

INAIL

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

DIREZIONE REGIONALE LOMBARDIA

Ufficio Programmazione, organizzazione
e attività istituzionali

Organizzazione

INAIL

Indice del documento

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

1	INTRODUZIONE	3
1.1	PRESENTAZIONE.....	3
2	METODOLOGIA IMPIEGATA – I DESTINATARI	3
2.1	LO STRUMENTO DI RACCOLTA DATI.....	4
2.2	ELABORAZIONE DEI DATI	5
3	SINTESI DEI RISULTATI REGIONALI.....	6
3.1	DESCRIZIONE DEL CAMPIONE REGIONALE.....	7
4	RISULTATI RELATIVI A SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO REGIONALE....	8
4.1	GIUDIZI SUI SERVIZI ALLO SPORTELLO	8
4.2	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI ALLE AZIENDE – SETTORE CERTIFICAZIONE E VERIFICA.....	9
4.3	GIUDIZI SUI SERVIZI AREA SANITARIA	9
5	RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO DI SEDE	11
5.1	GIUDIZIO MEDIO COMPLESSIVO DIREZIONI TERRITORIALI E SEDI DI PERTINENZA	11
5.2	GIUDIZI SUI SERVIZI ALLO SPORTELLO – AZIENDE - LAVORATORI	11
5.3	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI DELL’AREA SANITARIA.....	14
6	SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO.....	16

1 INTRODUZIONE

1.1 Presentazione

Il sistema di rilevazione di Customer Satisfaction rappresenta uno degli strumenti utilizzati dall'Istituto per promuovere il miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati. Le rilevazioni effettuate annualmente hanno come scopo principale la misurazione del grado di soddisfazione degli utenti, al fine di rendere il livello delle prestazioni erogate il più possibile aderente alle esigenze di assistiti e assicurati.

Il Report regionale descrive e illustra i dati rilevati dall'indagine di Customer Satisfaction, in merito ai giudizi espressi dall'utenza delle Sedi Inail dislocate su tutto il territorio regionale: esso rappresenta lo strumento principale per rendere pubblici, nei confronti dell'utenza interna ed esterna, i risultati delle rilevazioni. Tale documento, inoltre, attraverso l'analisi dei risultati raccolti durante l'indagine di Customer Satisfaction 2021, ha come fine l'individuazione dei punti di forza e delle aree di miglioramento evidenziate dagli utenti, nonché di interpretare e spiegare i motivi organizzativi o di contesto che li hanno determinati.

2 Metodologia impiegata – I destinatari

La rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza è effettuata mediante la somministrazione di un questionario, parzialmente diversificato per tipologia di utente e articolato in blocchi di domande che mirano a indagare la qualità dei servizi offerti dalle sedi territoriali (prestazioni allo sportello, prestazioni sanitarie, verifica e certificazione di impianti e macchinari).

Il questionario dell'edizione 2021 è stato rivisto dato il protrarsi della pandemia da Sars-Cov-2. La principale novità è stata la modifica della scala di valutazione, ampliata da quattro a cinque opzioni che vanno dal "per niente d'accordo" al "molto d'accordo", con un valore centrale "né d'accordo, né in disaccordo".

I questionari sono differenziati a seconda delle due tipologie di utenza coinvolta:

- Per i Lavoratori:
 - Infortunato
 - Affetto da malattia professionale
 - Titolare di rendita
 - Delegato (da infortunato, tecnopatico o superstite)
 - Funzionario di Patronato

- Per le Aziende/Datori di lavoro:
 - Datore di lavoro
 - Consulente del lavoro, commercialista
 - Incaricato di associazione di categoria
 - Fattorino o commesso

e, per entrambe le categorie, un qualsiasi altro soggetto da specificare all'atto della compilazione con "altro".

Le domande dei questionari mirano a indagare il grado di soddisfazione dell'utenza in relazione ai servizi generali offerti dall'Istituto nel suo complesso (non rientranti nell'ambito di competenza delle strutture territoriali) e dei servizi allo sportello, area sanitaria e certificazione e verifica, erogati, invece, dalle strutture territoriali.

La somministrazione e raccolta dei questionari è stata effettuata unicamente attraverso il canale mail-web e il questionario è stato compilato in autonomia dagli utenti (Aziende e Lavoratori) utilizzando un link inviato via e-mail al loro indirizzo di posta elettronica.

