



INAIL

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

ANNO 2021

DIREZIONE REGIONALE LIGURIA

Ufficio POAS

Processo Organizzazione e Auditing

INAIL

Indice del documento

1.	INTRODUZIONE.....	4
1.1.	PRESENTAZIONE.....	4
1.2.	OBIETTIVO DEL DOCUMENTO	3
1.3.	METODOLOGIA	4
2.	DESCRIZIONE DEL CAMPIONE	5
3.	SINTESI DEI RISULTATI.....	9
4.	RISULTATI REGIONALI COMPLESSIVI, RELATIVI ALLE DUE TIPOLOGIE DI SERVIZI EROGATI	11
4.1.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI – SERVIZI DI SPORTELLO . ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED. 4	
4.2.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI – PRESTAZIONI SANITARIE ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED. 5	
4.3	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI – SERVIZI CERTIFICAZIONE E VERIFICA	17
5.	RISULTATI DELLE SEDI RELATIVI ALLE DUE TIPOLOGIE DI SERVI EROGATI.....	18
5.1.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI – SERVIZI DI SPORTELLO	18
5.1.1	SEDE DI GENOVA	18
5.1.2	SEDE DI CHIAVARI	19
5.1.3	SEDE DI LA SPEZIA	20
5.1.4	SEDI DI SAVONA, IMPERIA E ALBENGA	21
5.2.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI –SERVIZI DELL'AREA SANITARIA	23
5.2.1	SEDI DI GENOVA E CHIAVARI	23
5.2.2.	SEDE DI LA SPEZIA	25
5.2.3.	SEDI DI SAVONA, IMPERIA E ALBNGA	26
6.	SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO	29

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 2021 hanno usufruito dei servizi Inail almeno una volta. Interessate tutte le sedi Inail dislocate sul territorio nazionale.

1.1. Presentazione

L'anno 2021 è stato caratterizzato dal protrarsi della pandemia da Sars-cov-2, e dalla conseguente ridotta affluenza agli sportelli. Pertanto, potendo contare sull'utilizzo dei servizi on-line, è proseguita l'attività di revisione delle modalità di rilevazione introdotta nel 2020. Sono state apportate delle sostanziali modifiche all'impianto della rilevazione e quindi, considerati tutti i cambiamenti introdotti con quest'ultima rilevazione, i risultati ottenuti non sono di fatto comparabili con quelli degli anni precedenti.

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 si è svolta, come di consueto, nell'arco di circa quattro settimane: è iniziata il 15 novembre e si è conclusa il 10 dicembre 2021. Le modifiche, come anticipato, hanno riguardato sia il questionario che la scala di valutazione. In particolare, il questionario diversificato per tipologia di utenze - ma solo per le parti relative ai servizi che li caratterizzano - è stato articolato in gruppi di domande volte a verificare la qualità dei servizi generali dell'Istituto (compresi quelli digitali e telefonico e l'utilizzo dell'app) e dei servizi specifici (lo sportello per le due tipologie di utenti, l'area sanitaria per gli infortunati e i tecnopatici e l'ambito della certificazione e verifica per le aziende/datori di lavoro). La scala di valutazione è stata ampliata, ed è passata da quattro a cinque opzioni: da "per niente d'accordo" al "molto d'accordo" con un valore centrale di "né d'accordo né in disaccordo".

La modalità di raccolta e compilazione dei questionari è rimasta invariata, ricorrendo in via esclusiva al canale mail-web anche per quest'ultima indagine. L'invio di una mail ha consentito l'accesso diretto al questionario e il database da analizzare si è alimentato direttamente con la compilazione da parte dell'utente.

Il portafoglio utenti (lavoratori e aziende) oggetto della rilevazione fa riferimento alla "Direzione Territoriale" articolata nelle tre tipologie di Sedi, convenzionalmente definite con A (Sede locale ascritta alla responsabilità di un Dirigente con incarico dirigenziale di livello non generale), B (Sede locale ascritta alla responsabilità di un Funzionario apicale) e C (Sede locale ascritta alla responsabilità di un Funzionario p.o. di I livello). L'indagine ha coinvolto anche le UOT dislocate sul territorio nazionale. Terminata la rilevazione, i questionari raccolti sono stati anonimizzati nel rispetto delle disposizioni normative circa la protezione dei dati personali e aggregati dalla D.C. Organizzazione Digitale; quest'ultima li ha trasmessi alla scrivente Struttura che ha verificato la congruità dei dati e successivamente ha predisposto i report con le analisi di dettaglio.

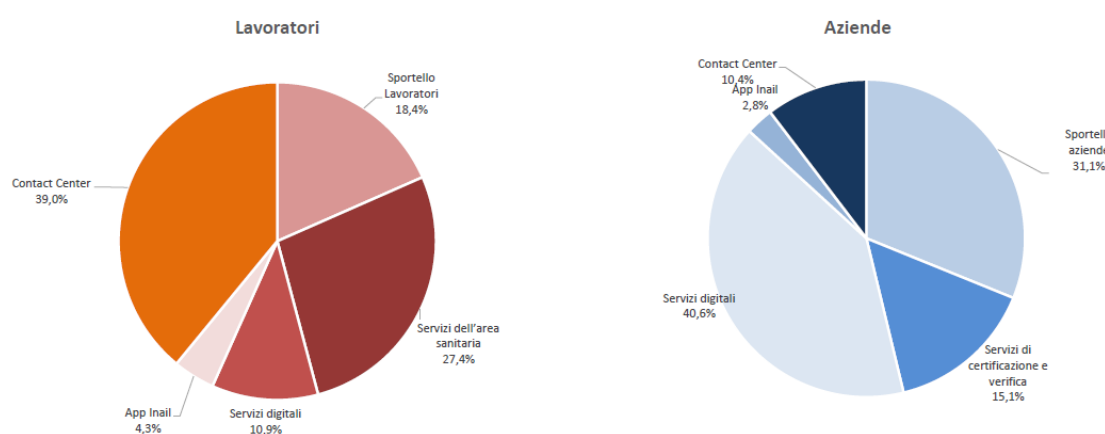
2. DESCRIZIONE DEL CAMPIONE

L'indagine ha interessato in Liguria, complessivamente, 453 utenti, suddivisi secondo la tipologia di servizio ricevuto, rispettivamente [IN PARENTESI SONO INDICATI I QUESTIONARI RACCOLTI NEL 2020]:

- 86 (2) per Aziende
- 367 (223) per Lavoratori

Composizione del campione per Servizio e Categoria

Di quale servizio Inail ha fruito l'ultima volta?



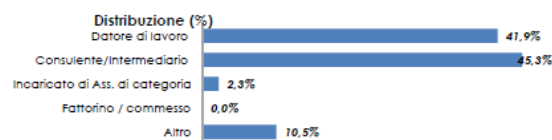
Come si evince dal grafico sopra indicato, gli utenti delle aree lavoratori e CML della Liguria sono perlopiù entrati in contatto con il Contact Center (39%) e, a seguire, con l'area Sanitaria (27,4%).

Gli utenti delle aree aziende sono entrati in contatto con INAIL attraverso i servizi digitali (40,6%), il contact center e la App INAIL. Il 31,1% attraverso contatto con lo sportello.

Con riferimento alla composizione del campione per **categoria** si rileva quanto segue.

Gli 86 utenti che hanno risposto al questionario "datore di lavoro" sono in prevalenza consulenti del lavoro (45,3%) e datori di lavoro (41,9%). Residuali le restanti categorie.

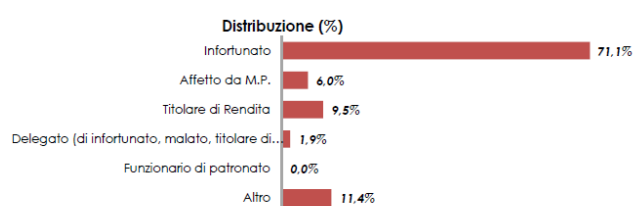
Categoria (Aziende)	N. questionari
Datore di lavoro	36
Consulente/Intermediario	39
Incaricato di Ass. di categoria	2
Fattorino / commesso	0
Altro	9
Totale	86



I 367 utenti che hanno risposto al questionario "infortunato" sono in netta prevalenza infortunati (71,1%), seguiti a grande distanza da reddituari e affetti da malattia professionale.

