



INAIL

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

ANNO 2020

DIREZIONE REGIONALE FRIULI
VENEZIA GIULIA

Ufficio P.O.A.S. – Processo
Organizzazione e Audit

INAIL

Indice del documento

1.	3	
1.1.	PRESENTAZIONE	3
1.2.	METODOLOGIA	3
2.	DESCRIZIONE DEL CAMPIONE	
3.	11	
4.	15	
4.1.	GIUDIZI SUI SERVIZI ALLO SPORTELLO	15
4.2.	GIUDIZI SUI SERVIZI ALL'AREA SANITARIA	16
4.3.	GIUDIZI SUI SERVIZI DI CERTIFICAZIONE E VERIFICA	18
5.	19	
5.1.	GIUDIZI SUI SERVIZI ALO SPORTELLO	19
5.2.	GIUDIZI SUI SERVIZI ALL'AREA SANITARIA	21
6.	SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO.....	25

1. INTRODUZIONE

1.1. Presentazione

L'indagine di *Customer Satisfaction*, condotta annualmente dall'Istituto, misura il grado di soddisfazione dell'utenza rispetto alle prestazioni erogate dall'ente e costituisce, assieme al progetto *Emoticon*, strumento di attuazione di una strategia orientata alla qualità e al miglioramento continuo dei servizi offerti.

Sono coinvolte tutte le sedi Inail del paese, incluse le Unità Operative Territoriali che si occupano di certificazione e verifica di impianti e macchine aziendali (il cd. Settore Ricerca).

L'indagine in esame ha preso avvio il 9 novembre 2020 e si è protratta per quattro settimane, limite massimo di tempo prestabilito per la raccolta dei questionari.

Le categorie di utenti coinvolte nella rilevazione sono state:

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.

Per entrambe le categorie, anche un qualsiasi altro soggetto da specificare all'atto della compilazione.

Scopo del presente documento è illustrare i giudizi emersi dall'indagine di C.S. 2020, aggregati a livello regionale e per singola Sede.

1.2. Metodologia

Nel 2020, dato il peculiare contesto emergenziale legato all'epidemia di Covid 19, è stato necessario apportare modifiche a taluni aspetti di metodo dell'indagine, rispetto a quanto previsto ed attuato negli scorsi anni. Invero, le note misure restrittive messe in atto dal Governo per contrastare la diffusione del contagio hanno notevolmente ridotto l'afflusso dell'utenza presso tutte le sedi del territorio; ciò ha comportato l'introduzione delle seguenti rilevanti novità.

Report customer satisfaction INAIL FVG 2020.docx

In primo luogo, l'indagine ha assunto carattere censuario e non più campionario, in quanto ha coinvolto tutti i lavoratori e tutte le aziende che hanno usufruito dei servizi Inail almeno una volta nel corso dell'ultimo anno e che si sono recati in sede durante il periodo di rilevazione.

Secondariamente, è venuto meno l'obbligo di raggiungimento di un numero minimo di questionari da raccogliere, come previsto negli scorsi anni per i questionari raccolti allo sportello. Al riguardo, elemento non meno importante, si sottolinea che nel 2020 l'unico canale di raccolta dei questionari è stata la mail – web: gli utenti destinatari hanno ricevuto via mail un link per l'accesso e la compilazione. Sono stati acquisiti tutti i questionari compilati, indipendentemente dalla loro numerosità.

Inoltre, esigenze di semplificazione e razionalizzazione hanno portato a modifiche riguardanti il questionario somministrato per la valutazione del gradimento dell'utenza. Esso, differenziato per le due tipologie di utenza (aziende e lavoratori), è stato composto da gruppi di domande, in parte comuni e in parte specifiche, volte ad acquisire l'opinione dell'utente circa la qualità sia dei servizi offerti presso le sedi territoriali che dei servizi generali d'Istituto. Nel dettaglio è stato rilevato il grado di soddisfazione dei "Servizi generali" offerti dall'Inail (che non riguardano l'operato specifico delle sedi), dei "Servizi allo sportello" (direttamente collegati ai servizi territoriali), dei "Servizi dell'area sanitaria" (collegati anch'essi ai servizi territoriali e rivolti ai soli lavoratori) e dei "Servizi di certificazione e verifica" (sempre sul territorio, ma per le sole aziende).

Tutte le modifiche sopra descritte rendono di fatto non comparabili i risultati ottenuti nel 2020 con quelli registrati negli scorsi anni.