I servizi di sede oggetto di valutazione sono i seguenti:

servizi specifici per l'utenza Aziende e Lavoratori - Sportello:

- sono soddisfatto degli ambienti e dell'accoglienza dello sportello
- informazioni adeguate alle richieste
- organizzazione dei servizi di sportello (orari di apertura, appuntamenti...)
- personale disponibile, competente e professionale
- agli sportelli è garantita la privacy

servizi dell'area sanitaria:

- comfort degli ambulatori
- informazioni adeguate
- organizzazione visite mediche (orari, appuntamenti ...)
- personale disponibile e competente
- privacy agli sportelli

servizi di certificazione e verifica

- comfort degli ambienti
- informazioni adeguate alle richieste
- organizzazione dei servizi di sportello (orari, appuntamenti ...)
- personale disponibile, competente e professionale
- privacy agli sportelli

2.2 Lo strumento di raccolta dati

Il giudizio dell'utente è stato raccolto tramite un questionario parzialmente diversificato in funzione dell'utenza "Aziende" e "Lavoratori".

Per ciascuna dimensione dei servizi oggetto di valutazione è stata definita un'affermazione con cui viene chiesto all'utente di esprimere il proprio giudizio di consenso o dissenso.

Il giudizio è espresso dall'utente scegliendo, nell'ambito della scala di valutazione (scala Likert) di seguito riportata, una delle opzioni previste, cui è associato un valore numerico:

GIUDIZIO ESPRESSO	CORRISPONDENTE VALORE NUMERICO
“per niente d'accordo”	1
“poco d'accordo”	2
Né d'accordo, nè in disaccordo	3 (nuova voce)
“abbastanza d'accordo”	4
“molto d'accordo”	5
“non so”	0

Il grado di soddisfazione è misurato utilizzando l'indicatore di media aritmetica dei valori compresi tra un minimo di 1 e un massimo di 5 sulla base della scala Likert di riferimento. In termini generali, la valutazione complessiva dei servizi presi in esame, è una media aritmetica ponderata delle medie relative ai singoli aspetti, con pesi pari alla numerosità dei relativi rispondenti (escluse le risposte “non so”).

2.3 Elaborazione dei dati

Al completamento del periodo di rilevazione, i questionari compilati sono anonimizzati nel rispetto delle disposizioni normative sulla protezione dei dati, e successivamente aggregati dalla Direzione centrale Organizzazione digitale (DCOD). Il data-base è trasmesso alla Consulenza statistico attuariale (CSA) che avvia le attività di analisi statistica dei risultati, aggregati a livello complessivo di Istituto. Successivamente, vengono rese disponibili le relative elaborazioni anche di livello regionale e di singola sede, affinché i risultati della rilevazione possano essere analizzati e commentati mediante la predisposizione di report, sia a livello di Istituto sia a livello territoriale (Direzione regionale e relative sedi).

Per la rilevazione 2021 la parte di domande relativa ai servizi generali dell'Istituto sarà elaborata solo a livello centrale in quanto si riferisce ad attività non di competenza delle sedi.

I risultati vengono analizzati sia per valutare l'andamento della qualità dei servizi erogati, sia per le verifiche previste ai fini dell'erogazione del sistema premiante al personale dell'Istituto del comparto Funzioni centrali.

3 SINTESI DEI RISULTATI REGIONALI

L'indagine di Customer Satisfaction per l'anno 2021 si è svolta dal 15 novembre al 10 dicembre.

Nel periodo di rilevazione 2021 sono stati raccolti complessivamente, per la regione Lombardia, n. 2385 questionari, di cui n. 1750 di Lavoratori e n. 635 di Aziende, pari al 17,7% dei questionari raccolti a livello nazionale. Il numero di questionari a livello regionale è nettamente superiore allo scorso anno che era stato pari a 943, di cui 59 di Aziende e 884 di Lavoratori.

Per la regione Lombardia la rilevazione ha interessato 11 Direzioni Territoriali (Bergamo, Brescia, Como, Mantova, Milano Nord (ex Porta Nuova), Monza, Milano Sud (ex Boncompagni), Milano Centro (ex Mazzini), Sesto San Giovanni, Pavia, Varese, comprensive delle relative dipendenze sub-provinciali, e quattro Unità operative territoriali di Certificazione, verifica e ricerca (Bergamo, Brescia, Como e Milano).