La distribuzione del campione per categoria rispecchia la composizione dell'utenza INAIL.

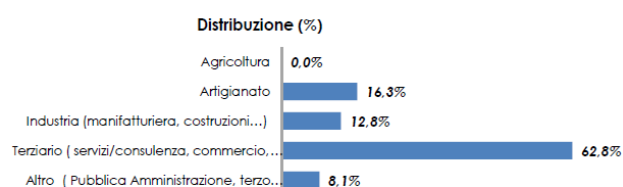
Categoria (Lavoratori)	N. questionari
Infortunato	261
Affetto da M.P.	22
Titolare di Rendita	35
Delegato (di infortunato, malato, titolare di rendit	7
Funzionario di patronato	0
Altro	42
Totale	367



Rispetto al **settore di attività** del campione si evidenzia che:

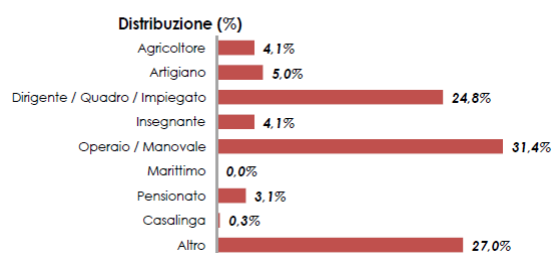
- 1) l'utenza intervistata per il settore aziende appartiene perlopiù al settore terziario – 62,8% (ovvia l'incidenza dei consulenti del lavoro) e secondariamente ai settori dell'artigianato e industria e, da ultimo, pubblica amministrazione.

Settore di attività (Aziende)	N. questionari
Agricoltura	0
Artigianato	14
Industria (manifatturiera, costruzioni...)	11
Terziario (servizi/consulenza, commercio, turismo, ...)	54
Altro (Pubblica Amministrazione, terzo settore, Nav)	7
Totale	86



- 2) l'utenza intervistata per il settore lavoratori appartiene perlopiù ai settori industria, terziario e altro. Guardando alle attività svolte dall'utenza si rileva una percentuale significativa di operai/manovali (31,4%), di Dirigenti/quadri/impiegati (24,8%). Come in tutte le rilevazioni è sempre percentualmente significativa la categoria "Altro" nella quale si collocano tutti coloro che non trovano rappresentata la propria professione (27%).

Professione (Lavoratori) (*)	N. questionari
Agricoltore	13
Artigiano	16
Dirigente / Quadro / Impiegato	79
Insegnante	13
Operaio / Manovale	100
Marittimo	0
Pensionato	10
Casalinga	1
Altro	86
Totale	318



Con riferimento al **genere** degli utenti intervistati, si rileva una maggior presenza di maschi per entrambe le aree esaminate (66,3% aziende e 55,5% lavoratori).

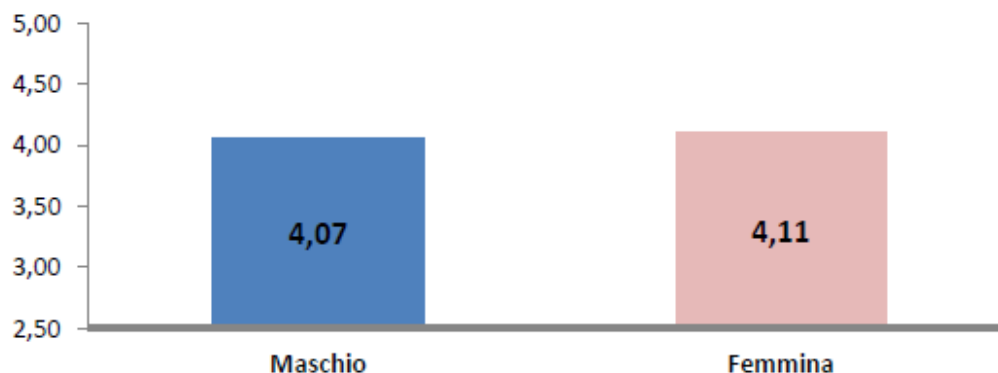
Rispetto, invece, alla **nazionalità** del campione predomina quella italiana (97%). Si ritiene, tuttavia, che questo dato sia poco rappresentativo perché condizionato dalle modalità di ingaggio dell'utenza e di successiva somministrazione del questionario, sicuramente più agevoli per i datori di lavoro e, soprattutto, infortunati dell'Istituto.

Passando ora al GIUDIZIO MEDIO espresso dal campione si rileva quanto segue.

Il giudizio medio ottenuto dalla Liguria è di 4 punti, su una media di 5.

Tale giudizio è, differenziato, sulla base del genere e della nazionalità dell'utenza complessivamente considerata per le due aree (aziende e lavoratori), secondo la seguente gradazione:

Giudizio medio per sesso



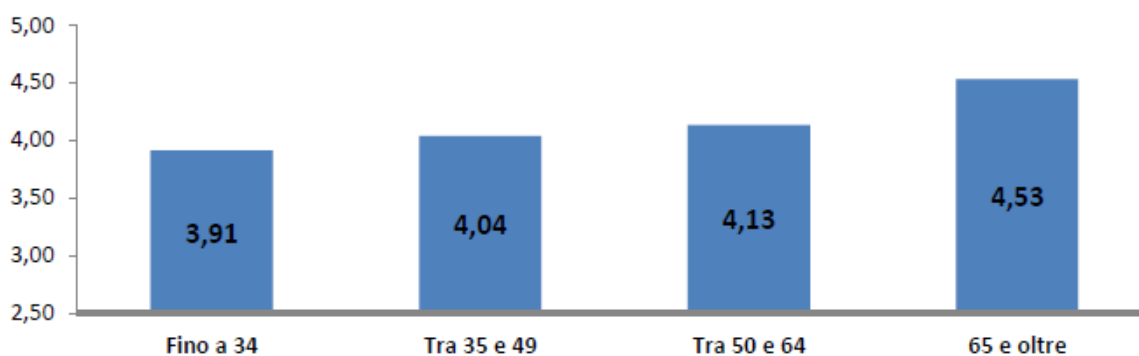
Per entrambi i **sessi** la valutazione dei servizi offerti dalle sedi INAIL è superiore ai 4 punti. Lievemente più elevato il gradimento del genere femminile (4,11) rispetto al maschile (4,07). Va precisato che il giudizio medio delle femmine è più elevato per i

servizi di sportello (4,28 contro 4,11) mentre risulta di poco inferiore a quello dei maschi nella valutazione dei servizi di assistenza medica (3,98 contro 3,99) che si collocano, comunque, sotto i 4 punti percentuali.

Per quanto riguarda le **classi di età** in cui si distribuisce il campione, si evidenzia un giudizio crescente in linea con l'aumento dell'età: si parte da 3,91 espresso dai più giovani, per arrivare ad un gradimento di 4,53 espresso dagli utenti con oltre 65 anni di età.

Sulla valutazione dell'utenza più giovane, incide il giudizio dei servizi sanitari (3,83), servizi che vengono graditi, invece, dall'utenza con oltre 50 anni di età.

Giudizio medio per classe di età



10

Per quanto riguarda, infine, le **motivazioni dell'accesso presso gli sportelli** si evidenzia quanto segue.

Il numero esiguo di risposte dato dall'utenza aziende sulle ragioni dell'accesso (14) rende i risultati poco indicativi. In ogni caso metà dei rispondenti ha chiesto un appuntamento oppure non ha trovato nel portale INAIL o presso il Contact Center le informazioni necessarie.

Diversamente, per l'utenza lavoratori la presenza presso le sedi liguri è soprattutto legata al fatto di essere stati convocati dagli uffici istituzionali (164), oppure per aver richiesto un appuntamento (57). Anche il "non aver trovato le informazioni necessarie sul sito istituzionale o tramite il Contact Center" costituisce una motivazione di accesso nelle sedi (14), anche se in proporzione sono molto più numerosi i casi di utenti che si sono presentati con "altre" motivazioni (47).

