

**INAIL**

**INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION  
SUI SERVIZI EROGATI DALLE SEDI  
DELL'ISTITUTO  
ANNO 2021**

**DIREZIONE REGIONALE UMBRIA  
Ufficio POAS  
Processo Organizzazione/Audit**

**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 DI DIREZIONE REGIONALE/ TERRITORIALE.....	14
4.1.	RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO DI DIREZIONE REGIONALE/TERRITORIALE-SERVIZI ALLO SPORTELLO.....	16
4.2.	RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO DI DIREZIONE REGIONALE/TERRITORIALE - SERVIZI DELL'AREA SANITARIA .....	17
4.3.	RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO DI DIREZIONE REGIONALE/TERRITORIALE- SERVIZI DI CERTIFICAZIONE E VERIFICA.....	18
5.	RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO DI SEDE - PERUGIA.....	19
6.	RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO DI SEDE - TERNI .....	21
7.	RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO DI SEDE - FOLIGNO .....	23
8.	RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO DI SEDE - ORVIETO .....	25
9.	RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO DI SEDE - CITTA' DI CASTELLO .....	26
10.	SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO .....	27

## 1. INTRODUZIONE

### 1.1. Presentazione

Il contesto emergenziale legato al Covid-19 ha condizionato l'indagine di Customer Satisfaction condotta nel 2021.

Il parziale superamento delle misure restrittive attuate per contenere la diffusione della pandemia ha consentito una ripresa dell'afflusso dell'utenza nelle Sedi che tuttavia resta ridotto rispetto agli anni pre-emergenziali.

Nell'indagine sono stati presi in considerazione tutti i questionari compilati dalle aziende e dai lavoratori che hanno usufruito - almeno una volta nel corso dell'ultimo anno dei servizi forniti anche da remoto, mediante telefono o e-mail.

Le domande, differenziate per le due tipologie di utenti aziende e lavoratori, sono state articolate in gruppi, in parte comuni ad entrambi le categorie (come quelle relative alla qualità dei servizi offerti allo sportello), ed in parte rivolte ai soli lavoratori (per i servizi dell'area sanitaria) o alle sole aziende (per il settore di certificazione e verifica). Sono state escluse dalla media della valutazione le domande relative alla valutazione dei "Servizi generali" offerti dall'INAIL, che non rientrano nell'operato specifico delle Sedi territoriali.

Il peculiare contesto e le modalità particolari in cui si è svolta la rilevazione hanno influito sui risultati conseguiti; i dati che vengono restituiti appaiono, alla luce della premessa, parzialmente rappresentativi ma di fatto, non del tutto comparabili con le rilevazioni degli anni precedenti.

### 1.2. Obiettivo del documento

La rilevazione di Customer Satisfaction 2021 ha coinvolto tutti gli utenti che liberamente hanno risposto al questionario somministrato. In tutta Italia hanno partecipato 13.439 utenti, in significativo aumento rispetto ai 5.828 dell'anno precedente, che rappresentano per il 77% la categoria dei Lavoratori e solo per il 23% la categoria delle Aziende.

Nella regione Umbria l'analisi dei risultati sul numero di questionari raccolti (n. 217), per la quasi totalità appartenente alla categoria Lavoratori (180 questionari, rispetto al dato delle aziende pari a 37), ha evidenziato come punto di forza la garanzia della privacy, sia nell'area lavoratori/aziende che nell'area sanitaria, nonché la professionalità e competenza del personale amministrativo.

Risulta esiguo il riscontro proveniente dal settore "Certificazione e Verifica" a causa del ridotto numero di risposte acquisite nella rilevazione.

### 1.3. Metodologia

La rilevazione si è svolta per quattro settimane dal 15 novembre al 10 dicembre 2021.

Come nello scorso anno, per il permanere dello stato emergenziale da Covid-19 che ha dettato esigenze di prevenzione dei contagi, la stessa è avvenuta utilizzando il solo canale mail/web, anziché il questionario cartaceo. A tutti gli utenti destinatari è stato inviato, tramite e-mail, un link per l'accesso e la compilazione dei *format* previsti. Gli utenti coinvolti sono stati:

- ✓ per la categoria lavoratori: infortunati, soggetti affetti da malattie professionali, reddituari, delegati o funzionari di patronati;
- ✓ per la categoria aziende: datori di lavoro, consulenti del lavoro, incaricati di associazioni di categoria
- ✓ per entrambe le categorie: qualsiasi altro soggetto che si è qualificato al momento della compilazione.

L'utente ha espresso un giudizio qualitativo sui singoli aspetti utilizzando, una scala Likert a cinque valori - differentemente dall'anno precedente i cui valori erano fissati a quattro - dando come risposta:

- ✓ per niente d'accordo (valore attribuito:1)
- ✓ poco d'accordo (valore attribuito: 2)
- ✓ né d'accordo né in disaccordo (valore attribuito:3)
- ✓ abbastanza d'accordo (valore attribuito:4)
- ✓ molto d'accordo (valore attribuito:5)
- ✓ non so

E' stata prevista la risposta "non so" per raccogliere il parere degli utenti che non sono in grado di esprimere un giudizio, che tuttavia è stata esclusa dal calcolo della media.

Le valutazioni espresse dagli utenti in Umbria relativamente ai servizi offerti, abbracciano il territorio della Direzione Territoriale di Perugia-Terni, coincidente con quello della Direzione Regionale Umbria, e in cui operano le Sedi di Perugia, Terni, Foligno, Orvieto e Città di Castello.

Nel risultato confluiscono i valori relativi ai Servizi specifici rappresentati dal grado di soddisfazione degli utenti recatisi presso lo sportello aziende e lavoratori e presso l'area sanitaria (i soli lavoratori).

Negli elaborati della Direzione regionale si fanno confluire anche le risposte date alle domande inerenti la certificazione e verifica di impianti, che hanno riportato un giudizio pari a 4,40 superiore al giudizio medio nazionale di 4,31.

I servizi generali sono raffigurati dal gruppo di domande su quanto offerto dall'Istituto in termini di tempi di risposta rispetto la gestione della pratica, comunicazioni ricevute,

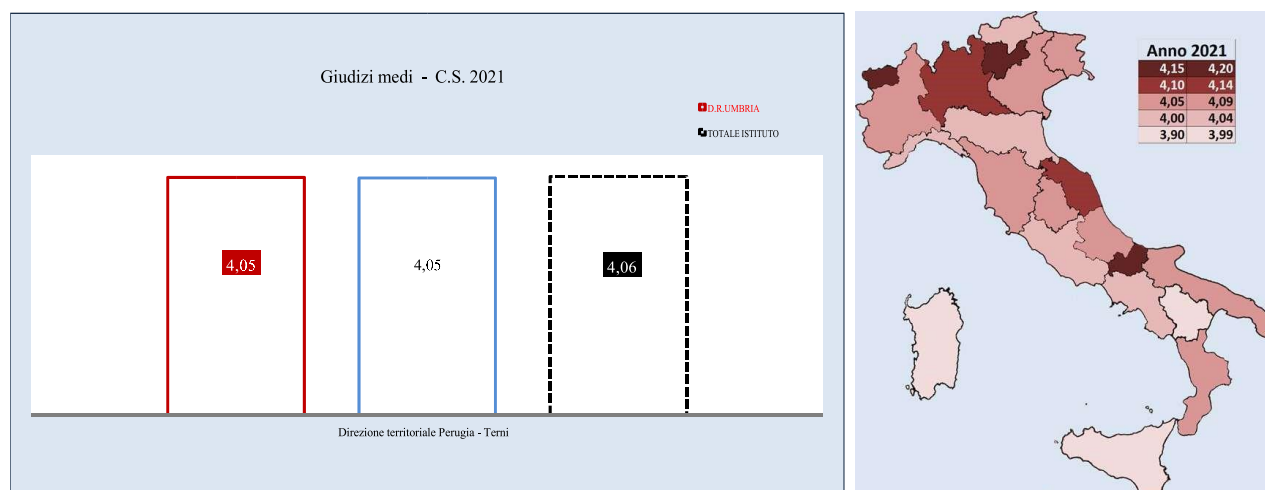
accesso ai servizi (es. gestione degli appuntamenti, accoglienza), accessibilità della sede, ecc.

La valutazione di tali servizi è rilevata a livello aggregato su base nazionale e il giudizio è attribuito in maniera identica a tutte le Sedi, Direzioni Territoriali e Regionali - e per il 2021 è pari a 3,92.

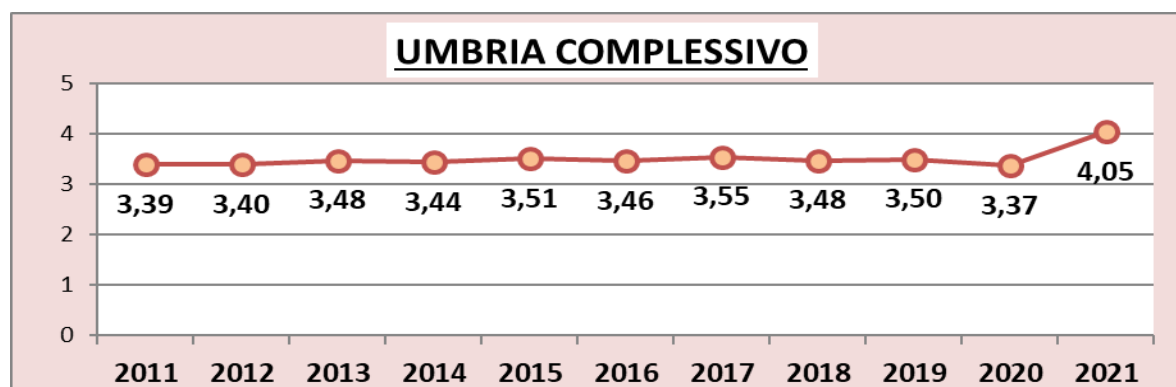
Alla luce di quanto sopra il giudizio medio complessivo di ogni singola Sede, Direzione Territoriale e Direzione Regionale è ottenuto calcolando la media aritmetica semplice del giudizio medio dei servizi specifici e del giudizio medio dei servizi generali.