Il giudizio medio regionale per il 2021 è pari a 4,10, superiore a quello nazionale di 4,06 e al valore obiettivo di 3,50. Il risultato medio complessivo della Direzione regionale, 4,10, è ottenuto calcolando la media aritmetica semplice del giudizio medio dei servizi specifici regionali (4,27) e del giudizio medio dei servizi generali calcolato a livello d'istituto (3,92)

.

Il giudizio medio rilevato per il settore Certificazione, verifica e ricerca è stato pari a 4,36. L'elaborazione dei dati di questo settore è stata fatta solo a livello di Direzione regionale e i risultati sono stati fatti confluire nel giudizio sui servizi specifici.

Le novità introdotte a seguito dell'emergenza pandemica da Sars-Cov-2, rendono impossibile la comparazione con i risultati degli scorsi anni, pertanto la seguente analisi riguarderà solo i risultati del 2021.

3.1 DESCRIZIONE DEL CAMPIONE REGIONALE

La prima parte del questionario è composta da una serie di domande volte ad analizzare le caratteristiche socio-demografiche dell'utenza che ha partecipato alla rilevazione in regione Lombardia.

Categoria e tipologia di utenza – settore di attività/professione

Per l'utenza Lavoratori gli intervistati sono principalmente infortunati (74,1%), affetti da malattia professionale (87,9%), titolare rendita (6,8%) e sono per lo più inquadrati nel settore industria (31,8%), terziario (26,9%) e altro (31,3%). La professione prevalente è invece rappresentata da operaio/manovale (42%), dirigente quadro (24,1%), impiegato (24,1%) e altro (20%)

L'utenza Aziende per categoria di appartenenza risulta così rappresentata: consulenti del lavoro (42,5%), datore di lavoro (39,2%), altro (14,2%). Tale composizione del campione riflette la realtà della gestione del rapporto assicurativo, per la quale, nella maggioranza dei casi, le aziende si avvalgono della consulenza di professionisti.

Il settore maggiormente rappresentato rimane quello terziario con una percentuale del 60,2%, seguito da artigianato 17,3% e industria con l'15,6%

Genere/età/nazionalità

Il campione è caratterizzato da una prevalenza di genere maschile pari al 60,2% e 30,9% da donne. In base all'età i compilatori del questionario hanno in prevalenza un'età compresa tra i 50 e i 64 anni (48,7%) e tra i 35 e i 49 anni (34,3%).

In relazione al dato della nazionalità, si registra che il 93,9 % è di nazionalità italiana, il 1,8% appartiene all'Unione Europea esclusa l'Italia e 4,3% ha origine extra-UE.

Frequenza e motivazione accessi

Se si analizza l'aspetto relativo alla frequenza degli accessi presso le sedi Inail e i motivi più ricorrenti dell'affluenza, si registrano i seguenti dati:

Per la categoria Aziende, 612 compilatori su 635 dichiarano di non essersi mai recati presso la sede nell'ultimo anno, 10 di essersi recati solo 1 volta, 8 da 2 a 5 volte e 5 oltre le 5 volte. Le motivazioni più frequenti risultano essere: la richiesta di appuntamento per 14 utenti, 6 utenti non hanno trovato nel sito le informazioni, 3 non hanno ottenuto informazioni complete dal Contact center, infine, 6 per altre motivazioni.

La categoria che si è presentata agli sportelli con maggior frequenza è quella dei consulenti del lavoro con 17 accessi e 5 accessi riguardano i datori di lavoro.

I Lavoratori che si sono recati in sede una volta nell'anno sono stati 265 e da 2 a 5 volte 291. Alto il numero anche di chi non si è mai recato agli sportelli, 256. La maggior parte di essi è rappresentata da infortunati/reddituari (174). Analizzando i motivi dell'accesso allo sportello fisico, si nota che 385 sono stati convocati, 183 hanno richiesto un appuntamento e 81 per altre motivazioni.

4 RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO REGIONALE

Il giudizio complessivo costituisce la sintesi derivante dalla valutazione di diversi aspetti, in particolare, dei servizi forniti allo sportello Aziende e Lavoratori, quelli specifici dell'area sanitaria e del settore di Certificazione e verifica.

I dati sono molto positivi e la regione ottiene 4,27 di giudizio complessivo sui servizi specifici erogati dalle sedi.