3. SINTESI DEI RISULTATI

A seguito della riformulazione dello strumento di rilevazione, di cui si fatto cenno in premessa, i **risultati ottenuti, pertanto, non sono confrontabili con quelli degli anni precedenti**. L'impianto dell'indagine, infatti, è stato rivisto nel metodo e nel merito, per la differente modalità di gestione della relazione con gli utenti e di erogazione dei servizi, dovuti all'emergenza sanitaria.

Le due Aree oggetto della rilevazione per la Liguria, sono i **"Servizi allo sportello"** e i **"Servizi dell'Area Sanitaria"**.

In totale, a livello regionale, i questionari acquisiti per l'Area Aziende sono stati **86**, mentre quelli relativi all'Area Lavoratori sono **367**. Il numero più consistente di questionari esaminati con la customer 2021, rispetto alla rilevazione 2020 (Aziende - 2; Lavoratori - 223), consente un'analisi migliore, più completa e con delle valutazioni più attendibili.

La rilevazione 2021 in merito alla soddisfazione dell'utenza, ci restituisce una valutazione in sintesi sostanzialmente positiva. Il giudizio medio complessivo totale della Liguria, infatti, è di 4,00 (su scala di 5) nettamente superiore al valore obiettivo di riferimento di 3,50 fissato per l'anno. Questa è la valutazione complessiva, anche se il giudizio espresso nella regione dall'utenza nel 2021 risulta lievemente inferiore, nel punteggio, alla media del giudizio complessivo nazionale (4,06).

Liguria	2021
Giudizio medio dei servizi specifici	4,09
Giudizio medio dei servizi generali	3,92
GIUDIZIO MEDIO COMPLESSIVO	4,00

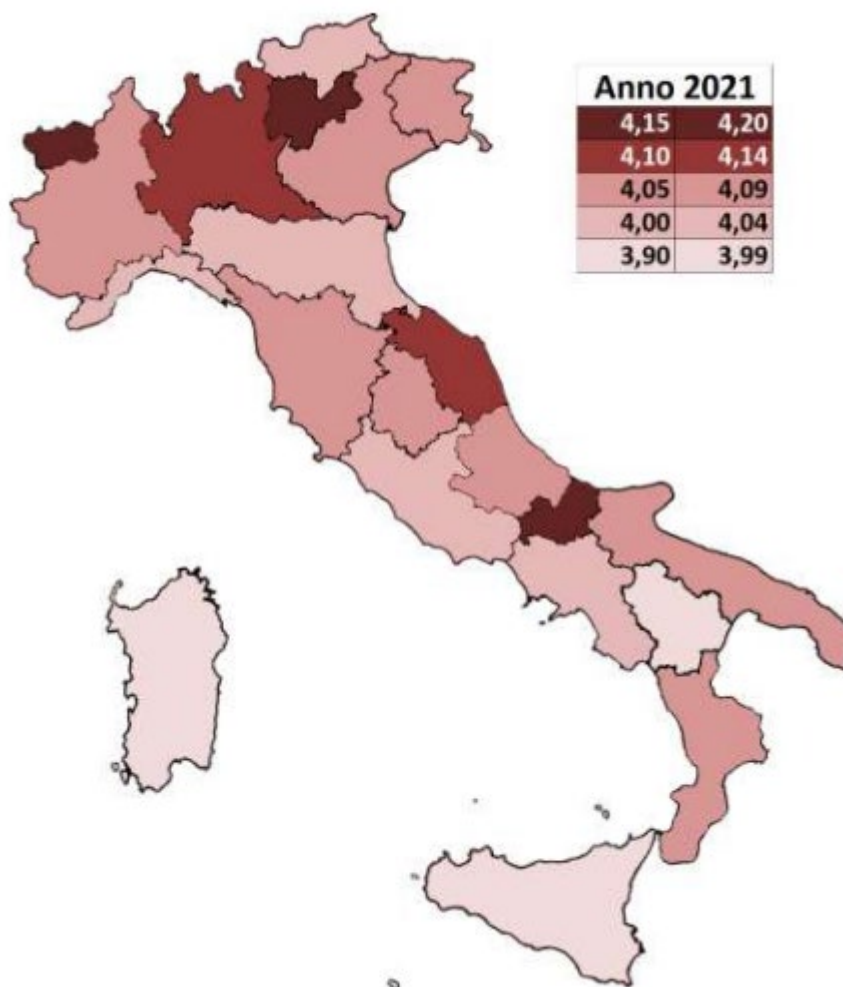
Dal confronto con il dato Italia, sui diversi indicatori che compongono il giudizio medio complessivo, emerge quanto segue:

	ITALIA	LIGURIA	Liguria/Italia < = >
Giudizio medio dei servizi specifici	4,20	4,09	> (0,11)
Giudizio medio dei servizi generali	3,92	3,92	> (0,00)
GIUDIZIO COMPLESSIVO	4,06	4,00	(0,06)

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

Come si evince dalla illustrazione, la fascia di valutazione della Liguria è la seconda (da 4,00 a 4,04), leggermente inferiore come detto rispetto a quella che fotografa la valutazione complessiva dell'Italia.

Grafico 1 – Sintesi territoriale dei risultati per Direzioni Regionali



4. RISULTATI REGIONALI COMPLESSIVI, RELATIVI ALLE DUE TIPOLOGIE DI SERVIZI EROGATI.

Con la rilevazione 2021 viene indagata la soddisfazione dell'utenza in merito aspetti relativi alla qualità dei servizi erogati, in particolare per quanto riguarda le attività di "sportello", i servizi della "area sanitaria" nonché quelli del settore "Ricerca".

La metodologia utilizzata per questa indagine, prevede come primi parametri di riferimento la media del giudizio per numero di volte in cui l'utente si è presentato allo sportello. Se si mettono a confronto, in prima battuta, i risultati in base alla frequenza degli utenti presso le strutture Inail, il quadro che emerge mostra come la soddisfazione degli utenti sia inversamente proporzionale alla loro presenza presso l'Istituto, sia per quanto riguarda gli sportelli che per i servizi dell'area sanitaria. Infatti, il risultato migliore è fornito da quei fruitori che non si sono mai presentati, e si riduce gradualmente con l'aumentare degli accessi. Nel complesso, comunque, il risultato regionale per quanto riguarda i servizi allo sportello è sicuramente positivo, come si evince dalla tabella sottostante, registrando un 4,18 totale.

Domanda del questionario	Nessuna volta	Una volta	da 2 a 5 volte	oltre 5 volte	totale
Soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnaletica, igiene)	4,26	4,19	4,12	3,65	4,14
I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle mie richieste	4,35	4,24	4,14	3,82	4,20
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa...)	4,06	3,95	3,82	3,71	3,91
Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professionale	4,43	4,31	4,20	3,94	4,28
Allo sportello è stata garantita la mia privacy	4,50	4,36	4,39	3,94	4,27
TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLLO	4,32	4,21	4,13	3,81	4,18

E' interessante comparare i dati regionali rispetto a quelli nazionali, riguardo alla presenza. Anche in quelli nazionali si riscontra lo stesso trend in riduzione, in base alla maggior presenza presso l'Istituto dell'utenza. Tuttavia, dal dato nazionale emerge una riduzione meno consistente rispetto a quella manifestata in Liguria: si passa infatti da 4,35 a 4,27 (-0,8 nazionale rispetto a -0,14 ligure).

Anche riguardo ai servizi dell'Area Sanitaria si osserva un trend in discesa del giudizio in relazione alla presenza dell'utenza presso le strutture Inail, ad eccezione per la domanda sull'organizzazione delle visite mediche che ci restituisce risultati alterni. Da segnalare la soddisfazione degli utenti molto alta complessivamente per quanto riguarda la domanda riguardante la tutela della privacy negli ambulatori sanitari. Per questi servizi i risultati registrano un complessivo 3,99 comunque sopra l'obiettivo di 3,50. Tuttavia, questo risultato sconta il dato relativo alla domanda sull'organizzazione delle visite mediche con i relativi tempi di attesa. Anche per l'anno in esame il contesto emergenziale, con regole protocolli da seguire, potrebbe aver generato un giudizio di merito che sconta tali problematiche. Anche se lievemente scostati, reggono tutto sommato i giudizi relativi alla competenza del personale medico-sanitario.

