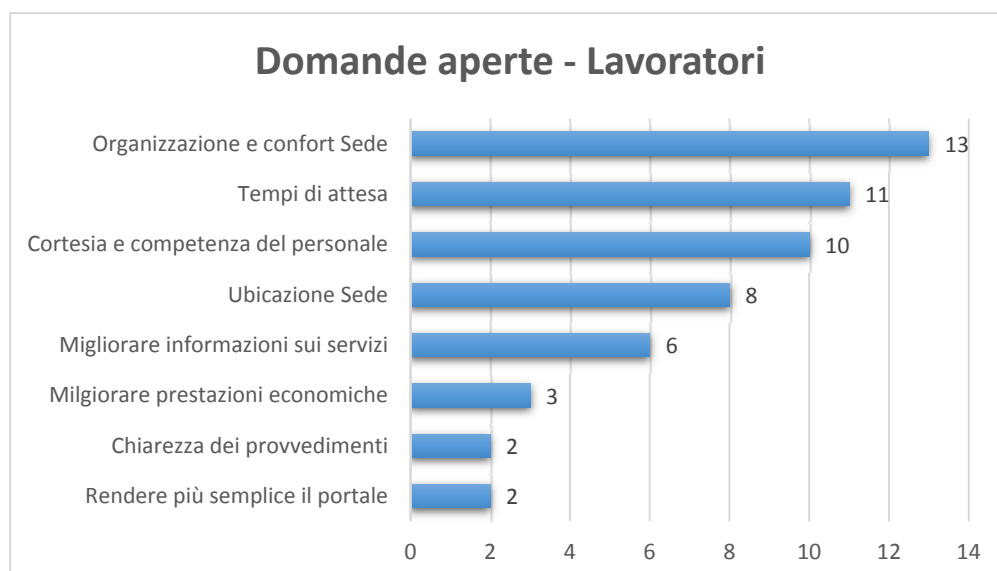
Il numero di risposte alle domande aperte sono state complessivamente **65** (circa 1/3 in meno rispetto al 2018) così suddivise tra le cinque strutture:

STRUTTURE	NUMERO RISPOSTE
GENOVA	29
LA SPEZIA	27
IMPERIA	7
ALBENGA	2
TOTALE	65

Le risposte alle domande aperte calano significativamente presso la Sede di Genova, che nel 21018 aveva totalizzato 109 risposte, mentre aumentano presso la Sede di La Spezia (2018 erano 19). Nessuna risposta alla domanda aperta è stata data dagli utenti delle Sedi di Chiavari e Savona.

Delle 65 risposte alla domanda aperta 37 sono state raccolte con i questionari somministrati presso gli sportelli lavoratori e CML e 28 con i questionari raccolti via mail-web.

La tipologia di suggerimenti proposti dagli utenti è sintetizzata nella tabella seguente:



La maggior parte degli utenti che hanno risposto alla domanda aperta ritengono che il problema maggiore sia quello dell'organizzazione e del confort delle sale di attesa (13) ma anche dei lunghi tempi di attesa per le visite mediche (11), problema sentito soprattutto nella Sede di Genova con 7 segnalazione (22 nel 2018). Viene anche segnalata l'esigenza di migliorare la cortesia, disponibilità e competenza del personale che riguarda sia il personale amministrativo sia quello sanitario (10). In particolare sono la maggior

attenzione alle esigenze del paziente, la cordialità, la disponibilità a fornire maggiori informazioni durante la visita gli aspetti che gli infortunati vorrebbero che migliorassero oltretutto, per alcuni, la cortesia e competenza del personale amministrativo (5). Anche la capacità di fornire informazioni chiare, esaurienti sui servizi è lamentata da 6 utenti.

Va comunque evidenziato che tali giudizi rappresentano una piccola parte del complesso dei questionari raccolti che, diversamente, si esprimono in maniera molto positiva sul personale.