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)	4,34	1.077	3,5%	2,2%	5,0%	26,9%	49,6%	12,7%
I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati a	4,27	1.077	5,0%	3,2%	4,2%	27,6%	50,5%	9,5%
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di c	4,10	1.077	5,0%	5,8%	6,8%	30,0%	42,8%	9,6%
Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e profes	4,40	1.077	4,2%	2,8%	3,8%	21,5%	58,6%	9,1%
Allo sportello è stata garantita la mia privacy	4,49	1.077	2,4%	1,9%	3,7%	21,8%	58,2%	12,0%
TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO	4,32	5.385	4,0%	3,2%	4,7%	25,6%	51,9%	10,6%
Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (4,22	1.171	4,2%	4,4%	5,9%	33,0%	48,4%	4,2%
Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medic	4,06	1.171	8,7%	5,5%	5,6%	27,4%	48,8%	3,9%
Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestio	4,06	1.171	7,9%	7,1%	5,4%	27,4%	48,5%	3,8%
Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale	4,21	1.171	7,3%	5,6%	3,7%	22,9%	56,4%	4,3%
Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy	4,56	1.171	1,6%	1,5%	3,4%	23,1%	63,7%	6,7%
TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA	4,22	5.855	5,9%	4,8%	4,8%	26,8%	53,2%	4,6%
Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dell'area dei servizi di certificazione e	4,40	122	0,0%	0,0%	4,1%	20,5%	23,0%	52,5%
I servizi e le informazioni ricevuti presso l'unità di certificazione e verifica sono adeg	4,31	122	0,8%	0,8%	7,4%	26,2%	32,8%	32,0%
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di certificazione e verifica presso la	4,22	122	0,8%	2,5%	7,4%	20,5%	27,9%	41,0%
Il personale del servizio di certificazione e verifica è stato disponibile, competente e	4,40	122	0,8%	1,6%	4,9%	18,9%	35,2%	38,5%
Presso l'unità di certificazione e verifica è stata garantita la mia privacy	4,49	122	0,0%	0,0%	5,7%	17,2%	33,6%	43,4%
TOTALE SERVIZI DI CERTIFICAZIONE E VERIFICA	4,36	610	0,5%	1,0%	5,9%	20,7%	30,5%	41,5%
GIUDIZIO MEDIO COMPLESSIVO SERVIZI SPECIFICI	4,27	11.850	4,8%	3,9%	4,8%	25,9%	51,4%	9,2%

I giudizi espressi dalla nostra utenza sono molto positivi e tutti superiore al 4.

4.1 Giudizi sui servizi allo sportello

Le domande del questionario attinenti al servizio agli sportelli riguardano indistintamente tutti gli utenti, sia Aziende che Lavoratori:

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)	4,34	1.077	3,5%	2,2%	5,0%	26,9%	49,6%	12,7%
I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati a	4,27	1.077	5,0%	3,2%	4,2%	27,6%	50,5%	9,5%
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di c	4,10	1.077	5,0%	5,8%	6,8%	30,0%	42,8%	9,6%
Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e profes	4,40	1.077	4,2%	2,8%	3,8%	21,5%	58,6%	9,1%
Allo sportello è stata garantita la mia privacy	4,49	1.077	2,4%	1,9%	3,7%	21,8%	58,2%	12,0%
TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO	4,32	5.385	4,0%	3,2%	4,7%	25,6%	51,9%	10,6%

Per questo gruppo di domande si registra il risultato medio complessivo di 4,32 con una punta di 4,49 per la domanda relativa alla privacy e del 4,40 per la competenza e professionalità del personale di sede. Giudizio particolarmente positivo è quello relativo alla privacy allo sportello, (4,49), caratteristica molto apprezzata dagli utenti.

Nel dettaglio, inoltre:

- l'insieme degli elementi volti a al comfort dello sportello (spazio, segnaletica, igiene) 4,34
- I servizi e le informazioni ricevute presso gli sportelli 4,27
- L'organizzazione dello sportello 4,10

La tabella sotto riportata evidenzia i risultati distinti per categoria di utenti (Aziende e Lavoratori), da cui emerge che l'utenza aziende (4,52) è più soddisfatta di quella dei lavoratori (4,28).

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	237	4,32	840	4,34	1.077
I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle mie richieste	4,58	237	4,20	840	4,27	1.077
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa...)	4,34	237	4,05	840	4,10	1.077
Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professionale	4,60	237	4,36	840	4,40	1.077
Allo sportello è stata garantita la mia privacy	4,60	237	4,47	840	4,49	1.077
TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLLO	4,52	1.185	4,28	4.200	4,32	5.385

4.2 Giudizi sui servizi specifici forniti alle aziende – Settore Certificazione e verifica

La sezione del questionario riguarda i servizi offerti dalle UOT in merito alla verifica e certificazione.

Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dell'area dei servizi di certificazione e verifica (spazio, segnaletica, igiene)	4,40	122			4,40	122
I servizi e le informazioni ricevuti presso l'unità di certificazione e verifica sono adeguati alle mie richieste	4,31	122			4,31	122
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di certificazione e verifica presso la sede (orari di apertura, tempi di attesa...)	4,22	122			4,22	122
Il personale del servizio di certificazione e verifica è stato disponibile, competente e professionale	4,40	122			4,40	122
Presso l'unità di certificazione e verifica è stata garantita la mia privacy	4,49	122			4,49	122
TOTALE SERVIZI DI CERTIFICAZIONE E VERIFICA	4,36	610			4,36	610

Il numero di persone che hanno risposto al questionario quest'anno è stato molto più alto 122 contro i 2 dello scorso anno e i giudizi sono tutti più che positivi. L'elaborazione dei dati è stata però effettuata solo a Livello regionale ed è quindi impossibile un'analisi relativa alle singole 4 sedi UOT

4.3 Giudizi sui servizi area sanitaria

Domanda del questionario	Aziende		Lavoratori		Totale	
	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte
Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (spazio, segnaletica, comfort, igiene)			4,22	1.171	4,22	1.171
Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici			4,06	1.171	4,06	1.171
Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)			4,06	1.171	4,06	1.171
Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale			4,21	1.171	4,21	1.171
Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy			4,56	1.171	4,56	1.171
TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA			4,22	5.855	4,22	5.855

In ordine alle prestazioni sanitarie, erogate in caso di infortunio o malattia professionale, i quesiti presenti nel questionario Lavoratori tendono a valutare:

- la capacità della Sede di offrire all'utente sottoposto a visita medica un ambiente idoneo e confortevole 4,22
- soddisfazione dei servizi offerti e delle informazioni ricevute 4,06
- l'organizzazione dello sportello sanitario, ovvero la gestione delle visite mediche 4,06
- la disponibilità del personale sanitario, in termini di capacità di relazionarsi con l'utente 4,21
- privacy 4,56.

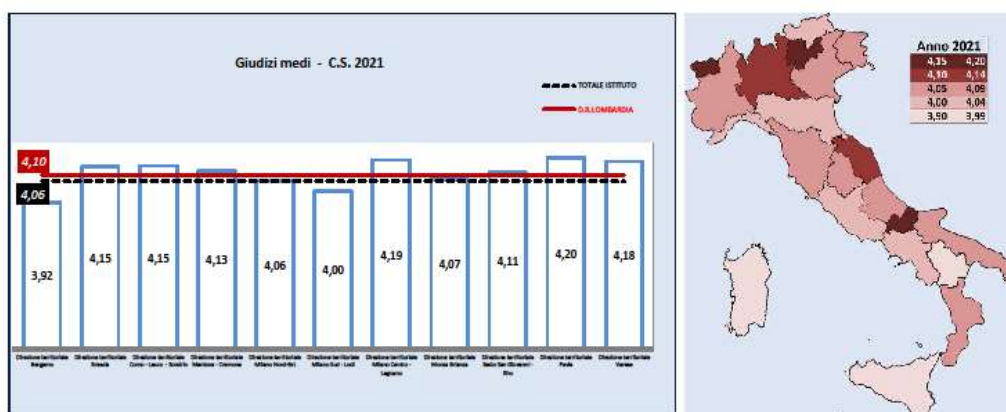
Pur ottenendo degli ottimi risultati, superiori al minimo atteso, le domande relative ai servizi offerti e all'organizzazione dello sportello sanitario hanno ottenuto un consenso minore, che potrebbe prevedere un margine di miglioramento.

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

Nel 2021 i giudizi medi raggiunti dalle Direzioni territoriali della Lombardia sono risultati compresi tra 3,92 e 4,20.

Nel prospetto sottostante sono riportati i giudizi medi complessivi delle Direzioni Territoriali della regione. Le Direzioni Territoriali hanno ottenuto degli ottimi risultati nonostante il periodo pandemico vissuto. Le nostre sedi hanno dimostrato una grande flessibilità nelle capacità organizzative che hanno portato a dei risultati eccellenti con ben 9 sedi con un punteggio superiore a quello nazionale, con punte del 4,20 per Pavia, 4,19 Milano Centro e 4,18 per Varese.