Domanda del questionario	Nessuna volta	Una volta	da 2 a 5 volte	oltre 5 volte	totale
Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (spazio, segnaletica, comfort, igiene)	4,23	4,03	4,07	3,77	4,05
Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici	4,00	3,87	3,80	3,48	3,83
Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)	3,73	3,95	3,67	3,50	3,75
Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale	4,09	3,93	3,88	3,70	3,91
Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy	4,45	4,36	4,47	4,38	4,42
TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA	4,09	4,02	3,98	3,77	3,99

Differente, invece, il trend relativo al settore Ricerca, che registra un netto aumento della soddisfazione in relazione alla presentazione presso l'Istituto dei soggetti interessati. Ottima, infatti, la risposta dell'utenza in merito ai servizi della certificazione e verifica, come da tabella sotto riportata che evidenzia come la soddisfazione sia molto prossima al massimo punteggio (conseguito, per esempio e per tutte le domande, da quella categoria di utenti che hanno frequentato l'Istituto da 2 a 5 volte).

Anche il confronto dei risultati regionali con quelli nazionali restituisce una soddisfazione superiore in Liguria (4,67 - 5,00 - 4,70) rispetto al resto d'Italia (4,25 - 4,78, - 4,31).

Domanda del questionario	Nessuna volta	Una volta	da 2 a 5 volte	oltre 5 volte	totale
Sono soddisfatto degli ambienti e dell'accoglienza dell'area dei servizi di certificazione e verifica (spazio, segnaletica, igiene)	4,67		5,00		4,70
I servizi e le informazioni ricevuti presso l'unità di certificazione e verifica sono adeguati alle mie richieste	4,58		5,00		4,62
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di certificazione e verifica presso la sede (orari di apertura, tempi di attesa...)	4,63		5,00		4,67
Il personale del servizio di certificazione e verifica è stato disponibile, competente e professionale	4,80		5,00		4,82
Presso l'unità di certificazione e verifica è stata garantita la mia privacy	4,67		5,00		4,70
TOTALE SERVIZI DI CERTIFICAZIONE E VERIFICA	4,67		5,00		4,70

4.1. Giudizi sui servizi specifici forniti – SERVIZI DI SPORTELLO

Per quanto riguarda i giudizi sui servizi specifici, bisogna innanzitutto osservare come la scala di valutazione, rispetto agli anni precedenti, sia stata ampliata e quindi sia passata da quattro a cinque opzioni, che vanno dal "per niente d'accordo" al "molto d'accordo" con un valore centrale di "né d'accordo né in disaccordo" di nuova introduzione. Le valutazioni espresse per i servizi di sportello della Liguria nel complesso sono sicuramente positive, con una media regionale dei giudizi pari a 4,18.

La tabella sottostante illustra le valutazioni medie registrate sui servizi di sportello.

Ottima la risposta degli utenti sia in merito alle informazioni ricevute presso gli sportelli che riguardo alla disponibilità e alla competenza dimostrata dal personale amministrativo.

In leggera sofferenza, anche se nettamente superiore all'obiettivo, risulta la domanda relativa all'organizzazione del servizio di sportello (tempi di attesa etc.). Da sempre area che evidenzia forti elementi di criticità, oggi in lieve miglioramento grazie alle riorganizzazioni di cui è stata oggetto in tempi recenti.

Domanda del questionario	Media giudizi	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Né d'accordo né in disaccordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	No so
Soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnaletica, igiene)	4,14	5,3%	2,9%	8,3%	31,1%	42,2%	10,2%
I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle mie richieste	4,20	3,9%	3,9%	6,3%	33,00%	43,7%	9,2%
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa...)	3,91	4,9%	10,7%	8,3%	31,1%	36,4%	8,7%
Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professionale	4,28	3,9%	3,9%	5,8%	27,7%	50,5%	8,3%
Allo sportello è stata garantita la mia privacy	4,37	2,4%	4,4%	5,3%	22,3%	53,9%	11,7%
TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO	4,18	4,1%	5,1%	6,8%	29%	46,3%	9,6%

Entrando più nel dettaglio, viene riportata nella tabella sottostante la distinzione per processi tra l'Area Aziende e l'Area Lavoratori in Liguria, in base alla categoria di utenza. Considerati i risultati complessivi, si deve ritenere che i servizi offerti dal personale Inail della Liguria corrispondano in gran parte alle aspettative degli utenti, che si sentono accolti ed ascoltati durante i colloqui con gli amministrativi in servizio presso le strutture territoriali. Si può ritenere, quindi, che i servizi offerti siano stati apprezzati, anche al netto di tutte le criticità dovute all'emergenza pandemica.

Totale servizi allo sportello

Categoria		Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Né d'accordo né in disaccordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Aziende	Datore di lavoro	4,40	40	0,0%	0,0%	0,0%	30,0%	20,0%	50,0%
	Consulente/Intermediario	4,69	120	0,0%	0,0%	3,3%	20,8%	65,8%	10,0%
	Incaricato di Ass. di categoria		0						
	Fattorino / commesso		0						
	Altro	4,00	5	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Totale aziende		4,62	165	0,0%	0,0%	2,4%	25,5%	52,7%	19,4%
Lavoratori	Infortunato	4,15	660	4,8%	6,2%	6,7%	29,5%	48,3%	4,4%
	Affetto da M.P.	4,28	30	0,0%	10,0%	0,0%	40,0%	46,7%	3,3%
	Titolare di Rendita	4,16	55	0,0%	5,5%	9,1%	30,9%	32,7%	21,8%
	Delegato (di infortunato, malato, titolare di rendita)	3,50	20	5,0%	15,0%	5,0%	0,0%	25,0%	50,0%
	Funzionario di patronato		0						
	Altro	3,71	100	9,0%	3,0%	16,0%	33,0%	24,0%	15,0%
Totale lavoratori		4,10	865	4,9%	6,1%	7,6%	29,7%	43,9%	7,7%
TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO		4,18	1.030	4,1%	5,1%	6,8%	29,0%	45,3%	9,6%

4.2. Giudizi sui servizi specifici forniti – SERVIZI DELL'AREA SANITARIA

Domanda del questionario	Media giudizi	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Né d'accordo né in disaccordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	No so
Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (spazio, segnaletica, comfort, igiene)	4,05	3,1%	8,5%	7,0%	36,4%	38%	7%
Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici	3,83	12%	8,5%	6,2%	26%	42,6%	4,7%
Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)	3,75	9,7%	10,9%	8,5%	30,6%	35,7%	4,7%
Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale	3,91	11,2%	7,8%	6,2%	23,3%	47,3%	4,3%
Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy	4,42	3,1%	1,9%	5%	24%	56,6%	9,3%
TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA	3,99	7,8%	7,5%	6,6%	28,1%	44%	6%

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.

E' evidente come, anche per il 2021, la differente organizzazione del triage adottata nei CML, con ingressi contingentati, percorsi di accesso e visite condizionate dal rispetto delle misure anti-covid, abbiano influito sui tempi di attesa, sulle modalità di conduzione delle visite e quindi abbiano anche avuto una certa incidenza sull'esito della rilevazione. In effetti, a livello regionale, il risultato con la media dei giudizi più bassa è proprio quello relativo all'organizzazione delle visite mediche con relativi tempi di attesa.

Tuttavia, se si estrapolano i dati della domanda relativa all'organizzazione il 66,3% degli utenti ha comunque ritenuto positivo il servizio (abbastanza 30,6% + molto 35,7%). Mentre il 68,6% ha ritenuto di apprezzare le informazioni ricevute presso gli ambulatori medici (abbastanza 26% + molto 42,6%).

Come già detto i risultati di questa customer satisfaction non sono confrontabili con le rilevazioni precedenti, tuttavia, si può ritenere che il giudizio dell'utenza in merito ai servizi essenziali dell'Area Sanitaria sia tutto sommato da considerarsi positivo.