Altra criticità è rappresentata dall'accessibilità delle Sedi che viene segnalata, anche in questo caso, soprattutto dall'utenza della Sede di Genova (7 risposte contro le 25 del 2018).

Anche nel caso degli infortunati, i giudizi sul servizio di Sito web dell'INAIL non sono positivi perché ritenuto poco chiaro e intuitivo (2).

DETTAGLIO SEDI

Di seguito si fornisce un breve riepilogo di dettaglio su ciascuna delle strutture liguri visualizzato con l'utilizzo di grafici e accorpato per singolo processo (aziende/lavoratori e CML)

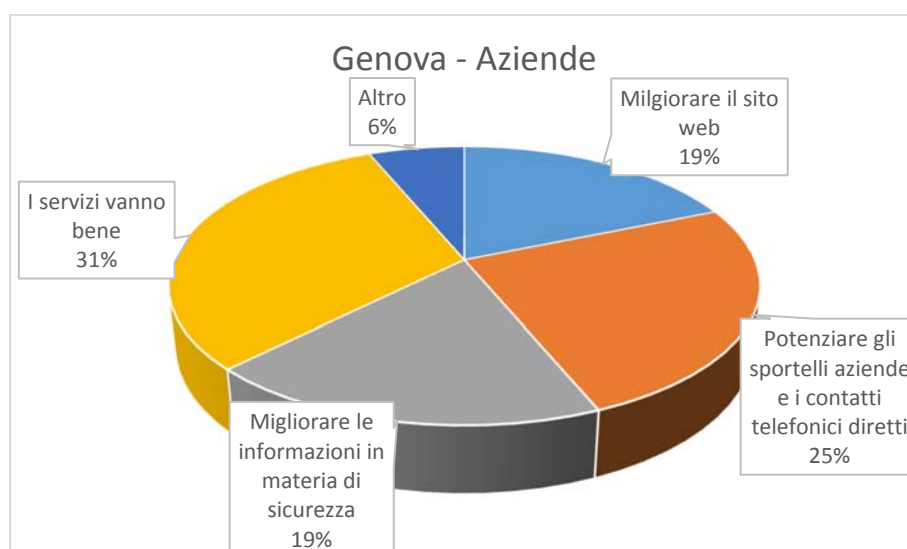
AZIENDE

GENOVA

L'utenza aziende ha fornito 16 risposte alla domanda aperta evidenziando soprattutto la necessità di trovare un giusto compromesso tra servizi offerti on-line e servizi di sportello, onde evitare che la telematizzazione vada a scapito del rapporto diretto con l'utenza.

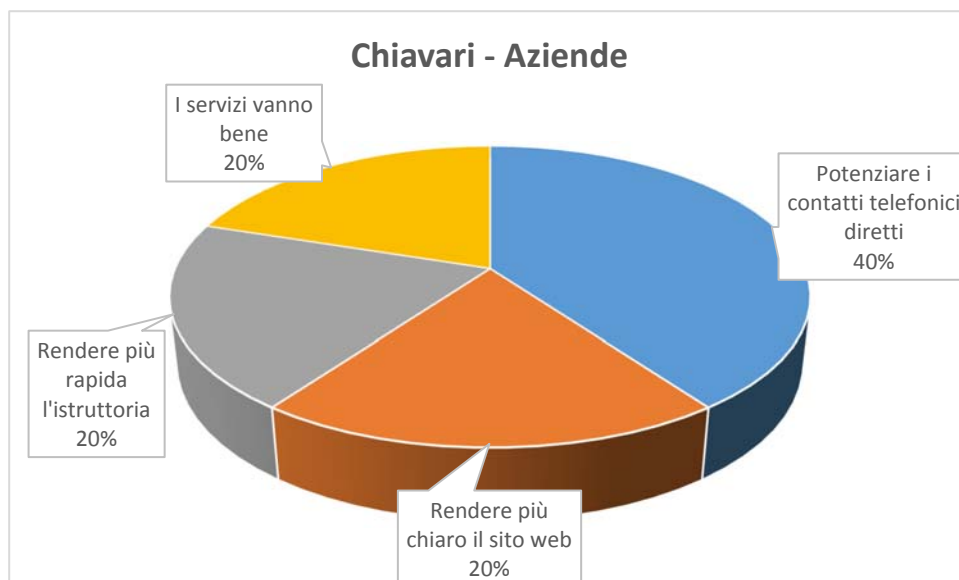
Il 19% delle risposte, invece, chiede il miglioramento del sito web, rendendolo più intuitivo e di facile utilizzo e un altro 19% vorrebbe maggiori informazioni sulla gestione della sicurezza (sconti e bandi).