Il giudizio medio complessivo della Direzione Regionale Umbria è di 4,05 (su scala di 5) e ci restituisce quindi una valutazione sostanzialmente positiva anche se lievemente inferiore alla media del giudizio complessivo nazionale (4,06).

#### PROSPETTO RIASSUNTIVO PER DIREZIONE TERRITORIALE E CONFRONTO REGIONALE



Il risultato ottenuto dall'Umbria, anche se molto positivo rispetto all'anno precedente, appare parzialmente rappresentativo, in considerazione della moderata partecipazione di utenti e della diversa scala di valori usata nella valutazione, ma è comunque di aiuto nella verifica dello stato della qualità dei servizi nel difficile momento storico e di contesto caratterizzato dal protrarsi dall'emergenza sanitaria per Covid-19.



## 2. DESCRIZIONE DEL CAMPIONE

In Umbria, come nel resto d'Italia, l'indagine ha coinvolto il seguente numero di utenti:

Categoria	Numero questionari
AZIENDE	37
LAVORATORI	180
TOTALE	217

L'accesso degli utenti della categoria **Lavoratori**, coinvolti nell'indagine, presso le strutture dell'Umbria è stata limitata, in considerazione dello stato di pandemia ancora in atto: gli utenti che si sono recati presso gli uffici da 1 a 5 volte sono stati 131, per più di 5 volte sono stati 17, mentre tra quelli interpellati 32 utenti non hanno mai effettuato accessi in Sede.

Categoria (Lavoratori)	Infortunato	Affetto da M.P.	Titolare di Rendita	Delegato di Inf./Affetto MP/Tit.rendita	Patronato	Altro	Totale
Nessuna	15	4	5	1	0	7	32
Una volta	27	22	12	0	0	3	64
Da 2 a 5 volte	32	24	8	1	0	2	67
Oltre 5 volte	14	1	0	1	0	1	17
<b>Totale</b>	<b>88</b>	<b>51</b>	<b>25</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>13</b>	<b>180</b>

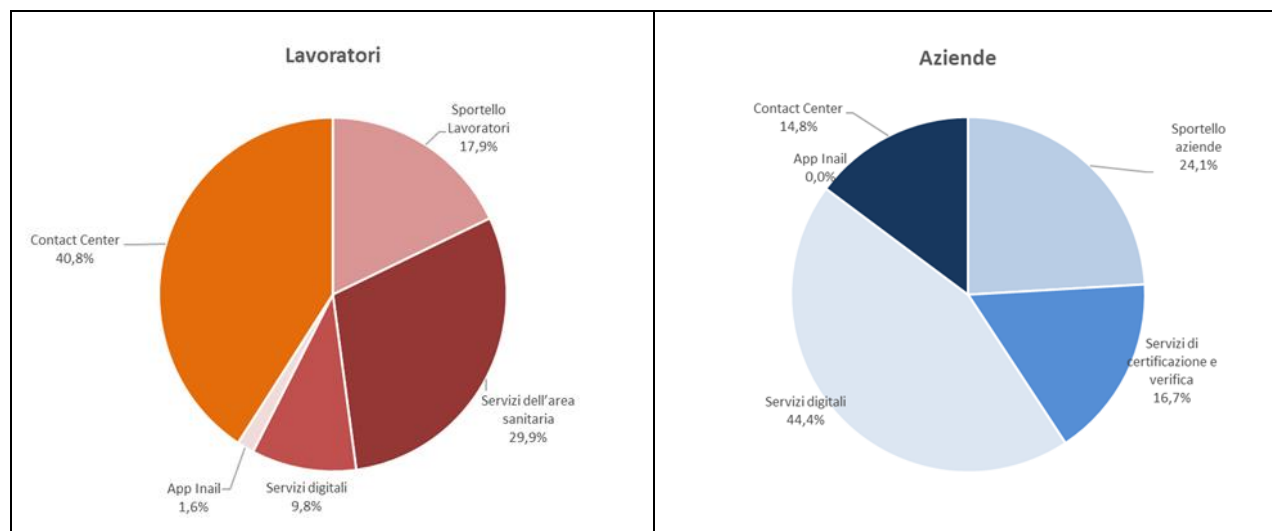
Durante il periodo di emergenza sanitaria, in 122 casi su 161 totali, il lavoratore è stato convocato dalle Sedi. Solo 2 utenti hanno dichiarato di essersi recati presso la struttura perché non hanno trovato informazioni nel sito Inail o tramite il Contact-center, mentre 24 assicurati hanno chiesto direttamente e preventivamente uno specifico appuntamento.

La situazione riscontrata è in linea con il dato Italia, in quanto tutte le strutture hanno invitato e fissato incontri scaglionati, al fine di evitare assembramenti e prevenire situazioni di rischio per il contagio in atto.

Categoria (Lavoratori)	Infortunato	Affetto da M.P.	Titolare di Rendita	Delegato di Inf./Affetto MP/Tit.rendita	Patronato	Altro	Totale
Sono stato convocato	62	40	13	2	0	5	122
Ho chiesto un'appuntamento	7	9	7	0	0	1	24
Nel portale <a href="http://www.inail.it">www.inail.it</a> non ho trovato il servizio o le informazioni che cercavo	0	0	2	0	0	0	2
Presso il Contact Center Inail non ho trovato il servizio o le informazioni che cercavo	0	0	2	0	0	0	2
Altro	6	2	2	0	0	1	11
<b>Totale</b>	<b>75</b>	<b>51</b>	<b>26</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>161</b>

Come emerge dal grafico, il 29,9% dell'utenza appartenente alla categoria Lavoratori ha usufruito dei servizi dell'area Sanitaria.

Il 17,9% si è recato allo sportello lavoratori, il 40,8% dei casi ha usufruito del servizio di Contact center, mentre il 9,8% ha utilizzato i servizi digitali e solo l'1,6% ha fatto uso dell'App Inail.



Per quanto riguarda l'area **Aziende** in Umbria, il 44,4% del campione ha usufruito dei servizi digitali, il 14,8% del Contact Center, il 24,1% degli utenti si è recato fisicamente allo sportello mentre nessuno ha utilizzato l'App Inail.

In entrambe le categorie di utenti si evidenzia comunque il maggior utilizzo del contact center e dei servizi digitali anziché il recarsi fisicamente allo sportello.

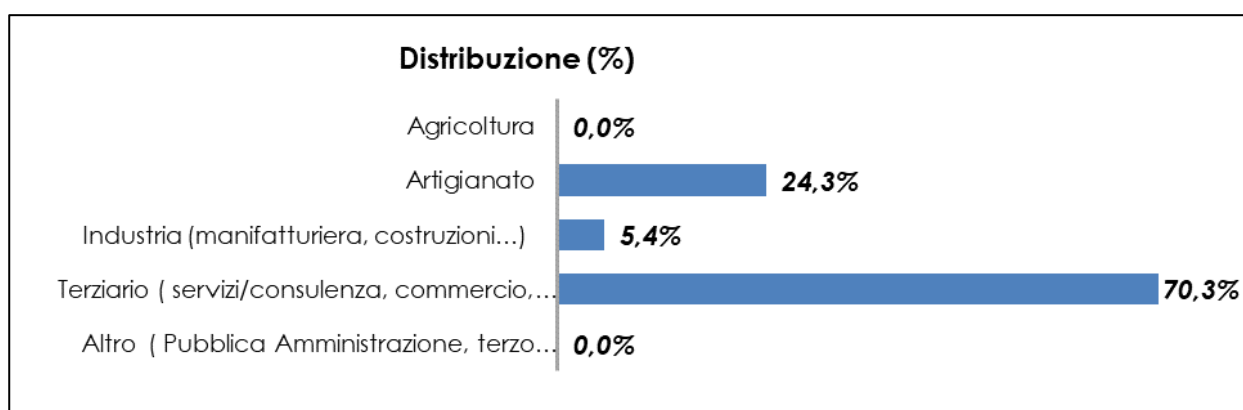
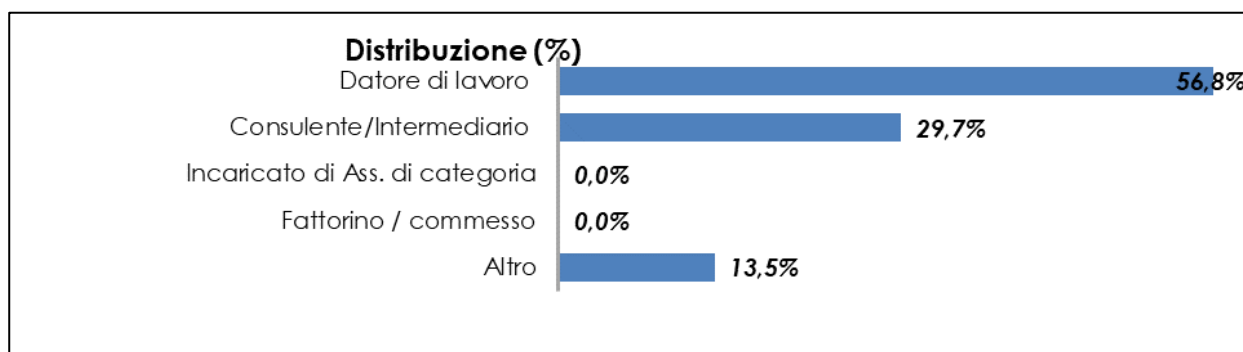
Solo il 16,7% del campione si è avvalso dei Servizi di certificazione e verifica.

L'analisi dei dati di CS 2021 svolta sulle **aziende** risulta in aumento rispetto alla passata rilevazione.

La pandemia ha influito notevolmente sulla affluenza dei datori di lavoro o dei loro delegati presso gli sportelli e al conseguente incremento nell'utilizzo delle procedure digitali già impiegate in passato.

La numerosità dei questionari raccolti permette di delineare le aree di miglioramento ritenute importanti per l'ottimizzazione del servizio.

Dall'analisi delle risposte fornite dagli utenti è emerso come si è ritenuto di primaria importanza il miglioramento della qualità e della celerità delle risposte fornite dagli operatori dell'Istituto e della fruibilità del portale.



Gli utenti delle Aziende che hanno partecipato alla rilevazione sono per il 56,8% "datore di lavoro", per il 29,7% "consulente/intermediario" e, solo il 13,5% riguarda un fattore eterogeneo del campione.