Totale servizi dell'area sanitaria

Categoria	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Né d'accordo né in disaccordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Lavoratori								
Infortunato	4,01	1.000	7,6%	8,2%	5,2%	29,3%	45,8%	3,9%
Affetto da M.P.	4,01	70	5,7%	7,1%	8,6%	32,9%	41,4%	4,3%
Titolare di Rendita	3,97	100	10,0%	2,0%	10,0%	31,0%	41,0%	6,0%
Delegato (si infortunato, malato, titolare di rendita)	1,63	15	40,0%	0,0%	6,7%	6,7%	0,0%	46,7%
Funzionario di patronato		0						
Altro	3,92	105	4,8%	7,6%	15,2%	13,3%	38,1%	21,0%
Totale lavoratori	3,99	1.290	7,8%	7,5%	6,6%	28,1%	44,0%	6,0%

72,1%

La tabella sopra riportata supporta quanto sopra indicato, distinguendo i giudizi in base alla categoria di soggetti che hanno partecipato alla rilevazione. Sia gli infortunati che gli affetti da MP hanno fornito dati decisamente positivi riguardo ai servizi forniti dai CML Inail nel complesso.

4.3 Giudizi sui servizi specifici forniti – SERVIZI DI CERTIFICAZIONE E VERIFICA

Domanda del questionario	Media giudizi	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Né d'accordo né in disaccordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	No so
Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dell'area dei servizi di certificazione e verifica (spazio, segnaletica, igiene)	4,70	0%	0%	0%	18,8%	43,8%	37,5%
I servizi e le informazioni ricevuti presso l'unità di certificazione e verifica sono adeguati alle mie richieste	4,62	0%	6,3%	0%	12,5%	62,5%	18,8%
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di certificazione e verifica presso la sede (orari di apertura, tempi di attesa...)	4,67	0%	0%	0%	18,8%	37,5%	43,8%
Il personale del servizio di certificazione e verifica è stato disponibile, competente e professionale	4,82	0%	0%	0%	12,5%	56,3%	31,3%
Presso l'unità di certificazione e verifica è stata garantita la mia privacy	4,70	0%	0%	0%	18,8%	43,8%	37,5%
TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA	4,70	0%	1,3%	0%	16,3%	48,8%	33,8%

Per quanto riguarda, invece, servizi di Certificazione e Verifica, il giudizio complessivo della soddisfazione dell'utenza è oltremodo lusinghiero (4,70). La metà circa dei questionari infatti (48,8) risponde con un "molto d'accordo" alle domande poste. Elevato, tuttavia, il numero di coloro che non si sono espressi (non so) che rappresentano il 33,8 del campione, cioè più di un terzo dei soggetti che hanno partecipato alla rilevazione.

5. RISULTATI DELLE SEDI, RELATIVI ALLE DUE TIPOLOGIE DI SERVIZI EROGATI

5.1. Giudizi sui servizi specifici forniti – SERVIZI DI SPORTELLO

5.1.1. Sede di Genova

Nonostante l'emergenza pandemica, i risultati della rilevazione relativa ai servizi di sportello, per la sede di Genova, fornisce un risultato complessivo che pur essendo inferiore rispetto al corrispondente dato regionale (4,5 rispetto a 4,18) è comunque da ritenersi complessivamente positivo.

L'unico dato in sofferenza è quello riguardante l'organizzazione del servizio di sportello che forse, nella percezione dell'utenza, sconta le comprensibili difficoltà incontrate durante la gestione della realtà emergenziale, occorse anche durante il 2021. Conseguo un lusinghiero 4,08 complessivo il giudizio formulato in merito alla disponibilità e alla competenza professionale del personale (71,4% la somma dei giudizi tra i "molto d'accordo" e quelli "abbastanza d'accordo"). Così come positivo anche il giudizio sulle informazioni allo sportello (4,04).

Domanda del questionario	Media giudizi	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Né d'accordo né in disaccordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	No so
Soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnaletica, igiene)	4,02	5,3%	1,1%	8,4%	42,1%	28,4%	14,7%
I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle mie richieste	4,04	2,1%	5,3%	8,4%	43,2%	28,4%	12,6%
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa...)	3,71	5,3%	12,6%	12,6%	31,6%	27,4%	10,5%
Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professionale	4,08	3,2%	6,3%	6,3%	36,8%	35,8%	11,6%
Allo sportello è stata garantita la mia privacy	4,43	0,0%	3,2%	5,3%	28,4%	47,4%	15,8%
TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO	4,05	3,2%	5,7%	8,2%	36,4%	33,5%	13,1%

Entrando maggiormente nel dettaglio, tuttavia, emerge un buon livello di soddisfazione dell'utenza dell'area aziende, rispetto a quella inferiore manifestata dagli utenti dell'area lavoratori, come si evince dall'analisi della tabella sotto riportata. Infatti, per l'area aziende il giudizio complessivo è pari a 4,50, laddove invece per l'area lavoratori si attesta a 3,99.

Totale servizi allo sportello

Categoria	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Né d'accordo né in disaccordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Aziende								
Datore di lavoro	4,30	25	0,0%	0,0%	0,0%	28,0%	12,0%	60,0%
Consulente/Intermediario	4,55	45	0,0%	0,0%	8,9%	22,2%	57,8%	11,1%
Incaricato di Ass. di categoria		0						
Fattorino / commesso		0						
Altro		0						
Totale aziende	4,50	70	0,0%	0,0%	5,7%	24,3%	41,4%	28,6%
Lavoratori								
Infortunato	3,96	275	3,6%	8,7%	8,4%	39,6%	32,7%	6,9%
Affetto da M.P.	4,50	25	0,0%	4,0%	0,0%	36,0%	56,0%	4,0%
Titolare di Rendita	4,25	30	0,0%	3,3%	13,3%	33,3%	43,3%	6,7%
Delegato (di infortunato, malato, titolare di rendita)		10	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Funzionario di patronato		0						
Altro	3,78	65	7,7%	1,5%	12,3%	43,1%	20,0%	15,4%
Totale lavoratori	3,99	405	3,7%	6,7%	8,6%	38,5%	32,1%	10,4%
TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLLO	4,05	475	3,2%	5,7%	8,2%	36,4%	33,5%	13,1%

5.1.2. Sede di Chiavari

Domanda del questionario	Media giudizi	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Né d'accordo né in disaccordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	No so
Soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnaletica, igiene)	3,92	5,6%	0,0%	11,1%	33,3%	22,2%	27,8%
I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle mie richieste	3,86	0,0%	11,1%	11,1%	33,3%	22,2%	22,2%
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa...)	3,43	11,1%	11,1%	11,1%	22,2%	22,2%	22,2%
Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professionale	3,93	5,6%	5,6%	11,1%	22,2%	33,3%	22,2%
Allo sportello è stata garantita la mia privacy	4,62	0,0%	0,0%	8,9%	27,8%	44,4%	27,8%
TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLLO	3,94	4,4%	5,6%	8,2%	27,8%	28,9%	24,4%

Per quanto riguarda la sede di Chiavari, i risultati si attestano decisamente sotto la media regionale. Le criticità manifestate con i giudizi rilevano, in particolare, sia per quanto riguarda i servizi e le informazioni ricevuti allo sportello amministrativo (3,86) che, in maniera più evidente, in merito all'organizzazione dello sportello (3,43) una non piena soddisfazione dell'utenza. In questo caso il dato è inferiore anche all'obiettivo nazionale e risente probabilmente delle difficoltà organizzative della struttura le sue risorse umane sono ormai ridotte a poche unità.

5.1.3. Sede della Spezia

Anche la sede della Spezia ha conseguito, sui servizi allo sportello, un risultato nettamente inferiore rispetto alla media regionale (3,86 rispetto a 4,18).

I risultati rilevati, relativi alle domande che riguardano le informazioni ricevute e l'organizzazione dello sportello, scontano anche in questa sede forse le difficoltà nella gestione dello stato emergenziale. Il risultato migliore è conseguito per la disponibilità del personale allo sportello, così come sufficiente è il risultato relativo alla garanzia della privacy dello sportello. Migliorabile senz'altro il giudizio riguardante i servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo (3,81).

Domanda del questionario	Media giudizi	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Né d'accordo né in disaccordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	No so
Soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnaletica, igiene)	3,86	12%	8%	4%	20%	44%	12%
I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle mie richieste	3,81	16%	4%	4%	16%	44%	16%
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa...)	3,76	12%	12%	4%	12%	44%	16%
Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professionale	3,95	12%	4%	8%	16%	48%	12%
Allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,90	8%	4%	20%	8%	44%	16%
TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLLO	3,86	12%	6,4%	8%	14,4%	44,8%	14,4%

Come si evince dalla tabella sotto riportata, comunque, è evidente la forbice tra i giudizi relativi ai servizi dello sportello aziende e quelli relativi allo sportello lavoratori. Per questi ultimi, infatti, gli esiti (3,45) sono inferiori anche all'obiettivo nazionale della rilevazione (3,50).