CUSTOMER SATISFACTION - ANNO DI RILEVAZIONE 2021
PROSPETTO RIASSUNTIVO PER DIREZIONE TERRITORIALE E CONFRONTO REGIONALE



CSA - Settore I^a - Programmazione Attività Professionali

5.1 Giudizio medio complessivo Direzioni territoriali e Sedi di pertinenza

Le Direzioni territoriali e relative pertinenze hanno ottenuto degli ottimi risultati. La forbice dei giudizi è compresa tra il 3,76 e il 4,76. Tutte le sedi hanno ottenuto risultati superiori al minimo atteso con giudizi molto favorevoli da parte dell'utenza.

Nella tabella sottostante sono indicati in maniera sintetica i risultati del territorio lombardo:

Giudizio medio complessivo			
Direzione territoriale e sedi di pertinenza	Media giudizi 2021	Media dei giudizi regionali 2021	Media dei giudizi nazionali 2021
BERGAMO	3,92		
BERGAMO	3,84		
TREVIGLIO	4,43		
BRESCIA	4,37		
BRESCIA	4,26		
BRENO	4,55		
MANERBIO	4,51		
PALAZZOLO	4,66		
COMO	4,39		
COMO	4,20		
LECCO	4,43		
SONDRIO	4,56		
MANTOVA	4,33		
MANTOVA	4,35		
CREMONA	3,99		
CREMA	4,76	4,10	4,06
MILANO SUD	4,07		
MILANO SUD	3,96		
LODI	4,45		
MILANO CENTRO	4,38		
MILANO CENTRO	4,46		
LEGNANO	4,62		
MILANO NORD	4,19		
MILANO NORD	3,97		
MILANO EST	4,39		
MONZA	4,21		
SESTO SAN GIOVANNI	4,30		
SESTO SAN GIOVANNI	4,16		
RHO	4,41		
PAVIA	4,49		

VARESE	4,44		
VARESE	4,56		
BUSTO ARSIZIO	4,47		
GALLARATE	3,94		
SARONNO	3,76		

5.2 Giudizi sui servizi allo sportello – Aziende - Lavoratori

In merito ai quesiti volti a indagare la soddisfazione dell'utenza in ordine agli aspetti attinenti alla qualità complessiva dei servizi erogati allo sportello dalle sedi si riportano nella tabella sottostante i giudizi conseguiti:

Giudizi sui servizi allo sportello Aziende e Lavoratori	
Direzione territoriale e sedi di pertinenza	Media giudizi 2021
BERGAMO	3,99
BERGAMO	3,91
TREVIGLIO	4,52
BRESCIA	4,41
Brescia	4,28
BRENO	4,74
MANERBIO	4,56
PALAZZOLO	4,71
COMO	4,45
COMO	4,37
LECCO	4,48
SONDRIO	4,50
MANTOVA	4,50
MANTOVA	4,60
CREMONA	4,17
CREMA	4,74
MILANO SUD	4,05
MILANO SUD	3,88

LODI	4,54
MILANO CENTRO	4,33
MILANO CENTRO	4,44
LEGNANO	4,62
MILANO NORD	4,28
MILANO NORD	3,99
MILANO EST	4,52
MONZA	4,27
SESTO SAN GIOVANNI	4,39
SESTO SAN GIOVANNI	4,42
RHO	4,37
PAVIA	4,57
VARESE	4,43
VARESE	4,51
BUSTO ARSIZIO	4,57
GALLARATE	3,91
SARONNO	4,00

5.3 Giudizi sui servizi specifici dell'AREA SANITARIA

La valutazione complessiva degli aspetti indagati attraverso le domande contenute nella specifica sezione riservata all'area sanitaria ha registrato i seguenti giudizi medi:

Direzione territoriale e sedi di pertinenza	Media giudizi 2021
BERGAMO	3,87
BERGAMO	3,78
TREVIGLIO	4,38
BRESCIA	4,34
BRESCIA	4,24
BRENO	4,36
MANERBIO	4,47
PALAZZOLO	4,62