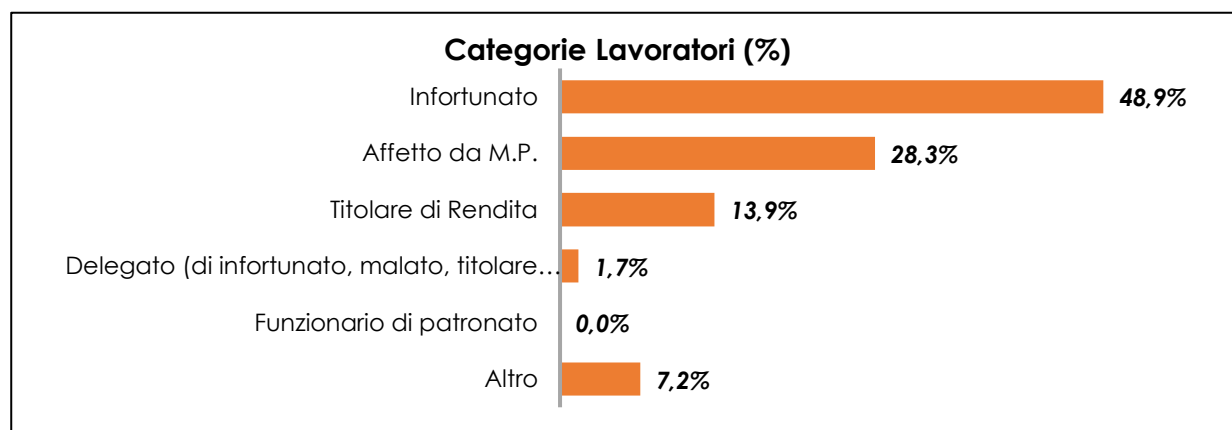
Il 70,3% dei fruitori della rilevazione appartengono al settore terziario, il 24,3% fanno parte dell'Artigianato e solo il 5,4% sono del settore Industria. Il settore agricoltura non è rappresentato nel campione.

Come è emerso dai dati già esposti, anche per gli utenti della categoria aziende l'accesso presso le strutture dell'Umbria è stato quasi nullo, solo 3 fruitori si sono recati presso gli uffici da una a 5 volte, mentre i restanti 34 utenti non hanno mai effettuato accessi in Sede.

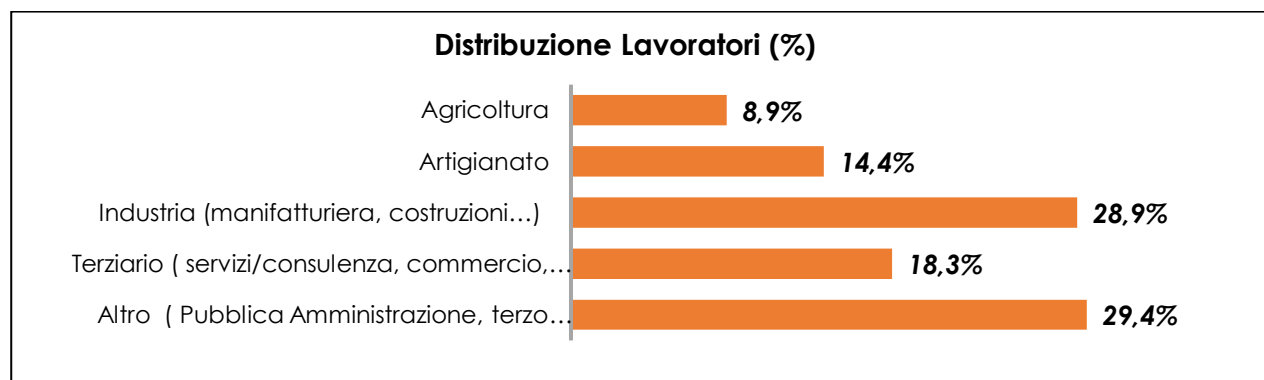
Quante volte, nell'ultimo anno, si è presentato presso la Sede Inail oggetto della sua valutazione?						
Settore di attività (Aziende)		Agricoltura	Artigianato	Industria	Terziario	Altro
Nessuna		0	9	2	23	0
Una volta		0	0	0	1	0
Da 2 a 5 volte		0	0	0	2	0
Oltre 5 volte		0	0	0	0	0
<b>Totale</b>		<b>0</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>26</b>	<b>0</b>



Il 48,9% dei 180 utenti appartenenti alla categoria **Lavoratori** è rappresentato da infortunati, il 28,3% da soggetti affetti da Malattie Professionali, circa il 14% sono reddituari e meno del 2% sono delegati del lavoratore, mentre il 7,2% appartiene alla categoria "altro".

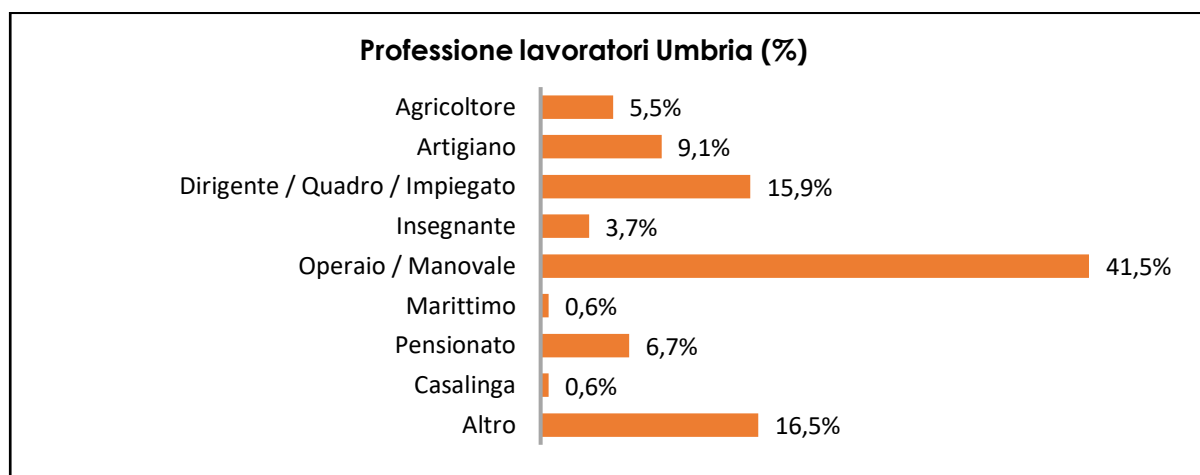


Nella regione il 28,9% degli appartenenti alla categoria è occupato nell'Industria, poco più del 18% è rappresentato dal Terziario, mentre l'Artigianato e l'Agricoltura non raggiungono il 25%. Rappresentativa è la percentuale attribuita ad Altro (29,4%) in cui confluiscono sia dipendenti della Pubblica Amministrazione che del Terzo Settore.



Anche a livello nazionale il settore più rappresentativo, più di un terzo del campione intervistato fa parte della PA o del terzo settore, segue il terziario con una percentuale del 24% e infine i lavoratori del settore Industriale la cui percentuale si approssima al 25%, agricoltura ed artigianato superano di poco invece il 15%.

La professione prevalente dei lavoratori Umbri intervenuti nella rilevazione è per oltre il 40%, quella di Operaio/Manovale, per il 9,1% sono Artigiani, mentre l'15,9% appartiene alla qualifica di Dirigente/Quadro o Impiegato. Molto contenute le percentuali degli Agricoltori (5,5%), Insegnanti (3,7%) e delle Casalinghe intervenute (0,6 con un decremento rispetto all'anno precedente il cui dato si approssimava al 2%). Il 16,5% degli utenti appartiene ad altre professioni.



Ugualmente nelle rilevazioni a livello nazionale si riscontra che la qualifica di Operaio/Manovale è ricoperta dal 36,5% degli intervistati, il 22,4% sono Dirigenti/Quadri e Impiegati, gli Artigiani sono poco più del 6%, gli agricoltori il 4,3% e le Casalinghe non arriva allo 0,5%.

Nel complesso pertanto, la rilevazione in Umbria è pressoché in linea con i valori messi in evidenza dalle medie nazionali ad eccezione della compagine riguardante la "professione lavoratori" in cui emerge un certo divario per le qualifiche di "Dirigente/Quadro/Impiegato" (in regione solo l'15,9%, mentre il dato nazionale è pari ad oltre il 22%) e di "Operaio" che in Umbria supera il 41,5% degli intervistati, mentre la media nazionale è di poco superiore al 36%; simile al dato nazionale quello relativo alla categoria casalinghe il cui dato rimane al di sotto dell'1%.

In regione, come nell'intero Paese, la quasi totalità degli intervenuti è di nazionalità italiana (n. 208 utenti su 217), per la maggior parte di sesso maschile (n. 138 su 217) e con un'età compresa fra i 35 e 64 anni (n. 193 utenti su 217).

Nazionalità	N. questionari Italia	N. questionari Umbria
Italiana	12.824	208
Altri Paesi UE	253	5
Extra-UE	362	4
<b>Totale</b>	<b>13.439</b>	<b>217</b>

---

Sesso	N. questionari Italia	N. questionari Umbria
Femmina	5.155	79
Maschio	8.324	138
Totale	13.439	217

---

---

Fascia di età	N. questionari Italia	N. questionari Umbria
Fino a 34	1.395	11
Tra 35 e 49	4.511	72
Tra 50 e 64	6.736	121
65 e oltre	797	13
Totale	13.439	217

---

### 3. SINTESI DEI RISULTATI

Il giudizio medio dell'Italia è pari a 4,06 mentre il giudizio medio complessivo della Regione Umbria risulta pari a 4,05, pertanto in linea con il valore espresso a livello nazionale.

Come specificato nel paragrafo relativo alla metodologia di indagine, il risultato regionale è determinato dalla media aritmetica semplice del dato medio dei servizi generali (calcolati a livello di Istituto 3,92 ) e del giudizio medio dei servizi specifici che si attesta nella misura di 4,18.