Totale servizi allo sportello

Categoria	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Né d'accordo né in disaccordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Aziende								
Datore di lavoro	5,00	5	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Consulente/Intermediario	4,88	30	0,0%	0,0%	0,0%	10,0%	73,3%	16,7%
Incaricato di Ass. di categoria		0						
Fattorino / commesso		0						
Altro		0						
Totale aziende	4,90	35	0,0%	0,0%	0,0%	8,6%	77,1%	14,3%
Lavoratori								
Infortunato	3,82	65	15,4%	3,1%	7,7%	16,9%	44,6%	12,3%
Affetto da M.P.	3,20	5	0,0%	40,0%	0,0%	60,0%	0,0%	0,0%
Titolare di Rendita		0						
Delegato (di infortunato, malato, titolare di rendita)	2,00	5	20,0%	60,0%	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Funzionario di patronato		0						
Altro	2,20	15	26,7%	6,7%	26,7%	6,7%	0,0%	33,3%
Totale lavoratori	3,45	90	16,7%	8,9%	11,1%	16,7%	32,2%	14,4%
TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLLO	3,86	125	12,0%	6,4%	8,0%	14,4%	44,8%	14,4%

5.1.4. Sedi di Savona, Imperia e Albenga

Tutte le Sedi del ponente ligure ottengono ottimi risultati riguardo agli aspetti relativi ai servizi allo sportello, con valutazioni elevate per tutte le domande. Di seguito la tabella relativa alla sede di Savona.

Domanda del questionario	Media giudizi	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Né d'accordo né in disaccordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	No so
Soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnaletica, igiene)	4,32	3,5%	3,5%	9,3%	22,1%	57%	4,7%
I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle mie richieste	4,46	2,3%	2,3%	4,7%	26,7%	60,5%	3,5%
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa...)	4,17	2,3%	8,1%	4,7%	36%	44,2%	4,7%
Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professionale	4,55	2,3%	1,2%	4,7%	20,9%	67,4%	3,5%
Allo sportello è stata garantita la mia privacy	4,43	3,5%	5,8%	1,2%	19,8%	64%	5,8%
TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLLO	4,39	2,8%	4,2%	4,9%	25,1%	58,6%	4,4%

Quindi quella di Imperia, che restituisce dei risultati decisamente sopra la media regionale:

Domanda del questionario	Media giudizi	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Né d'accordo né in disaccordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	No so
Soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnaletica, igiene)	4,48	0%	3,1%	6,3%	28,1%	59,4%	3,1%
I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle mie richieste	4,55	0%	3,1%	3,1%	28,1%	62,5%	3,1%
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa...)	4,45	0%	3,1%	6,3%	31,3%	56,3%	3,1%
Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professionale	4,74	0%	0%	3,1%	18,8%	75%	3,1%
Allo sportello è stata garantita la mia privacy	4,61	0%	6,3%	0%	18,8%	71,9%	3,1%
TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLLO	4,57	0%	3,1%	3,8%	25%	65%	3,1%

Ed infine, quella di Albenga, che consegue il punteggio migliore a livello regionale:

Domanda del questionario	Media giudizi	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Né d'accordo né in disaccordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	No so
Soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnaletica, igiene)	4,67	0%	0%	0%	25%	50%	25%
I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle mie richieste	4,33	0%	0%	0%	50%	25%	25%
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa...)	4,67	0%	0%	0%	25%	50%	25%
Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professionale	4,67	0%	0%	0%	25%	50%	25%
Allo sportello è stata garantita la mia privacy	4,67	0%	0%	0%	25%	50%	25%
TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLLO	4,60	0%	0%	0%	30%	45%	25%

Per le tre sedi del ponente ligure le valutazioni positive – Molto d'accordo – sono quelle in assoluto più frequenti, mentre si sono quasi azzerate quelle negative – Per niente d'accordo e Poco d'accordo. Questo ha fatto sì che gli esiti complessivi, in termini di somme totali, della rilevazione relativa ai servizi di sportello, si possano definire sicuramente eccellenti per tutte le strutture. Savona, infatti, riscuote **4,39** Imperia **4,57** e Albenga **4,60**. Risultati ottimi, in quanto ben al di sopra della media regionale (4,18) e di quella nazionale (4,27). Peraltro, la soddisfazione dell'utenza si evince soprattutto dai risultati della domanda concernente la disponibilità e la competenza del personale amministrativo, che riscuote i punteggi più elevati: **4,55 – 4,74 – 4,67**.

5.2. Giudizi sui servizi specifici forniti – SERVIZI DELL'AREA SANITARIA

5.2.1. Sedi di Genova e Chiavari

I giudizi espressi sui servizi dell'area sanitaria da parte degli utenti della Sedi di Genova presentano alcuni punti di caduta, come emerge dall'analisi della tabella sottostante:

Domanda del questionario	Media giudizi	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Né d'accordo né in disaccordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	No so
Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (spazio, segnaletica, comfort, igiene)	4,07	0,8%	7,4%	7,4%	40,5%	30,6%	13,2
Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici	3,69	10,7%	10,7%	7,4%	28,9%	33,1%	8,3%
Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)	3,55	11,6%	12,4%	8,3%	33,1%	26,4%	8,3%
Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale	3,80	11,6%	8,3%	6,6%	26,4%	39,7%	7,4%
Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy	4,32	2,5%	3,3%	5,8%	26,4%	47,1%	14,9%
TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA	3,88	7,4%	8,4%	7,1%	31,2%	35,4%	10,4%

Si possono rilevare alcuni punti di caduta dai giudizi espressi, in particolare in merito alla organizzazione delle visite mediche. Tale servizio sconta ancora con ogni probabilità le difficoltà organizzative nelle procedure di gestione nel centro medico legale di Genova nel corso della pandemia. Anche il risultato relativo alle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici non risulta particolarmente positivo, benché sia superiore all'obiettivo nazionale.

Gli esiti della rilevazione per la sede di Chiavari sono riportati nella tabella sottostante. Il giudizio complessivo è inferiore all'obiettivo nazionale. In forte criticità soprattutto le risposte in merito alle informazioni ricevute allo sportello sanitario (2,81) e alla soddisfazione per quanto riguarda l'organizzazione delle visite mediche (2,88), molto distanti anche dall'obiettivo nazionale. Se per quanto riguarda l'organizzazione delle visite mediche valgono le considerazioni relative alle difficoltà derivanti dall'emergenza pandemica, per quanto riguarda le informazioni degli ambulatori questo dato penalizzante dovrà essere oggetto di una attenta valutazione in merito.

Domanda del questionario	Media giudizi	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Né d'accordo né in disaccordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	No so
Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (spazio, segnaletica, comfort, igiene)	4,20	0%	10,5%	5,3%	21,1%	42,1%	21,1%
Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici	2,81	21,1%	26,3%	0%	21,1%	15,8%	15,8%
Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)	2,88	26,3%	15,8%	5,3%	15,8%	21,1%	15,8%
Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale	3,19	21,1%	10,5%	10,5%	15,8%	26,3%	15,8%
Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy	4,47	5,3%	0%	5,3%	10,5%	57,9%	21,1%
TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA	3,49	14,7%	12,6%	5,3%	16,8%	32,6%	17,9%

5.2.2. Sede della Spezia

Anche i risultati della sede della Spezia sono sotto la media regionale (3,99) e nazionale (4,12) anche se superiori all'obiettivo minimo posto per la rilevazione (3,50).

Domanda del questionario	Media giudizi	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Né d'accordo né in disaccordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	No so
Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (spazio, segnaletica, comfort, igiene)	3,62	7,7%	15,4%	15,4%	30,8%	30,8%	0%
Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici	3,58	15,4%	7,7%	11,5%	34,6%	30,8%	0%
Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)	3,69	7,7%	15,4%	19,2%	15,4%	42,3%	0%
Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale	3,73	11,5%	11,5%	7,7%	30,8%	38,5%	0%
Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy	4,23	3,8%	0%	7,7%	46,2%	42,3%	0%
TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA	3,77	9,2%	10%	12,3%	31,5%	36,9%	0%

Per la sede della Spezia valgono le riflessioni complessive rappresentate e già formulate sulle difficoltà emergenziali. Tuttavia, non si può non evidenziare come, a parte la domanda sulla privacy degli ambulatori, le criticità sono state manifestate un po' in tutto il panorama dei servizi dell'area sanitaria. I maggiori punti di caduta riguardano le informazioni ricevute presso gli ambulatori (3,58) e la soddisfazione per l'organizzazione delle visite mediche (3,69).