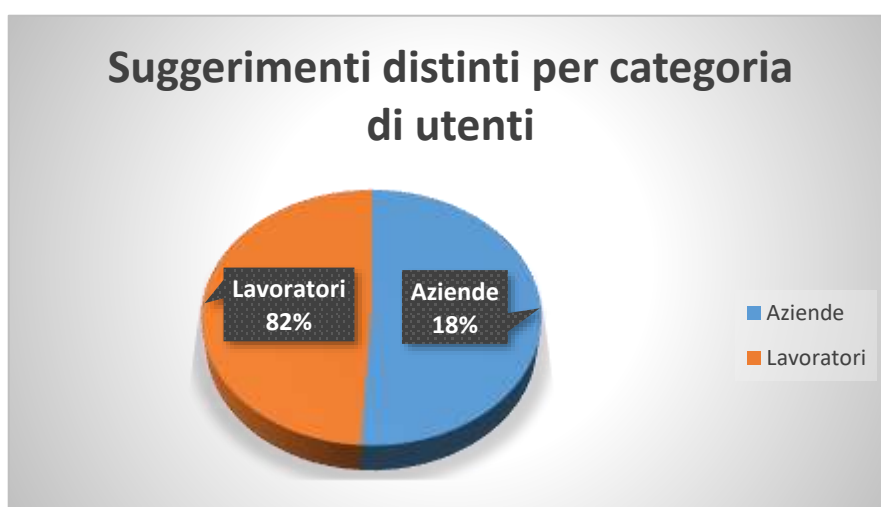
COMO	4,33
COMO	4,07
LECCO	4,39
SONDRIO	4,61
MANTOVA	4,17
MANTOVA	4,07
CREMONA	3,83
CREMA	4,78
MILANO SUD	4,09
MILANO SUD	3,36
LODI	3,47
MILANO CENTRO	4,42
MILANO CENTRO	4,02
LEGNANO	4,35
MILANO NORD	4,12
MILANO NORD	3,95
MILANO EST	4,27
MONZA	4,16
SESTO SAN GIOVANNI	4,23
SESTO SAN GIOVANNI	3,96
RHO	4,44
PAVIA	4,40
VARESE	4,45
VARESE	4,60
BUSTO ARSIZIO	4,38
GALLARATE	3,98
SARONNO	3,57

Nel complesso l'analisi conferma che nonostante le grandi difficoltà dello scorso anno la nostra utenza è soddisfatta dei servizi offerti dalle sedi e dal personale, a dimostrazione dell'impegno e della capacità organizzativa messa in campo per soddisfare le richieste di servizi.

6 SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO

Nella parte finale del questionario 2021, come nelle passate edizioni, gli utenti (Lavoratori e Aziende) hanno avuto la possibilità di esprimere in maniera più libera e dettagliata i propri suggerimenti, per migliorare il servizio attraverso la risposta alla seguente domanda aperta: "Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, Le chiediamo di segnalarci, se e cosa, bisogna migliorare".

Su 2385 questionari raccolti nel 2021 a livello regionale, sono state fornite 836 risposte, valide, di cui 139 pari al 18% Aziende e 697 pari all' 82% Lavoratori



Nella tabella sottostante sono riportati il numero dei suggerimenti, suddivisi tra aziende e lavoratori, riferiti alle Direzioni territoriali:

Direzione territoriale	Numero suggerimenti
BERGAMO	128
BRESCIA	123
COMO	78
MANTOVA	65
MILANO SUD	52
MILANO CENTRO	49
MILANO NORD	77
MONZA	74
SESTO SAN GIOVANNI	45
PAVIA	20
VARESE	86

Circa un terzo di essi (94) contiene commenti positivi e di apprezzamento per la qualità dei servizi ricevuti, dato molto positivo vista la particolarità di questa rilevazione. Nella valutazione di tali suggerimenti, infatti, non si può prescindere dal considerare l'eccezionalità della situazione sociale e sanitaria che ha negativamente influenzato tutta la collettività e in maniera particolare l'utenza lavoratori, che ha subito pressioni lavorative e sanitarie eccezionali.

Le criticità segnalate sono state influenzate dal radicale cambio di modalità di erogazione dei servizi in cui ha prevalso la fornitura in via telematica.

I temi che stanno maggiormente a cuore ai nostri assistiti, nonostante l'esiguità dei suggerimenti sono:

- l'accessibilità alle Sedi (assenza di parcheggi)
- i tempi di attesa agli sportelli
- la gestione delle visite mediche (orari di visita, interazione con il personale medico).

La Direzione Regionale monitorerà questi aspetti e il presente report regionale, pubblicato sul sito dell'istituto, è reso disponibile all'utenza interna ed esterna.