Domanda del questionario	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
Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnaletica, igiene)	4,24	92	3,3%	5,4%	7,6%	26,1%	50,0%	7,6%
I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle mi	4,16	92	5,4%	4,3%	6,5%	31,5%	46,7%	5,4%
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa...)	4,16	92	6,5%	3,3%	3,3%	38,0%	44,6%	4,3%
Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professiona	4,30	92	6,5%	3,3%	5,4%	20,7%	60,9%	3,3%
Allo sportello è stata garantita la mia privacy	4,57	92	1,1%	3,3%	1,1%	22,8%	62,0%	9,8%
<b>TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO</b>	<b>4,28</b>	<b>460</b>	<b>4,6%</b>	<b>3,9%</b>	<b>4,8%</b>	<b>27,8%</b>	<b>52,8%</b>	<b>6,1%</b>
Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (spazi	4,27	132	3,8%	3,8%	4,5%	35,6%	49,2%	3,0%
Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici	3,85	132	12,1%	9,1%	3,8%	28,0%	43,9%	3,0%
Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione di più v	3,96	132	12,1%	5,3%	2,3%	31,8%	45,5%	3,0%
Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale	3,96	132	9,8%	9,1%	5,3%	23,5%	49,2%	3,0%
Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy	4,50	132	4,5%	0,8%	3,0%	18,9%	64,4%	8,3%
<b>TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA</b>	<b>4,10</b>	<b>660</b>	<b>8,5%</b>	<b>5,6%</b>	<b>3,8%</b>	<b>27,6%</b>	<b>50,5%</b>	<b>4,1%</b>
Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dell'area dei servizi di certificazione e ver	4,20	9	0,0%	11,1%	0,0%	11,1%	33,3%	44,4%
I servizi e le informazioni ricevuti presso l'unità di certificazione e verifica sono adeguati c	4,25	9	0,0%	11,1%	0,0%	33,3%	44,4%	11,1%
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di certificazione e verifica presso la sede	4,17	9	0,0%	11,1%	0,0%	22,2%	33,3%	33,3%
Il personale del servizio di certificazione e verifica è stato disponibile, competente e pro	4,50	9	0,0%	0,0%	11,1%	22,2%	55,6%	11,1%
Presso l'unità di certificazione e verifica è stata garantita la mia privacy	4,75	9	0,0%	0,0%	0,0%	22,2%	66,7%	11,1%
<b>TOTALE SERVIZI DI CERTIFICAZIONE E VERIFICA</b>	<b>4,40</b>	<b>45</b>	<b>0,0%</b>	<b>6,7%</b>	<b>2,2%</b>	<b>22,2%</b>	<b>46,7%</b>	<b>22,2%</b>
<b>GIUDIZIO MEDIO COMPLESSIVO SERVIZI SPECIFICI</b>	<b>4,18</b>	<b>1.165</b>	<b>6,6%</b>	<b>5,0%</b>	<b>4,1%</b>	<b>27,5%</b>	<b>51,2%</b>	<b>5,6%</b>

Solo il 6,1% di utenti non ha espresso un giudizio nella valutazione dei servizi resi allo Sportello, mentre il 4,1% non ha valutato i servizi resi dall'area Sanitaria.

Più del 51% degli utenti risulta molto soddisfatto dei servizi offerti e precisamente il 52,8% per i servizi allo sportello e il 50,5% per i servizi dell'area sanitaria. Abbastanza d'accordo è risultato il 27,5% degli intervistati, e solo l'11,6% dell'utenza è rimasta poco soddisfatta dei servizi resi.

Il quadro generale che emerge della qualità offerta, nonostante le contingenti difficoltà legate alla situazione emergenziale in atto, è dunque positivo e buoni sono i pareri espressi circa i servizi forniti allo Sportello, con una media di 4,28, di poco superiore alla

media nazionale di 4,27. Appreziate notevolmente, con un punteggio di 4,57 la garanzia della privacy (ben superiore alla media nazionale di 4,44) e l'organizzazione del servizio di Sportello per orari di apertura e tempi di attesa con 4,16 (superiore al dato nazionale di 4,06) e con un valore pari a 5 per la sede di Orvieto. Meno apprezzati, anche se con un giudizio superiore a 4, sono risultati i servizi e le informazioni ricevute (4,16 contro un 4,22 nazionale). Il giudizio relativo agli ambienti ed al comfort dello sportello, come spazi, segnaletica o igiene, è stato pari a 4,24, quindi di poco inferiore al dato nazionale di 4,28, mentre la professionalità e la competenza del personale, con un buon risultato pari al 4,30, è di poco inferiore alla media nazionale (4,36).

Il punteggio relativo ai servizi dell'area Sanitaria della Regione è stato di 4,10, del tutto in linea con il dato nazionale di 4,12. Anche in questo caso, punto di forza si è rivelato (con un punteggio di 4,50) la garanzia della privacy negli ambulatori Inail, con un valore addirittura pari a 5 per la Sede di Orvieto e il dato relativo all'idoneità degli ambulatori dove si eseguono le visite mediche (spazi, segnaletica, comfort e igiene) con una media regionale di 4,27 al di sopra del 4,18 nazionale (con un buon risultato di 4,80 riportato dalla sede di Orvieto). Punto di caduta della regione si è rivelato quello relativo alle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici che hanno ottenuto un punteggio medio di 3,85, comunque di poco inferiore al 3,96 della media nazionale, con il risultato di Terni pari a 3,47, ma con le altre sedi superiori al dato nazionale e con quello di Orvieto pari a 4,80.

Anche per il 2021, l'indagine di Customer Satisfaction ha riguardato i servizi destinati agli utenti del Settore certificazione, verifica e innovazione (ex Ricerca, certificazione e verifica), coinvolgendo l'Unita Operativa Territoriale di Terni. Il dato relativo all'attività di Controllo, Certificazione e Verifica resa per le Aziende ottiene un valore di 4,40, superiore alla media nazionale pari a 4,31.

#### 4. RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO DI DIREZIONE REGIONALE/TERRITORIALE

Nella regione Umbria opera un'unica Direzione Territoriale, i cui risultati coincidono pertanto con quelli della Direzione regionale Umbria, che risulta composta da una Sede di tipo A (Perugia), due Sedi di tipo B (Terni e Foligno) e due Sedi di tipo C (Orvieto e Città di Castello).

Il successivo prospetto riassume la ripartizione delle 1.165 risposte date dai 217 utenti che hanno partecipato alla rilevazione per le singole categorie.

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	
<b>Aziende</b>	Datore di lavoro	4,03	35	2,9%	11,4%	11,4%	22,9%	45,7%	5,7%	
	Consulente/Intermediario	4,90	30	0,0%	0,0%	0,0%	10,0%	86,7%	3,3%	
	Incaricato di Ass. di categoria		0							
	Fattorino / commesso		0							
	Altro		0							
<b>Totale aziende</b>		<b>4,44</b>	<b>65</b>	<b>1,5%</b>	<b>6,2%</b>	<b>6,2%</b>	<b>16,9%</b>	<b>64,6%</b>	<b>4,6%</b>	
<b>Lavoratori</b>	Infortunato	4,29	195	3,1%	1,5%	5,1%	40,0%	45,1%	5,1%	
	Affetto da M.P.	4,24	105	4,8%	5,7%	4,8%	24,8%	52,4%	7,6%	
	Titolare di Rendita	4,60	55	9,1%	0,0%	0,0%	3,6%	87,3%	0,0%	
	Delegato (di infortunato, malato, titolare di rendita)	1,60	5	80,0%	0,0%	0,0%	20,0%	0,0%	0,0%	
	Funzionario di patronato		0							
	Altro	3,89	35	0,0%	14,3%	8,6%	28,6%	28,6%	20,0%	
<b>Totale lavoratori</b>		<b>4,26</b>	<b>395</b>	<b>5,1%</b>	<b>3,5%</b>	<b>4,6%</b>	<b>29,6%</b>	<b>50,9%</b>	<b>6,3%</b>	
<b>TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLLO</b>		<b>4,28</b>	<b>460</b>	<b>4,6%</b>	<b>3,9%</b>	<b>4,8%</b>	<b>27,8%</b>	<b>52,8%</b>	<b>6,1%</b>	
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	
<b>Lavoratori</b>	Infortunato	3,95	340	12,6%	4,1%	4,1%	30,9%	45,9%	2,4%	
	Affetto da M.P.	4,28	180	5,6%	3,3%	4,4%	28,3%	54,4%	3,9%	
	Titolare di Rendita	4,69	80	0,0%	5,0%	3,8%	8,8%	82,5%	0,0%	
	Delegato (di infortunato, malato, titolare di rendita)	3,10	15	13,3%	13,3%	0,0%	33,3%	6,7%	33,3%	
	Funzionario di patronato		0							
	Altro	3,66	45	2,2%	24,4%	0,0%	31,1%	26,7%	15,6%	
<b>Totale lavoratori</b>		<b>4,10</b>	<b>660</b>	<b>8,5%</b>	<b>5,6%</b>	<b>3,8%</b>	<b>27,6%</b>	<b>50,5%</b>	<b>4,1%</b>	
Totale servizi di certificazione e verifica										
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	
<b>Aziende</b>	Datore di lavoro	4,13	25	0,0%	12,0%	4,0%	36,0%	40,0%	8,0%	
	Consulente/Intermediario	4,88	15	0,0%	0,0%	0,0%	6,7%	46,7%	46,7%	
	Incaricato di Ass. di categoria		0							
	Fattorino / commesso		0							
	Altro	5,00	5	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	80,0%	20,0%	
<b>Totale aziende</b>		<b>4,40</b>	<b>45</b>	<b>0,0%</b>	<b>6,7%</b>	<b>2,2%</b>	<b>22,2%</b>	<b>46,7%</b>	<b>22,2%</b>	

Nella regione la sede di Orvieto ha riportato il giudizio più elevato per i servizi specifici erogati, riportando un valore di 4,76 ma con un esiguo numero di risposte (solo 30).

A seguire le altre Sedi:

-la Sede di Foligno ha ottenuto una valutazione media di 4,23 con 185 risposte;

-la Sede di Perugia una valutazione media di 4,22 con 540 risposte;

- la Sede di Città di Castello una valutazione media di 4,17 con 115 risposte;
- la sede di Terni con una valutazione media di 3,97 con 250 risposte.