Da rilevare come la percentuale di "non so" risulti assolutamente nulla, nella rilevazione presso la struttura della Spezia, unico caso in regione.

5.2.3. Sedi di Savona, Imperia e Albenga

Le Sedi del ponente ligure ottengono dall'utenza una valutazione complessiva decisamente positiva esprimendo, quindi, i migliori risultati della Liguria.

Di seguito la tabella illustrativa della sede di Savona:

Domanda del questionario	Media giudizi	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Né d'accordo né in disaccordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	No so
Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (spazio, segnaletica, comfort, igiene)	4,14	4,5%	8,1%	4,5%	33,3%	47,7%	1,8%
Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici	4,02	12,6%	6,3%	3,6%	19,8%	55,9%	1,8%
Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)	3,97	8,1%	8,1%	6,3%	31,5%	44,1%	1,8%
Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale	4,07	10,8%	6,3%	5,4%	18%	57,7%	1,8%
Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy	4,57	3,6%	0,9%	3,6%	16,2%	70,3%	5,4%
TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA	4,15	7,9%	5,9%	4,7%	23,8%	55,1%	2,5%

La sede consegue un ottimo 4,15 complessivo, quale somma dei giudizi espressi sui servizi forniti dall'area sanitaria della struttura. Soltanto l'organizzazione delle visite è sotto il 4 (3,97). Molto elevato il giudizio riguardante la domanda sulla privacy degli ambulatori (4,57).

Per quanto riguarda, invece, la sede di Imperia, il giudizio complessivo è ottimo e raggiunge un eccellente 4,33. Per tutte le domande del questionario le risposte dell'utenza si sono attestate al di sopra della media regionale, contribuendo di fatto al buon risultato complessivo della regione. Risultato molto positivo se si considera per esempio che uno dei giudizi più elevati è attribuito proprio alla disponibilità e alla professionalità del personale sanitario (4,28).

Domanda del questionario	Media giudizi	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Né d'accordo né in disaccordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	No so
Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (spazio, segnaletica, comfort, igiene)	4,33	0%	7,5%	10%	25%	57,5%	0%
Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici	4,13	12,5%	2,5%	7,5%	15%	62,5%	0%
Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)	4,15	5%	10%	7,5%	20%	57,5%	0%
Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale	4,28	5%	7,5%	7,5%	12,5%	65%	2,5%
Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy	4,33	0%	0%	7,5%	5%	85%	2,5%
TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA	4,33	4,5%	5,5%	8%	15,5%	65,5%	1%

La Sede di Albenga, nell'ambito della DT di Savona, ottiene un giudizio molto positivo, il più elevato tra le tre sedi, più elevato nell'intera regione, anche se è relativo ad un campione decisamente inferiore rispetto a quelli delle altre sedi del ponente ligure. Viene conseguito il massimo (5) sia per quanto riguarda la disponibilità del personale che per il rispetto della privacy degli ambulatori. Il giudizio sulla professionalità del personale è il più alto in assoluto in Liguria. L'unico punteggio relativamente critico è legato al confort degli ambulatori. Risultato quest'ultimo abbastanza imprevedibile, considerato che la struttura della sede di Albenga è recente e anche con una superficie molto ampia quanto a spazio. Elevata appare anche la risposta "non so" al questionario (25%), da parte degli utenti della sede.

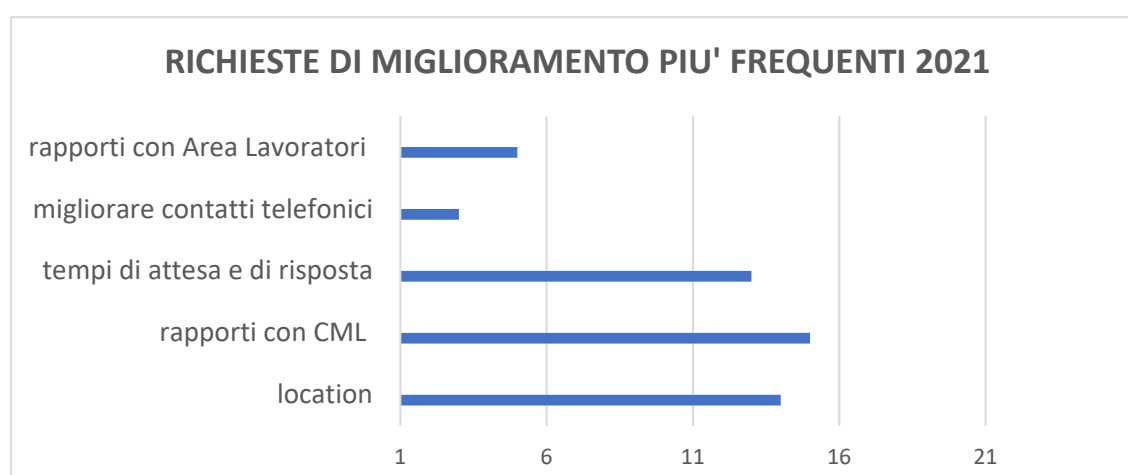
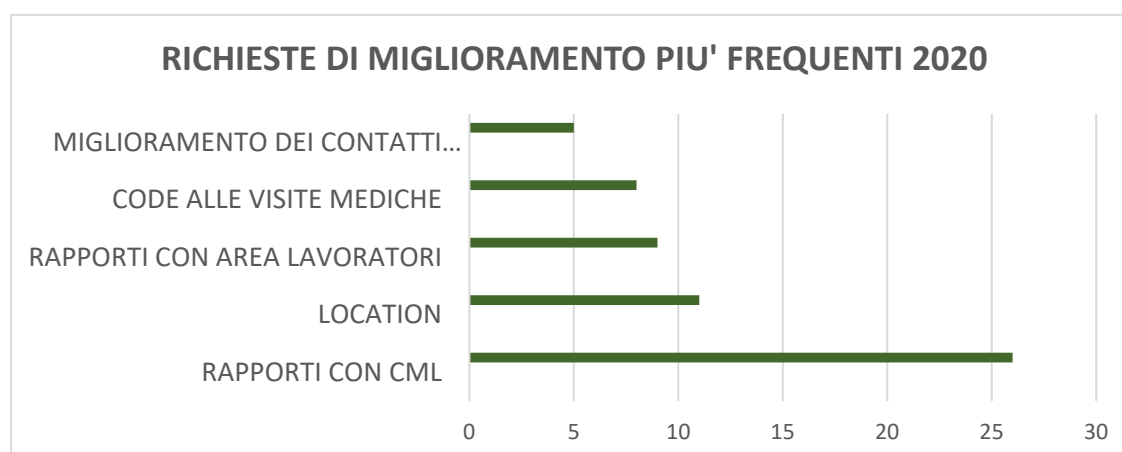
Domanda del questionario	Media giudizi	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Né d'accordo né in disaccordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	No so
Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (spazio, segnaletica, comfort, igiene)	3,67	0%	25%	0%	25%	25%	25%
Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici	4,67	0%	0%	0%	25%	50%	25%
Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)	4,67	0%	0%	0%	25%	50%	25%
Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale	5	0%	0%	0%	0%	75%	25%
Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy	5	0%	0%	0%	0%	75%	25%
TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA	4,60	0%	5%	0%	15%	55%	25%

6. SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO (DOMANDA APERTA)

La parte finale dei questionari somministrati all'utenza prevedono una domanda aperta per raccogliere suggerimenti sul miglioramento dei servizi. Sono stati circa **200** gli utenti, sui 453 che hanno trasmesso il questionario, che hanno risposto anche alla domanda finale aperta. Hanno risposto alle domande aperte circa il doppio degli utenti che aveva risposto nella rilevazione del 2020, e sono così distinti: 86 Area Aziende – 367 Area Lavoratori.