Il 35% di coloro che hanno compilato il campo si dichiarano soddisfatti dei servizi ricevuti.



CHIAVARI

L'utenza aziende ha fornito 6 risposte alla domanda aperta evidenziando in maniera percentualmente abbastanza simile problematiche su funzionalità del portale, esigenza di facilitare i contatti telefonici diretti con la Sede e i tempi di risposta delle pratiche.



LA SPEZIA

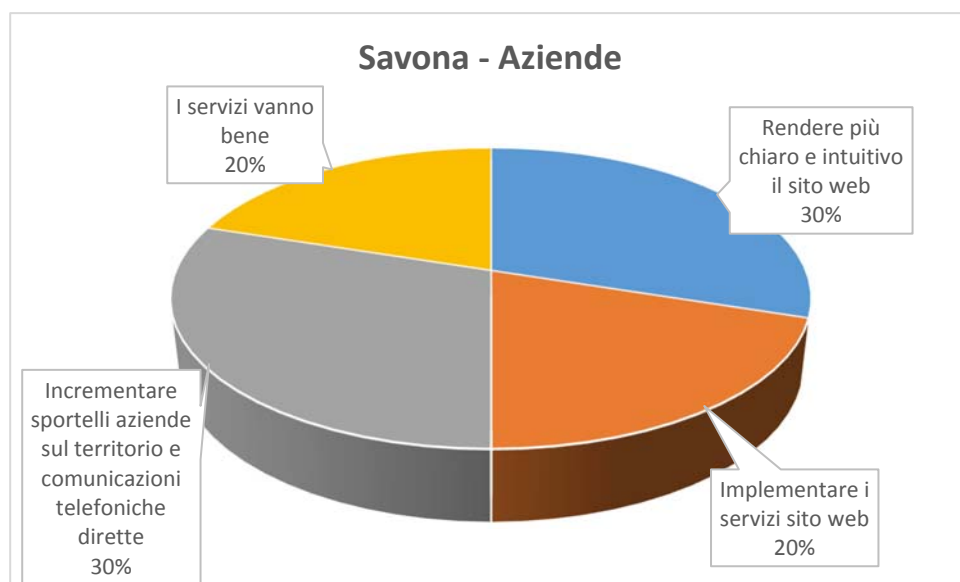
L'utenza aziende ha fornito solo 3 risposte alla domanda aperta. I suggerimenti dell'utenza vertono più che altro sul miglioramento del sito web (2) che dovrebbe implementare i servizi (debiti a ruolo e meno) e migliorare l'accessibilità. Non emergono critiche al processo di telematizzazione di cui l'utenza, invece, pare voler trarre tutti i benefici.