Domanda del questionario	Sede di Perugia	Sede di Terni	Sede di Foligno	Sede Città di Castello	Sede di Orvieto
Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnaletica, igiene)	4,30	4,11	4,36	4,08	4,00
I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle mie richieste	4,24	4,00	4,21	4,08	4,00
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa...)	4,16	3,89	4,50	4,08	5,00
Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professionale	4,32	4,17	4,21	4,50	5,00
Allo sportello è stata garantita la mia privacy	4,61	4,47	4,64	4,42	5,00
<b>TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLLO</b>	<b>4,32</b>	<b>4,11</b>	<b>4,39</b>	<b>4,23</b>	<b>4,60</b>
Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (spazio, segnaletica, c	4,23	4,10	4,48	4,20	4,80
Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici	3,97	3,47	3,83	3,90	4,80
Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)	4,02	3,70	4,04	3,90	4,60
Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale	4,02	3,80	3,78	4,10	4,80
Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy	4,51	4,42	4,55	4,40	5,00
<b>TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA</b>	<b>4,15</b>	<b>3,88</b>	<b>4,13</b>	<b>4,10</b>	<b>4,79</b>
<b>GIUDIZIO MEDIO COMPLESSIVO SERVIZI SPECIFICI</b>	<b>4,22</b>	<b>3,97</b>	<b>4,23</b>	<b>4,17</b>	<b>4,76</b>

#### 4.1. RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO DI DIREZIONE REGIONALE/TERRITORIALE – SERVIZI ALLO SPORTELLO

Esaminando nel dettaglio i dati distinti per categoria, lo sportello Aziende ha riportato una valutazione media di 4,44, (lievemente inferiore alla media nazionale pari a 4,53), ma sicuramente poco rappresentativa con solo 65 risposte per tutti i quesiti.

Buona anche la valutazione ottenuta dai servizi resi allo sportello Lavoratori che con 395 risposte date a tutte le domande ha un giudizio medio di 4,26, superiore alla media nazionale di 4,22.

Elaborato PERUGIA - Anno 2021						
Elaborato di Direzione territoriale						
Confronto medie per Categoria						
Domanda del questionario	Aziende		Lavoratori		Totale	
	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte
Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnaletica, igiene)	4,45	13	4,20	79	4,24	92
I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle mie richieste	4,38	13	4,12	79	4,16	92
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa...)	4,42	13	4,12	79	4,16	92
Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professionale	4,46	13	4,28	79	4,30	92
Allo sportello è stata garantita la mia privacy	4,46	13	4,59	79	4,57	92
<b>TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO</b>	<b>4,44</b>	<b>65</b>	<b>4,26</b>	<b>395</b>	<b>4,28</b>	<b>460</b>
Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (spazio, segnaletica, comfort, igiene)			4,27	132	4,27	132
Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici			3,85	132	3,85	132
Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)			3,96	132	3,96	132
Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale			3,96	132	3,96	132
Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy			4,50	132	4,50	132
<b>TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA</b>			<b>4,10</b>	<b>660</b>	<b>4,10</b>	<b>660</b>
<b>GIUDIZIO MEDIO COMPLESSIVO SERVIZI SPECIFICI</b>	<b>4,44</b>	<b>65</b>	<b>4,16</b>	<b>1.055</b>	<b>4,18</b>	<b>1.120</b>

Un notevole apprezzamento riguarda, la garanzia della privacy del servizio sportello Lavoratori, che ha riportato una valutazione di 4,59, superiore alla media riportata dall'Istituto di 4,41. Buono anche il giudizio sulla garanzia alla privacy di 4,46 rilasciato per il personale dello sportello amministrativo, (anche se inferiore a 4,60 nazionale). Il punteggio ottenuto dai servizi resi allo sportello nella Direzione Regionale/Direzione Territoriale è di 4,28, quindi maggiore alla media italiana di 4,27, con una buona valutazione delle competenze del personale addetto agli sportelli, soprattutto per quanto riguarda l'organizzazione degli sportelli sia aziende che lavoratori, con un punteggio di 4,16, superiore alla media nazionale (4,06).

Gli utenti intervenuti alla rilevazione nell'80% dei casi ha dato dei giudizi positivi per i servizi resi allo sportello, specie fra gli utenti delle aziende, il 6,1% non ha espresso alcun giudizio, e solo 8,5% risulta per niente o poco d'accordo dei servizi resi.



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	
<b>Aziende</b>	Datore di lavoro	4,03	35	2,9%	11,4%	11,4%	22,9%	45,7%	5,7%	
	Consulente/Intermediario	4,90	30	0,0%	0,0%	0,0%	10,0%	86,7%	3,3%	
	Incaricato di Ass. di categoria		0							
	Fattorino / commesso		0							
	Altro		0							
<b>Totale aziende</b>		<b>4,44</b>	<b>65</b>	<b>1,5%</b>	<b>6,2%</b>	<b>6,2%</b>	<b>16,9%</b>	<b>64,6%</b>	<b>4,6%</b>	
<b>Lavoratori</b>	Infortunato	4,29	195	3,1%	1,5%	5,1%	40,0%	45,1%	5,1%	
	Affetto da M.P.	4,24	105	4,8%	5,7%	4,8%	24,8%	52,4%	7,6%	
	Titolare di Rendita	4,60	55	9,1%	0,0%	0,0%	3,6%	87,3%	0,0%	
	Delegato (di infortunato, malato, titolare di rendita)	1,60	5	80,0%	0,0%	0,0%	20,0%	0,0%	0,0%	
	Funzionario di patronato		0							
	Altro	3,89	35	0,0%	14,3%	8,6%	28,6%	28,6%	20,0%	
	<b>Totale lavoratori</b>		<b>4,26</b>	<b>395</b>	<b>5,1%</b>	<b>3,5%</b>	<b>4,6%</b>	<b>29,6%</b>	<b>50,9%</b>	<b>6,3%</b>
<b>TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLLO</b>		<b>4,28</b>	<b>460</b>	<b>4,6%</b>	<b>3,9%</b>	<b>4,8%</b>	<b>27,8%</b>	<b>52,8%</b>	<b>6,1%</b>	
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	
<b>Lavoratori</b>	Infortunato	3,95	340	12,6%	4,1%	4,1%	30,9%	45,9%	2,4%	
	Affetto da M.P.	4,28	180	5,6%	3,3%	4,4%	28,3%	54,4%	3,9%	
	Titolare di Rendita	4,69	80	0,0%	5,0%	3,8%	8,8%	82,5%	0,0%	
	Delegato (di infortunato, malato, titolare di rendita)	3,10	15	13,3%	13,3%	0,0%	33,3%	6,7%	33,3%	
	Funzionario di patronato		0							
	Altro	3,66	45	2,2%	24,4%	0,0%	31,1%	26,7%	15,6%	
<b>Totale lavoratori</b>		<b>4,10</b>	<b>660</b>	<b>8,5%</b>	<b>5,6%</b>	<b>3,8%</b>	<b>27,6%</b>	<b>50,5%</b>	<b>4,1%</b>	

## 4.2. RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO DI DIREZIONE REGIONALE/TERRITORIALE – SERVIZI DELL'AREA SANITARIA

Risultano in linea con la media nazionale (pari a 4,12) anche i giudizi riportati per i servizi dell'area Sanitaria che nella Direzione Regionale/Territoriale, registrano un valore medio di 4,10 sulla base di 660 risposte.

Anche in tale ambito molto apprezzata risulta la garanzia della privacy con 4,50 (la media nazionale è di 4,49), come pure l'accoglienza degli ambulatori pari al 4,27 (il punteggio della nazione è di 4,18).

Punto di caduta risulta essere la disponibilità del personale medico-sanitario che con 3,96 è inferiore alla media nazionale di 4,08, mentre l'organizzazione delle visite mediche con 3,96 risulta essere di poco superiore al valore nazionale di 3,93; il dato relativo invece al servizio delle informazioni ricevute risulta pari a 3,85 e rimane di poco inferiore rispetto alla media nazionale che totalizza un giudizio di 3,96.

### 4.3. RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO DI

#### DIREZIONE REGIONALE/TERRITORIALE – SERVIZI DI CERTIFICAZIONE E VERIFICA

I giudizi espressi per la UOT, dopo un periodo di stasi determinato dall'emergenza pandemica durante il quale non era pervenuta alcuna valutazione da parte delle aziende sui servizi resi, ottiene ben 45 risposte con un risultato medio di 4,40 superiore alla media nazionale pari a 4,31.

Totale servizi di certificazione e verifica									
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	4,13	25	0,0%	12,0%	4,0%	36,0%	40,0%	8,0%
	Consulente/Intermediario	4,88	15	0,0%	0,0%	0,0%	6,7%	46,7%	46,7%
	Incaricato di Ass. di categoria		0						
	Fattorino / commesso		0						
	Altro	5,00	5	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	80,0%	20,0%
<b>Totale aziende</b>		<b>4,40</b>	<b>45</b>	<b>0,0%</b>	<b>6,7%</b>	<b>2,2%</b>	<b>22,2%</b>	<b>46,7%</b>	<b>22,2%</b>

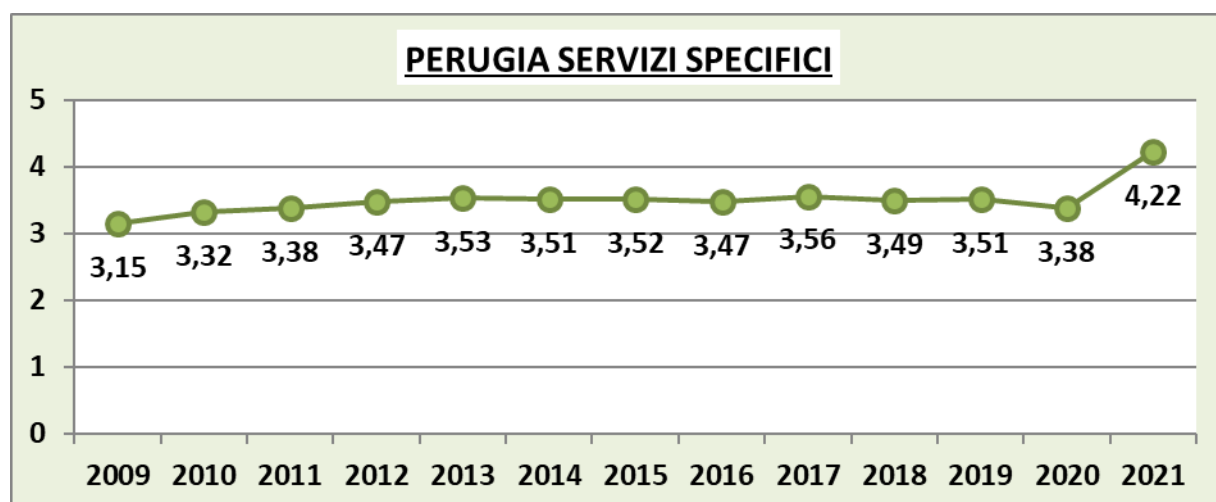
Anche per i servizi resi dalle Unità di certificazione e verifica ben apprezzato il rispetto della privacy con un buon 4,75 di molto superiore al punteggio nazionale di 4,45, come pure apprezzata la professionalità del personale con un valore di gradimento pari a 4,50 contro il 4,35 riportato come media nazionale. in linea con la media nazionale le risposte agli altri quesiti.