Si rammenta che nelle precedenti rilevazioni le risposte ottenute erano state **108** per l'anno 2019 e **208** per l'anno 2018.

Di seguito nelle due tabelle seguenti sono messe a confronto le tipologie di indicazioni più frequenti rappresentate da coloro che hanno partecipato alla rilevazione 2020 e 2021:



Un aspetto positivo da rilevare, riguardo alle domande aperte, è legato al fatto che il 26% delle risposte ricevute dagli utenti, a livello regionale, riporta giudizi positivi in merito ai servizi offerti dall'Istituto, oppure non restituisce nessuna ottimizzazione da proporre (nella rilevazione del 2020 erano 25% le risposte positive).

Dal punto di vista dei miglioramenti o delle criticità rappresentate, le problematiche segnalate attraverso la compilazione delle domande aperte riguardano in particolare:

- organizzazione delle Sedi: le lamentele più consistenti sono relative in particolare all'organizzazione dell'Area Sanitaria, non solo per i lunghi tempi di attesa che caratterizzano le visite mediche ma anche a causa delle problematiche organizzative o di disponibilità e competenza che riguardano il personale medico e legate perlopiù all'espletamento delle visite mediche, all'organizzazione degli sportelli e ai tempi di attesa;
- difficoltà con i contatti telefonici;
- difficoltà nel raggiungere la propria sede per l'ubicazione scomoda, in particolare quelle di Genova e Savona, e piccoli disservizi di diverso genere;

DETTAGLIO SEDI

Di seguito si fornisce un breve riepilogo di dettaglio sugli esiti di ciascuna delle strutture liguri. L'analisi, visualizzata attraverso l'utilizzo di grafici, riguarda soprattutto il processo lavoratori e CML (accorpati), dato il numero esiguo di risposte dell'Area aziende.

LAVORATORI

GENOVA

Per la Sede di Genova, si registrano per **l'Area Lavoratori** 65 risposte alla domanda aperta su 177 questionari pervenuti (con la rilevazione del 2020 le risposte alle domande aperte erano state 42 su 82 questionari). Di queste 65 risposte, 10 sono positive (15%) e 55 esprimono invece delle criticità (85%).

Per quanto riguarda **l'Area Aziende**, sono state 7 le risposte su 43 questionari acquisiti e una sola fa riferimento a delle aree di miglioramento (il sito Inail che non risulta essere di facile comprensione), mentre le altre sono tutte positive.

Se si entra nel dettaglio delle formulazioni espresse dall'utenza si evidenzia come, nonostante gli sforzi intrapresi per migliorare la situazione agli sportelli dell'area lavoratori e CML (revisione della logistica e della cartellonistica, progetto di formazione organizzativo-comunicativo e diverso accesso presso gli sportelli con coinvolgimento del personale amministrativo) i risultati che vengono restituiti non sono ancora confortanti.

Permangono le ben note difficoltà di accesso degli infortunati presso la sede dell'Istituto di via G. D'Annunzio, che anche in questa rilevazione trovano un'espressione significativa (11 utenti sui 55 hanno segnalato la criticità - 20%), il 23% (13 utenti) complessivo non si è dimostrato affatto soddisfatto dei servizi agli sportelli (comprese le attese per le visite mediche).

Altri aspetti che emergono riguardano, per esempio, l'auspicio di un miglioramento nel rapporto con l'infortunato (3 - 5,5%), oppure la necessità di una maggiore celerità nei contatti telefonici (3 - 5,5%). Sono sei invece le risposte di utenti che esprimono a vario titolo riserve sull'operato di medici di sede in rapporto alle loro esperienze (6 - 11%). E se 4 utenti hanno ritenuto di comunicare un giudizio totalmente negativo (4 - 7%), due utenti

auspicano una maggiore cordialità da parte degli operatori sanitari, mentre uno lamenta una scarsa collaborazione anche da parte del personale amministrativo.

Nel complesso, comunque nel 2021, pur permanendo le difficoltà legate alla nuova metodologia di rilevazione, sembrerebbe proseguire un lieve miglioramento della percezione dell'utenza lavoratori riguardo ai servizi offerti dall'Inail, alla luce anche del confronto del grafico sottostante con quello della rilevazione 2020.

CHIAVARI

L'utenza lavoratori (CML e sportello lavoratori) ha fornito 14 risposte alla domanda aperta su 19 questionari acquisiti. La criticità maggiore è rappresentata dai rapporti dell'utenza della sede di Chiavari con il CML (8 - 57%). Tuttavia, vengono segnalati anche i tempi di attesa lunghi e le difficoltà di comunicare telefonicamente con la sede gli orari degli sportelli, mentre una sola risposta fa riferimento al personale non abbastanza gentile e cortese.

Per quanto riguarda **l'Area Aziende** solo due le risposte: una relativa al sito web dell'Istituto ritenuto poco intuitivo e l'altra relativa alla necessità di potenziare gli orari di apertura della sede.

LA SPEZIA

Per quanto riguarda **l'area Aziende** sono state 7 le risposte alle domande aperte e di queste 4 sono nettamente positive (57%). Un utente chiede un miglioramento dei contatti telefonici ed uno si lamenta dei premi troppo elevati. Nel complesso quindi giudizi sicuramente buoni.

L'utenza dell'**Area lavoratori** della Sede della Spezia (CML e sportello lavoratori) ha fornito 19 risposte su 38 questionari complessivi.

Sono 3 (15%) gli utenti che manifestano un giudizio positivo sui servizi offerti dalla Sede della Spezia. Dei 16 utenti che rappresentano delle criticità (85%), 2 sono totalmente negativi (12,5%). Tre lamentano le tempistiche delle risposte alle loro richieste (18%). Vengono segnalati come criticità, ma da pochi utenti, i contatti telefonici, i tempi di attesa, le informazioni sulla pratica, gli orari (più elastici), gli sportelli da migliorare. Sulla base degli esiti di questa rilevazione sembrerebbero quindi in miglioramento le difficoltà, espresse invece con la customer del 2020, riguardanti la disponibilità del personale amministrativo e l'organizzazione del CML, oggetto solo di qualche segnalazione.

IMPERIA

L'utenza lavoratori (CML e sportello lavoratori) ha fornito 30 risposte alla domanda aperta su 40 questionari compilati. Il 40% delle risposte (12) ha espresso una valutazione positiva complessiva. Le problematiche evidenziate dal restante 60% riguardano in particolare l'accesso difficoltoso alla sede da parte degli infortunati (3 - 10%) e i rapporti con il CML (3 - 10%). Altre singole richieste sono invece relative a: segnaletica d'ingresso, risposte telefoniche, snellimento della burocrazia, miglioramento della sala d'attesa,

sospensione del servizio di radiologia. Un utente, invece, ha lamentato un presunto trattamento differente tra infortunati dipendenti e con partita iva.

Per quanto riguarda **l'Area Aziende**, solo due le risposte aperte. Una è positiva l'altra auspica un miglioramento dei contatti telefonici.

SAVONA

L'utenza lavoratori (CML e sportello lavoratori) ha fornito 44 risposte alla domanda aperta su un totale complessivo di 152 questionari. Otto utenti (8 - 19%) hanno espresso una valutazione positiva del servizio ricevuto o comunque hanno ritenuto di non dover segnalare nulla come miglioramento. Ad ogni buon conto, per quanto riguarda gli utenti che hanno segnalato aree di miglioramento (36 - 81%), la criticità più segnalata è stata quella relativa alla presenza di barriere architettoniche presso la sede che rendono difficoltoso l'accesso per gli infortunati con difficoltà di deambulazione e all'assenza di parcheggi per gli infortunati medesimi (13 - 36%). Il 16% delle persone che hanno risposto hanno auspicato un miglioramento dei tempi d'attesa in generale anche per quanto riguarda gli aspetti burocratici. Invece, il 22% evidenzia delle criticità nei rapporti con il CML. Un utente chiede l'aumento delle indennità per gli infortuni.

Per **l'Area Aziende** una sola risposta riguardante le istruzioni su come impostare le varie pratiche dei servizi on-line.

ALBENGA

L'utenza lavoratori (CML e sportello lavoratori) ha fornito 5 risposte alla domanda aperta. Tutte oltre modo positive per la struttura.