SAVONA

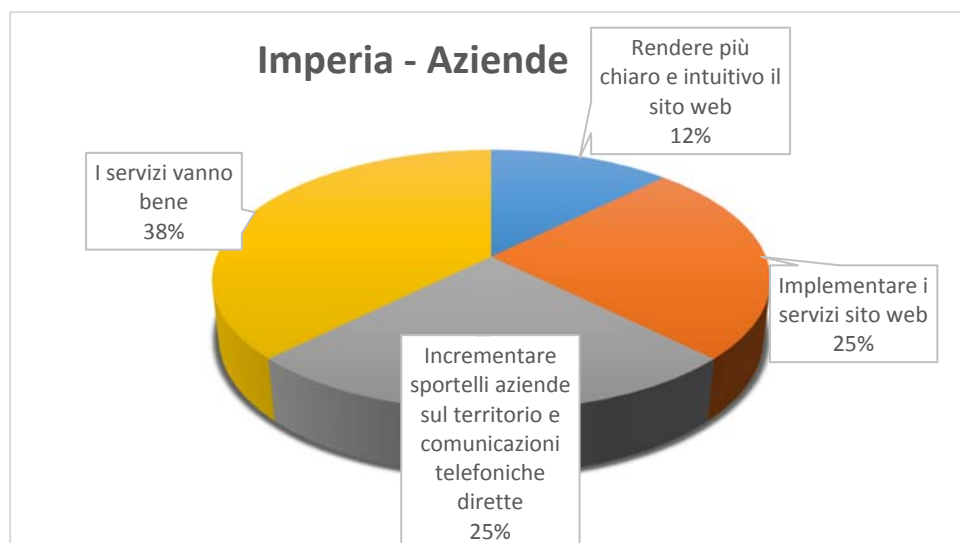
L'utenza aziende ha fornito 10 risposte alla domanda aperta evidenziando più che altro esigenze di semplificazione e maggior fruibilità del sito web istituzionale (3) e anche di implementazione dei servizi (2).

Come per le altre Sedi emerge l'esigenza di implementare i servizi in presenza con sportelli sul territorio (Albenga) e orario di apertura degli sportelli.



IMPERIA

L'utenza aziende ha fornito 8 risposte alla domanda aperta evidenziando problematiche di gestione dei servizi on-line (chiarezza del sito e implementazione dei servizi - 5) ma lamentando anche una eccessiva telematizzazione dei servizi cui è preferito il rapporto diretto con l'utenza (sportelli e telefono - 2).



LAVORATORI

In premessa va precisato che gli utenti delle Sedi di Chiavari e Savona non si sono avvalsi della "domanda aperta" per segnalare esigenze di miglioramento dei servizi.