Domanda del questionario	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
Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnaletica, igiene)	4,24	92	3,3%	5,4%	7,6%	26,1%	50,0%	7,6%
I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle mi	4,16	92	5,4%	4,3%	6,5%	31,5%	46,7%	5,4%
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa...)	4,16	92	6,5%	3,3%	3,3%	38,0%	44,6%	4,3%
Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professiona	4,30	92	6,5%	3,3%	5,4%	20,7%	60,9%	3,3%
Allo sportello è stata garantita la mia privacy	4,57	92	1,1%	3,3%	1,1%	22,8%	62,0%	9,8%
<b>TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO</b>	<b>4,28</b>	<b>460</b>	<b>4,6%</b>	<b>3,9%</b>	<b>4,8%</b>	<b>27,8%</b>	<b>52,8%</b>	<b>6,1%</b>
Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (spazi	4,27	132	3,8%	3,8%	4,5%	35,6%	49,2%	3,0%
Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici	3,85	132	12,1%	9,1%	3,8%	28,0%	43,9%	3,0%
Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione di più v	3,96	132	12,1%	5,3%	2,3%	31,8%	45,5%	3,0%
Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale	3,96	132	9,8%	9,1%	5,3%	23,5%	49,2%	3,0%
Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy	4,50	132	4,5%	0,8%	3,0%	18,9%	64,4%	8,3%
<b>TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA</b>	<b>4,10</b>	<b>660</b>	<b>8,5%</b>	<b>5,6%</b>	<b>3,8%</b>	<b>27,6%</b>	<b>50,5%</b>	<b>4,1%</b>
Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dell'area dei servizi di certificazione e ver	4,20	9	0,0%	11,1%	0,0%	11,1%	33,3%	44,4%
I servizi e le informazioni ricevuti presso l'unità di certificazione e verifica sono adeguati c	4,25	9	0,0%	11,1%	0,0%	33,3%	44,4%	11,1%
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di certificazione e verifica presso la sede	4,17	9	0,0%	11,1%	0,0%	22,2%	33,3%	33,3%
Il personale del servizio di certificazione e verifica è stato disponibile, competente e pro	4,50	9	0,0%	0,0%	11,1%	22,2%	55,6%	11,1%
Presso l'unità di certificazione e verifica è stata garantita la mia privacy	4,75	9	0,0%	0,0%	0,0%	22,2%	66,7%	11,1%
<b>TOTALE SERVIZI DI CERTIFICAZIONE E VERIFICA</b>	<b>4,40</b>	<b>45</b>	<b>0,0%</b>	<b>6,7%</b>	<b>2,2%</b>	<b>22,2%</b>	<b>46,7%</b>	<b>22,2%</b>
<b>GIUDIZIO MEDIO COMPLESSIVO SERVIZI SPECIFICI</b>	<b>4,18</b>	<b>1.165</b>	<b>6,6%</b>	<b>5,0%</b>	<b>4,1%</b>	<b>27,5%</b>	<b>51,2%</b>	<b>5,6%</b>

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

Si riportano di seguito le risultanze ottenute per le singole Sedi, partendo dalla Sede di Perugia, unica Sede di tipologia A.

Si espongono i risultati complessivi conseguiti negli anni a partire dal 2009, tenendo però in considerazione che la rilevazione ha subito modifiche nel corso degli anni, per effetto dell'implementazione delle domande del questionario, dell'aumento del campione, dell'unificazione dei tipi di fonte di raccolta dati e non da ultimo l'attuale trasformazione da rilevazione campionaria a censuaria, l'utilizzo del solo canale web e la diversa scala di valutazione che non rendono quindi paragonabili i valori evidenziati.



La Struttura ha ottenuto una valutazione media di 4,22 praticamente superiore alla valutazione nazionale di 4,06 ed in linea con la media Regionale di 4,18.

Per quanto riguarda le valutazioni dei servizi allo Sportello, il giudizio più alto, come pure a livello regionale, è quello relativo alla garanzia della privacy che ottiene il punteggio di 4,61 mentre l'aspetto della disponibilità del personale ha ricevuto un giudizio pari a 4,32, quello relativo al comfort degli ambienti 4,30 i servizi e le informazioni ricevute 4,24.

Segue l'organizzazione del servizio di sportello con 4,16.

Per i Servizi dell'area Sanitaria il giudizio più elevato è ugualmente quello relativo alla garanzia della privacy con un buon 4,51, seguito da una valutazione di 4,23 riguardante l'accoglienza ed il comfort degli ambulatori.

Il personale medico-sanitario è stato valutato per competenza e professionalità al 4,02, al pari dell'organizzazione delle visite mediche.

Le informazioni ottenute presso gli ambulatori hanno ottenuto un giudizio pari a 3,97 che risulta pertanto il punto di caduta della rilevazione, anche se è ugualmente superiore alla media nazionale di 3,96.

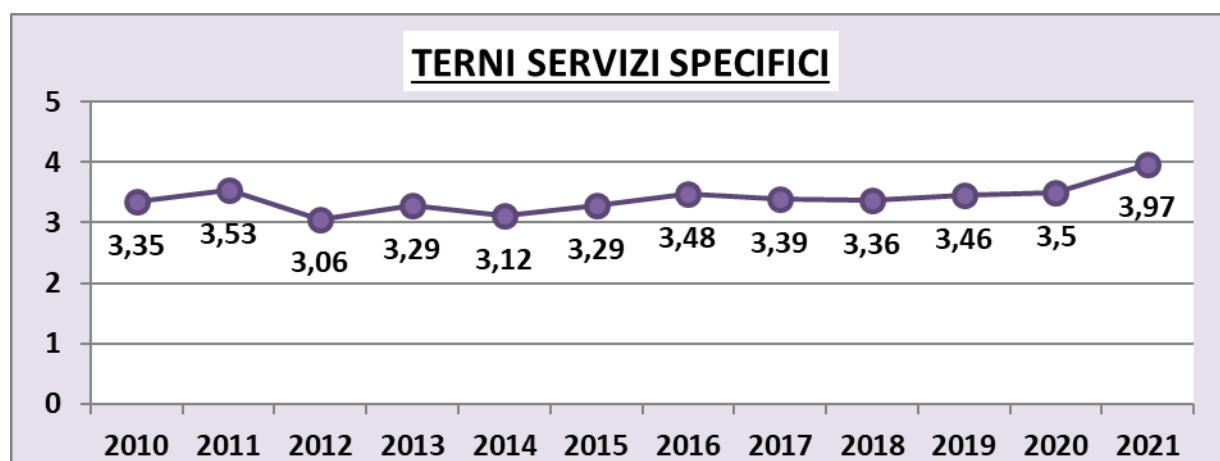
La Sede di Perugia, con 540 risposte ottenute, è la prima Sede in Umbria per numero di opinioni espresse con 315 risposte per l'area sanitaria e 225 per lo sportello e con quasi la totalità dell'utenza soddisfatta dei servizi resi.

Domanda del questionario	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
Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnaletica, igiene)	4,30	45	2,2%	6,7%	4,4%	24,4%	51,1%	11,1%
I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle mi	4,24	45	4,4%	4,4%	4,4%	31,1%	48,9%	6,7%
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa...)	4,16	45	4,4%	4,4%	4,4%	40,0%	42,2%	4,4%
Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professiona	4,32	45	6,7%	4,4%	2,2%	22,2%	62,2%	2,2%
Allo sportello è stata garantita la mia privacy	4,61	45	0,0%	4,4%	2,2%	17,8%	66,7%	8,9%
<b>TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLLO</b>	<b>4,32</b>	<b>225</b>	<b>3,6%</b>	<b>4,9%</b>	<b>3,6%</b>	<b>27,1%</b>	<b>54,2%</b>	<b>6,7%</b>
Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (spazi	4,23	63	3,2%	4,8%	4,8%	36,5%	46,0%	4,8%
Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici	3,97	63	9,5%	7,9%	3,2%	30,2%	44,4%	4,8%
Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione di più v	4,02	63	9,5%	6,3%	1,6%	33,3%	44,4%	4,8%
Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale	4,02	63	11,1%	4,8%	4,8%	25,4%	49,2%	4,8%
Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy	4,51	63	4,8%	1,6%	1,6%	19,0%	66,7%	6,3%
<b>TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA</b>	<b>4,15</b>	<b>315</b>	<b>7,6%</b>	<b>5,1%</b>	<b>3,2%</b>	<b>28,9%</b>	<b>50,2%</b>	<b>5,1%</b>
<b>GIUDIZIO MEDIO COMPLESSIVO SERVIZI SPECIFICI</b>	<b>4,22</b>	<b>540</b>	<b>5,9%</b>	<b>5,0%</b>	<b>3,3%</b>	<b>28,1%</b>	<b>51,9%</b>	<b>5,7%</b>

## 6.RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO DI SEDE –TERNI

Anche per la Sede di Terni si riportano i risultati ottenuti nelle precedenti rilevazioni con le stesse considerazioni già esposte che non rendono quindi paragonabili i valori evidenziati.

Si riscontra un valore inferiore alla media nazionale e della stessa regione,(pari a 4,18), nonché un valore più basso anche rispetto alle altre sedi umbre.



La Sede di Terni, sede di tipo B, ha registrato 250 risposte, non equamente ripartite fra i due gruppi di domande (95 risposte per i servizi allo Sportello e 155 per i servizi all'Area Sanitaria).

I servizi allo Sportello hanno ottenuto una valutazione media di 4,11, con oltre il 75% di utenti che sono soddisfatti delle prestazioni rese.

Fra le domande rivolte agli utenti, ha ottenuto il punteggio maggiore (4,47) quella relativa alla garanzia della privacy, con un punto di attenzione relativamente alla percentuale di utenza che non si è espressa (il 21,1%).

La competenza e professionalità del personale allo sportello ha conseguito 4,17, mentre l'utenza non risulta soddisfatta per l'organizzazione allo sportello con un punteggio di 3,89 (il più basso nella regione).

Risultano ugualmente non apprezzati i servizi dell'area Sanitaria che hanno ottenuto una valutazione media di 3,88. Il giudizio più elevato è risultato, come nel resto delle sedi umbre, quello riguardante la garanzia della privacy negli ambulatori, con un valore di 4,42. Buona la valutazione per gli ambienti degli ambulatori, che hanno ottenuto una valutazione di 4,10.

Il personale medico-sanitario è stato giudicato con un valore pari a 3,80.

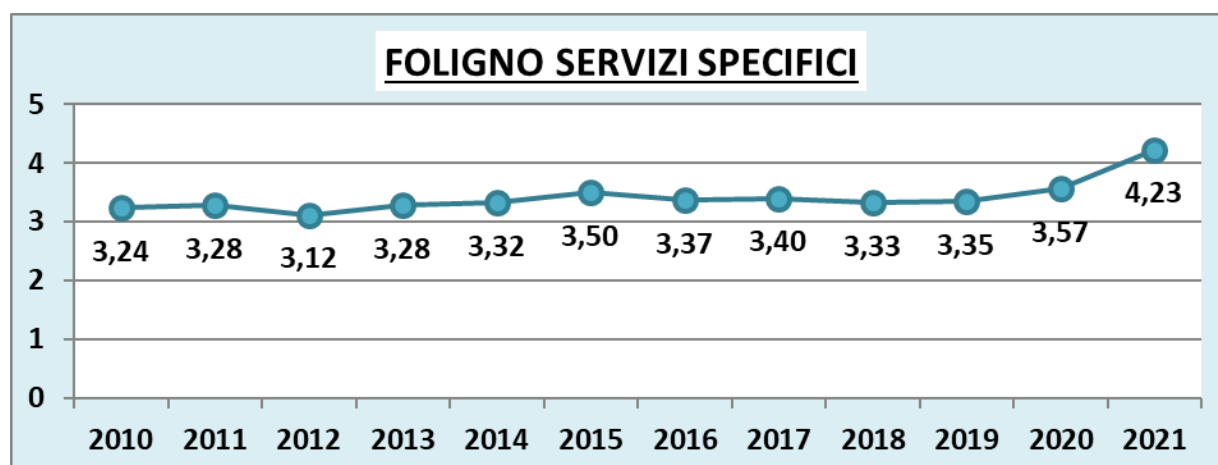
Mentre l'organizzazione delle visite (con 3,70) è risultato soddisfacente, le informazioni e le comunicazioni ricevute presso gli ambulatori, con un valore pari

a 3,47, hanno registrato la valutazione più bassa riportate nella regione e sono state oggetto delle domande aperte da parte degli utenti, come pure delle azioni di miglioramento da parte del dirigente.

Domanda del questionario	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
Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnaletica, igiene)	4,11	19	5,3%	5,3%	5,3%	36,8%	42,1%	5,3%
I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle mi	4,00	19	10,5%	0,0%	10,5%	31,6%	42,1%	5,3%
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa...)	3,89	19	10,5%	0,0%	5,3%	52,6%	26,3%	5,3%
Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professiona	4,17	19	10,5%	0,0%	10,5%	15,8%	57,9%	5,3%
Allo sportello è stata garantita la mia privacy	4,47	19	5,3%	0,0%	0,0%	21,1%	52,6%	21,1%
<b>TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLLO</b>	<b>4,11</b>	<b>95</b>	<b>8,4%</b>	<b>1,1%</b>	<b>6,3%</b>	<b>31,6%</b>	<b>44,2%</b>	<b>8,4%</b>
Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (spazi	4,10	31	6,5%	3,2%	6,5%	38,7%	41,9%	3,2%
Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici	3,47	31	16,1%	12,9%	9,7%	25,8%	32,3%	3,2%
Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione di più v	3,70	31	12,9%	9,7%	6,5%	32,3%	35,5%	3,2%
Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale	3,80	31	12,9%	9,7%	6,5%	22,6%	45,2%	3,2%
Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy	4,42	31	3,2%	0,0%	9,7%	16,1%	54,8%	16,1%
<b>TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA</b>	<b>3,88</b>	<b>155</b>	<b>10,3%</b>	<b>7,1%</b>	<b>7,7%</b>	<b>27,1%</b>	<b>41,9%</b>	<b>5,8%</b>
<b>GIUDIZIO MEDIO COMPLESSIVO SERVIZI SPECIFICI</b>	<b>3,97</b>	<b>250</b>	<b>9,6%</b>	<b>4,8%</b>	<b>7,2%</b>	<b>28,8%</b>	<b>42,8%</b>	<b>6,8%</b>

## 7.RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO DI SEDE – FOLIGNO

Si riportano i risultati ottenuti dalla Sede di Foligno, anche essa di tipo B, tenendo sempre in considerazione la diversa rilevazione rispetto gli scorsi anni, con l'implementazione delle domande del questionario, l'aumento del campione, la trasformazione da rilevazione campionaria a censuaria, l'utilizzo del solo canale web e la diversa scala di valutazione che non rendono quindi paragonabili i valori evidenziati.



La sede di Foligno ha raggiunto 185 risposte, 70 per i Servizi resi allo sportello, 115 per l'area Sanitaria e dall'esame delle varie risposte è risultata essere in via generale un'eccellenza a livello regionale.

I servizi allo Sportello hanno ottenuto una ottima valutazione pari a 4,39, ben oltre alla media nazionale di 4,27. Quasi la totalità degli utenti ha espresso una valutazione, per più dell'80% con un giudizio positivo riguardo ai servizi offerti.

Anche il valore relativo ai servizi resi dall'area sanitaria (4,13) è ugualmente buono rispetto sia alla media regionale (4,10), che alla media nazionale pari a 4,12.

Gli utenti, sia per i servizi allo sportello che per quelli offerti dall'area sanitaria hanno apprezzato la tutela della privacy con valutazioni in entrambi i casi superiori a quelli nazionali. Infatti lo sportello ha ottenuto il punteggio di 4,64 contro un valore di 4,44 nazionale, mentre l'area sanitaria ha riportato 4,55 contro un 4,49 nazionale.

L'organizzazione dei servizi allo sportello (con 4,50) e quella nell'area sanitaria (con 4,04) sono superiori ai giudizi riportati sia a livello regionale che nazionale rilevandosi quindi un punto di forza per la customer 2021.

Molto apprezzata anche la logistica degli ambienti (4,36) e degli ambulatori (un buon 4,48) al disopra delle valutazioni nazionali che hanno riportato un 4,28 per i primi e solamente 4,18 per gli ambulatori.

La competenza e professionalità del personale allo sportello, unitamente ai servizi ed alle informazioni ricevute, conseguono entrambe un giudizio pari a 4,21.

Unici valori al di sotto della media nazionale sono quelli riportati per le informazioni e le comunicazioni ricevute presso gli ambulatori, che hanno registrato la valutazione di 3,83, e la disponibilità e la competenza del personale medico-sanitario che è stata giudicata con un valore pari a 3,78.

Domanda del questionario	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
Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnaletica, igiene)	4,36	14	7,1%	0,0%	7,1%	21,4%	64,3%	0,0%
I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle mie	4,21	14	7,1%	0,0%	7,1%	35,7%	50,0%	0,0%
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa...)	4,50	14	7,1%	0,0%	0,0%	21,4%	71,4%	0,0%
Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professionale	4,21	14	7,1%	0,0%	14,3%	21,4%	57,1%	0,0%
Allo sportello è stata garantita la mia privacy	4,64	14	0,0%	0,0%	0,0%	35,7%	64,3%	0,0%
<b>TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO</b>	<b>4,39</b>	<b>70</b>	<b>5,7%</b>	<b>0,0%</b>	<b>5,7%</b>	<b>27,1%</b>	<b>61,4%</b>	<b>0,0%</b>
Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (spazi	4,48	23	0,0%	4,3%	4,3%	30,4%	60,9%	0,0%
Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici	3,83	23	17,4%	8,7%	0,0%	21,7%	52,2%	0,0%
Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione di più v	4,04	23	17,4%	0,0%	0,0%	26,1%	56,5%	0,0%
Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale	3,78	23	4,3%	21,7%	4,3%	30,4%	39,1%	0,0%
Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy	4,55	23	4,3%	0,0%	0,0%	26,1%	65,2%	4,3%
<b>TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA</b>	<b>4,13</b>	<b>115</b>	<b>8,7%</b>	<b>7,0%</b>	<b>1,7%</b>	<b>27,0%</b>	<b>54,8%</b>	<b>0,9%</b>
<b>GIUDIZIO MEDIO COMPLESSIVO SERVIZI SPECIFICI</b>	<b>4,23</b>	<b>185</b>	<b>7,6%</b>	<b>4,3%</b>	<b>3,2%</b>	<b>27,0%</b>	<b>57,3%</b>	<b>0,5%</b>

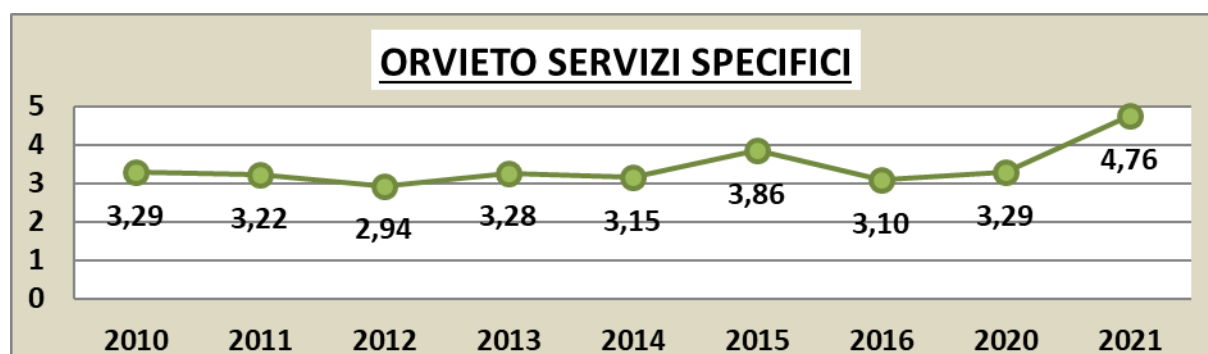


## 8. RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO DI SEDE - ORVIETO

Si riportano i risultati ottenuti dalla Sede di Orvieto, di tipologia C, evidenziando che negli anni compresi tra il 2017 e il 2019 non è stata fatta nessuna rilevazione.