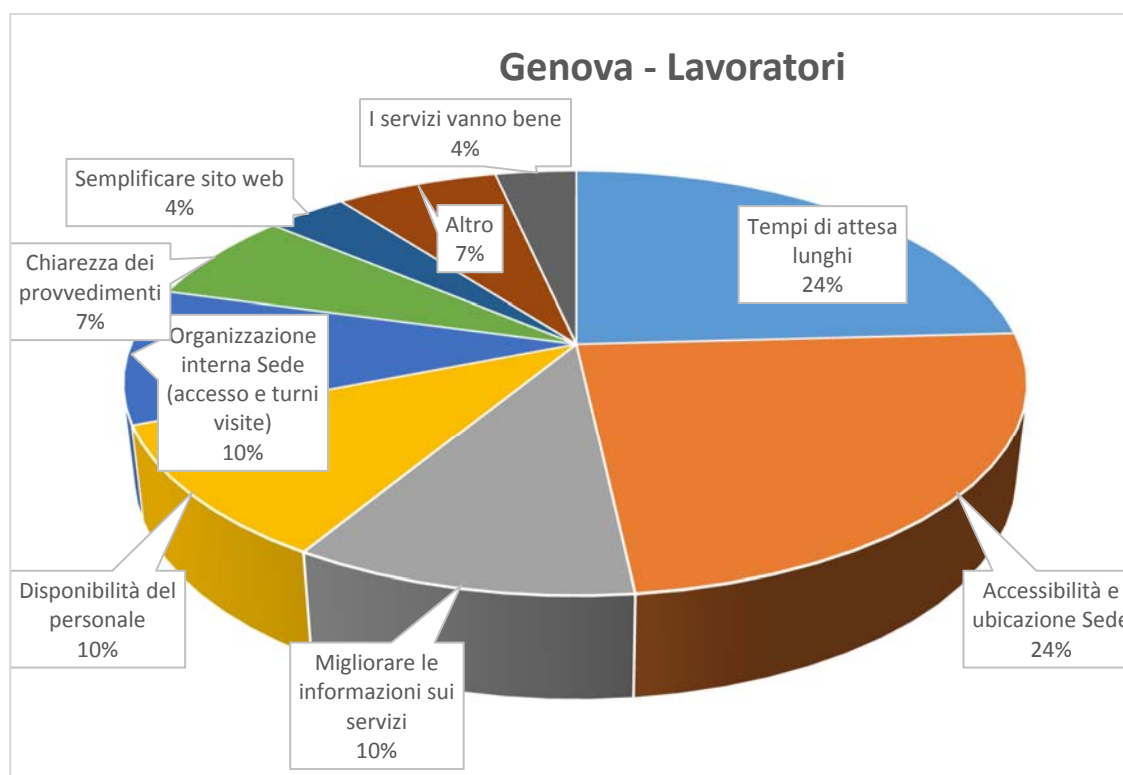
GENOVA

Come già evidenziato l'utenza lavoratori (CML e sportello lavoratori) ha sentito meno l'esigenza, rispetto al 2018, di indicare elementi di miglioramento avvalendosi della domanda aperta, segno di un miglioramento delle aspettative sui servizi (29 su 249 questionari raccolti).

Nel 2018 le 109 risposte dell'utenza avevano fornito un quadro non incoraggiante dei servizi resi principalmente dal CML che aveva indotto a proporre un progetto speciale incentrato proprio sul miglioramento dei tempi di attesa, dell'accoglienza e anche dell'approccio del personale sanitario all'utenza.

Gli aspetti che ancora vengono segnalati vertono sui tempi di attesa (7 utenti contro i 22 del 2018) e sull'ubicazione e accessibilità della Sede (7 contro i 25 del 2018).

Altri aspetti segnalati però da pochi utenti sono le informazioni sui servizi (3), l'organizzazione interna della Sede (3 contro 13 del 2018), la disponibilità e cortesia del personale (3) e la chiarezza dei provvedimenti (2).



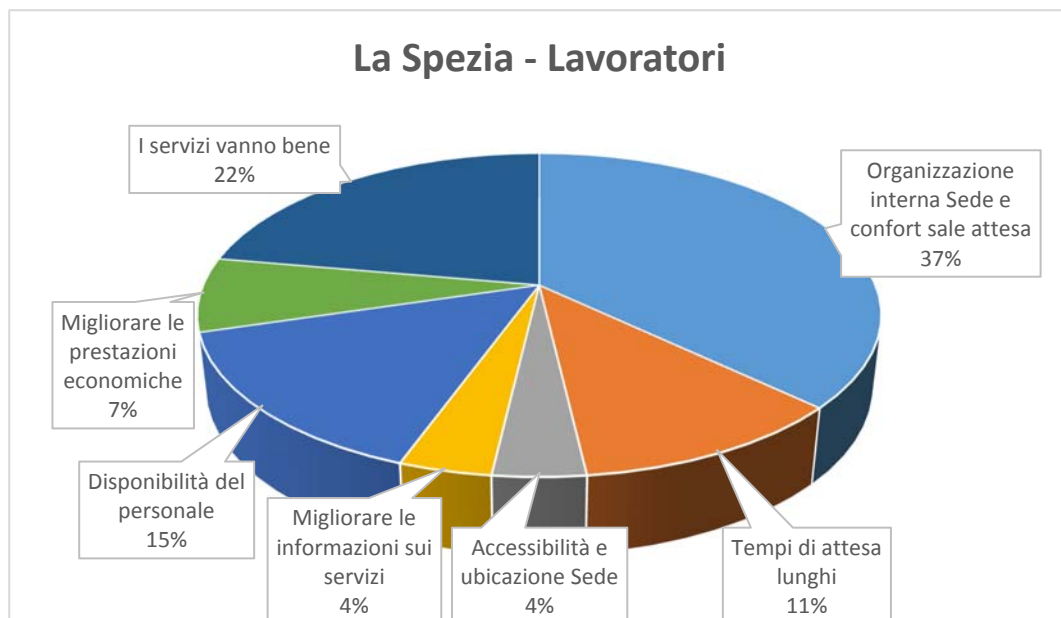
Nel complesso, dunque, nel 2019 pare palesarsi un netto miglioramento della percezione dell'utenza lavoratori che, attraverso l'utilizzo della domanda aperta ha segnalato poche problematiche rispetto all'anno precedente, che si accompagna ad un effettivo programma di intervento sui servizi da parte della Sede di Genova che ha saputo interpretare le esigenze dell'utenza.

LA SPEZIA

L'utenza lavoratori della Sede di La Spezia (CML e sportello lavoratori) ha fornito molti più suggerimenti e critiche di quelle espresse nel 2018: 27 le risposte fornite su 188 questionari rispetto alle 19 della precedente rilevazione.

Vengono segnalate necessità di miglioramento dell'organizzazione della Sede, dei suoi sportelli soprattutto con riferimento alle modalità di erogazione dei biglietti di prenotazione e al l'esiguo numero di sportelli presenti. Le sale di attesa non sono state ritenute troppo confortevoli.

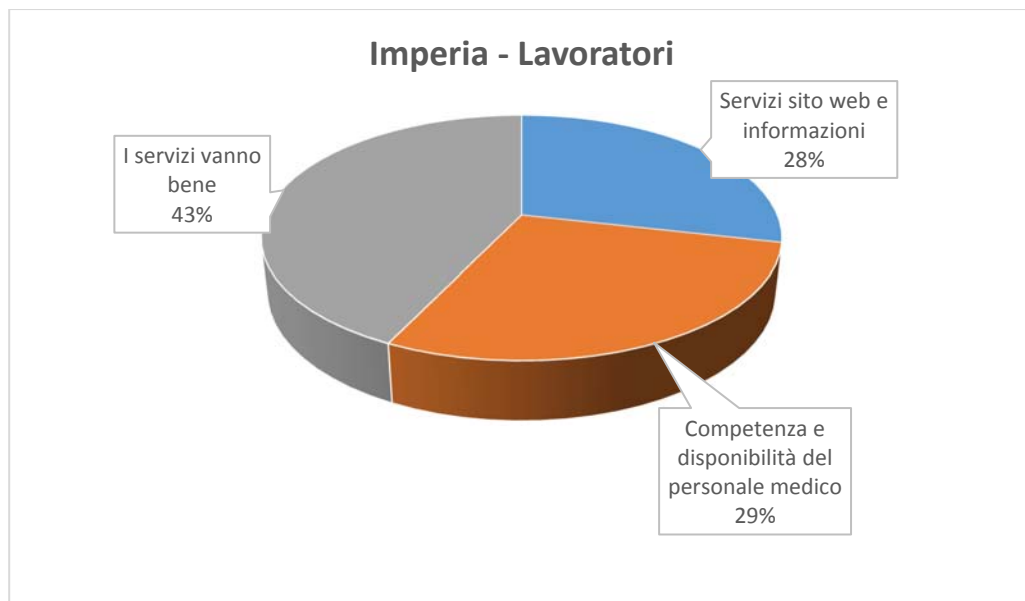
Anche la competenza e professionalità del personale viene appuntata come aspetto critico da 4 utenti.



IMPERIA

L'utenza lavoratori (CML e sportello lavoratori) ha fornito 7 risposte alla domanda aperta evidenziando problematiche connesse principalmente ai rapporti con i medici (2) e al miglioramento e conoscenza (migliori informazioni) del sito web dell'INAIL (2).

Tre utenti si sono dichiarati soddisfatti dei servizi ricevuti.



ALBENGA

L'utenza lavoratori (CML e sportello lavoratori) ha fornito 2 risposte alla domanda aperta e solo una chiede di migliorare le informazioni su servizi e sulle procedure da seguire nel caso di primi accessi presso la struttura.