Nell'anno 2021 si è avuta un'ottima valutazione complessiva (4,76) che si è rilevata la più elevata della regione, anche se non del tutto rilevante vista l'esiguità delle risposte avute, solo 30 (5 per i servizi allo sportello e 25 per i servizi dell'area sanitaria).

La totalità degli intervenuti alla rilevazione per i servizi allo sportello hanno riportato giudizi molto positivi, mentre per l'area sanitaria solo il 4% degli intervistati non si è pronunciato ed il restante era comunque più che soddisfatto.



I servizi allo Sportello hanno infatti riportato una valutazione di 5 per quanto riguarda la garanzia della privacy, l'organizzazione ed il personale dello sportello, mentre si è avuto 4 per gli ambienti e i servizi e le informazioni ricevute.

Anche i servizi dell'area Sanitaria sono stati valutati con 5 per il rispetto della privacy, mentre il comfort degli ambulatori medici, i servizi e le informazioni ricevute e la disponibilità e competenza del personale sanitario si attesta al considerevole valore del 4,8.

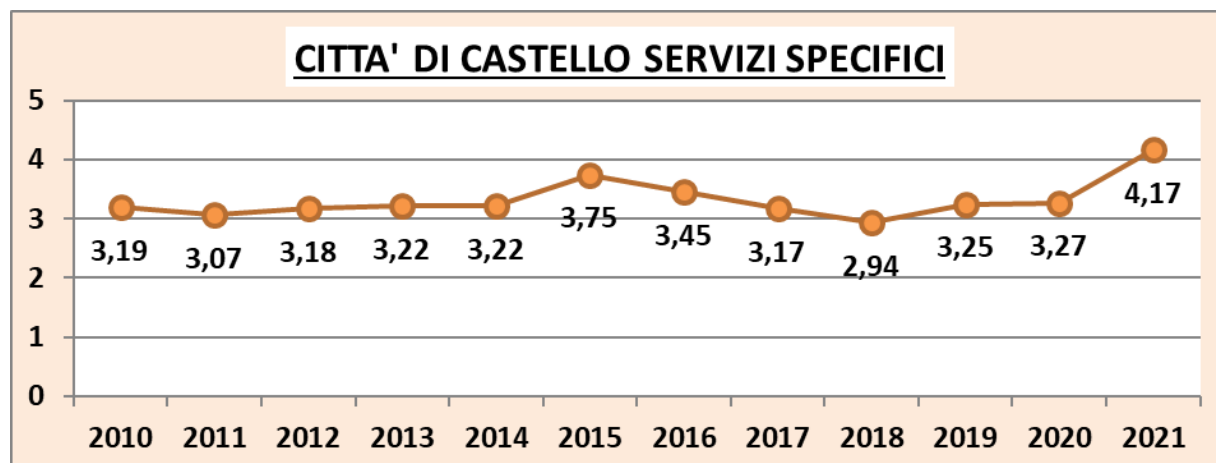
L'aspetto relativo all'organizzazione delle visite mediche ha invece riportato una valutazione pari a 4,60.

Domanda del questionario	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
Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnaletica, igiene)	4,00	1	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle mi	4,00	1	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa...)	5,00	1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professiona	5,00	1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Allo sportello è stata garantita la mia privacy	5,00	1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
<b>TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO</b>	<b>4,60</b>	<b>5</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>40,0%</b>	<b>60,0%</b>	<b>0,0%</b>
Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (spazi	4,80	5	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%	80,0%	0,0%
Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici	4,80	5	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%	80,0%	0,0%
Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione di più v	4,60	5	0,0%	0,0%	0,0%	40,0%	60,0%	0,0%
Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale	4,80	5	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%	80,0%	0,0%
Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy	5,00	5	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	80,0%	20,0%
<b>TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA</b>	<b>4,79</b>	<b>25</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>20,0%</b>	<b>76,0%</b>	<b>4,0%</b>
<b>GIUDIZIO MEDIO COMPLESSIVO SERVIZI SPECIFICI</b>	<b>4,76</b>	<b>30</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>23,3%</b>	<b>73,3%</b>	<b>3,3%</b>

## 9. RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO DI SEDE – CITTA' DI CASTELLO

La sede di Città di Castello, ugualmente di tipo C, ha riportato una valutazione media complessiva di 4,17 con 115 risposte (65 per i servizi allo sportello e 50 per i servizi dell'area sanitaria).

Anche per Città di Castello si riportano i dati delle rilevazioni precedenti, tenendo però conto delle note già fatte in precedenza riguardo la diversa modalità di rilevazione e la diversa scala di valutazione.



I servizi allo sportello sono stati valutati 4,23, riportando il valore più elevato nella disponibilità, competenza e professionalità del personale (4,5).

Buono il punteggio riportato per la tutela della privacy con 4,42 mentre, con lo stesso punteggio di 4,08, vengono valutati il comfort degli ambienti, i servizi ed informazioni ricevute e l'organizzazione del servizio di sportello.

Il punto di forza che si rileva nell'area Sanitaria, che ottiene una media per i suoi servizi di 4,10, riguarda la garanzia della privacy con 4,40.

L'utenza ha valutato 4,20 gli ambulatori medici, 4,10 il personale medico-sanitario e 3,90 sia l'organizzazione delle visite mediche che le informazioni ricevute.

Si rileva comunque che più della metà dell'utenza intervenuta alla rilevazione è molto soddisfatta dei servizi forniti, ed è rappresentata, da quasi l'80%, dall'utenza che si reca presso l'area sanitaria.

Domanda del questionario	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
Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnaletica, igiene)	4,08	13	0,0%	7,7%	23,1%	15,4%	46,2%	7,7%
I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle mie esigenze	4,08	13	0,0%	15,4%	7,7%	23,1%	46,2%	7,7%
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa...)	4,08	13	7,7%	7,7%	0,0%	30,8%	46,2%	7,7%
Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professionale	4,50	13	0,0%	7,7%	0,0%	23,1%	61,5%	7,7%
Allo sportello è stata garantita la mia privacy	4,42	13	0,0%	7,7%	0,0%	30,8%	53,8%	7,7%
<b>TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO</b>	<b>4,23</b>	<b>65</b>	<b>1,5%</b>	<b>9,2%</b>	<b>6,2%</b>	<b>24,6%</b>	<b>50,8%</b>	<b>7,7%</b>
Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (spazio, segnaletica, igiene)	4,20	10	10,0%	0,0%	0,0%	40,0%	50,0%	0,0%
Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici	3,90	10	10,0%	10,0%	0,0%	40,0%	40,0%	0,0%
Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione di più visite)	3,90	10	20,0%	0,0%	0,0%	30,0%	50,0%	0,0%
Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale	4,10	10	10,0%	10,0%	10,0%	0,0%	70,0%	0,0%
Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy	4,40	10	10,0%	0,0%	0,0%	20,0%	70,0%	0,0%
<b>TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA</b>	<b>4,10</b>	<b>50</b>	<b>12,0%</b>	<b>4,0%</b>	<b>2,0%</b>	<b>26,0%</b>	<b>56,0%</b>	<b>0,0%</b>
<b>GIUDIZIO MEDIO COMPLESSIVO SERVIZI SPECIFICI</b>	<b>4,17</b>	<b>115</b>	<b>6,1%</b>	<b>7,0%</b>	<b>4,3%</b>	<b>25,2%</b>	<b>53,0%</b>	<b>4,3%</b>

## 10. SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO

I risultati della Customer Satisfaction 2021 non sono direttamente confrontabili con quelli degli anni precedenti a causa delle modifiche apportate all'impianto dell'indagine e all'introduzione di una nuova scala Likert; nonostante tali variazioni è possibile riscontrare un andamento molto simile rispetto ai valori ottenuti in precedenza. Va sottolineato che il giudizio riferito all'anno può essere influenzato, nella modalità di gestione della relazione con gli utenti e nell'erogazione dei servizi, dal protrarsi dell'emergenza da coronavirus.

In particolare si è rilevato che, nei dati riportati, uno degli aspetti maggiormente criticati riguarda il personale - ed *in primis* quello sanitario. Nelle domande aperte che sono state raccolte, vengono consigliati maggiore empatia, ascolto verso gli utenti fruitori dei servizi e cordialità. La causa può essere imputabile al prolungarsi dello stato emergenziale, situazione che ha generato negli utenti ansie e preoccupazioni personali oltre che una distribuzione più scaglionata delle visite.

Altro aspetto prevalente dell'indagine risulta essere l'organizzazione dei servizi, sia presso lo sportello sia negli ambulatori. In questi ultimi particolare importanza riveste la puntualità nel rispetto degli orari degli appuntamenti e la riduzione dei tempi di attesa per accedere alle visite specialistiche, nonché, come già evidenziato in passato, lo snellimento e la riduzione dei tempi nella definizione della pratica di infortunio e, di conseguenza, nell'ottenimento degli indennizzi.

Per quanto concerne il dato relativo alle informazioni ricevute, anche dalle risposte aperte, emerge la necessità di renderle più accessibili e chiare e l'utenza auspica una maggiore fruibilità dei servizi digitali, evidenziando la difficoltà nel reperire informazioni o l'accesso ai servizi on-line.