Di seguito si riportano i servizi oggetto di valutazione:

Servizi allo sportello e all'area sanitaria: l'insieme dei servizi gestiti dalla singola sede e che incidono sulla qualità complessiva dei servizi erogati:

- aspetti tangibili della sede (organizzazione e accoglienza degli ambienti);
- adeguatezza e chiarezza delle informazioni;
- disponibilità, competenza e professionalità del personale;
- organizzazione dello sportello amministrativo e degli ambulatori medici;
- tutela della privacy allo sportello e negli ambulatori.

Servizi generali d'Istituto: intesi come l'insieme dei servizi gestiti a livello centrale:

- accessibilità della sede Inail;
- chiarezza e completezza delle informazioni ricevute dall'istituto;
- tempistica nelle risposte fornite dall'Istituto;

Report customer satisfaction INAIL FVG 2020.docx

- chiarezza delle informazioni relative ai reclami (come e a chi presentarli);
- semplicità di accesso ai servizi di sede.

Le valutazioni ai fini del miglioramento dei servizi hanno preso in esame tutte le domande e le relative risposte del questionario, per la predisposizione del prospetto di sintesi dell'Inail. Tuttavia, per il miglioramento dei servizi delle Direzioni Regionali e delle Direzioni Territoriali, sono stati esclusi i "Servizi generali d'Istituto", perché fuori dal dominio delle sedi e riguardanti, viceversa, processi di lavoro facenti capo ad altre strutture dell'Istituto.

Inoltre, ai fini dell'erogazione del salario accessorio, le valutazioni circa il grado di soddisfazione degli utenti hanno preso in considerazione gli aspetti dei "Servizi allo sportello" rivolti sia ai lavoratori che alle aziende e i "Servizi dell'area sanitaria" rivolti solo ai lavoratori.

Come si evince da quanto sopra detto sui servizi oggetto di valutazione, la qualità degli stessi è stata esaminata prendendo in considerazione i seguenti quattro aspetti:

- l'accessibilità, con le sottodimensioni di accessibilità fisica e accessibilità multicanale;
- la tempestività;
- la trasparenza;
- l'efficacia, con le sottodimensioni di conformità, affidabilità e completezza.

Come già anticipato, per l'indagine in discorso, stante la vigenza delle misure di contenimento del contagio da Covid 19, l'unico canale di raccolta dei questionari degli utenti è stato il mail-web, eliminando il tradizionale questionario cartaceo.

Completata la fase di rilevazione, i questionari compilati sono stati anonimizzati nel rispetto delle disposizioni normative circa la protezione dei dati personali e successivamente aggregati dalla D.C. Organizzazione Digitale; quest'ultima li ha trasmessi alla Consulenza statistico attuariale che, dopo la verifica della congruità dei dati, ha effettuato le elaborazioni statistiche e predisposto i *report* con le analisi di dettaglio.

Come per gli scorsi anni, il grado di soddisfazione sui servizi resi è misurato utilizzando la media ponderata delle valutazioni ricevute secondo una scala Likert, articolata nei seguenti valori (e relative espressioni):

"Per niente d'accordo" (valore attribuito:1)

"Poco d'accordo" (valore attribuito:2)

"Abbastanza d'accordo" (valore attribuito:3)

"Molto d'accordo" (valore attribuito:4)

Report customer satisfaction INAIL FVG 2020.docx

“Non so” (per raccogliere il parere degli utenti “indifferenti” o che non sono in grado di esprimere un giudizio sull’aspetto richiesto.)

Nel calcolo della media sono esclusi i *“Non so”* e le eventuali mancate risposte.

2. DESCRIZIONE DEL CAMPIONE

Dato il carattere censuario dell'indagine condotta nel 2020, sono stati considerati tutti i questionari compilati dagli utenti che liberamente hanno deciso di aderire all'iniziativa, senza necessità di acquisirne un numero minimo. L'insieme dei questionari raccolti ha costituito il campione per l'anno 2020 che, per la regione Friuli Venezia Giulia, è costituito da n. 139 questionari compilati. Esso rappresenta il 2,38% del campione nazionale, costituito quest'ultimo da un totale di 5.828 questionari compilati. Il calo sostanziale del numero dei questionari raccolti si comprende alla luce delle misure restrittive messe in atto per arginare la diffusione della pandemia che hanno ridotto significativamente l'affluenza dell'utenza in tutte le sedi del territorio.

Nella tabella a) sotto riportata si distingue il campione per categoria di utente, mostrando una netta prevalenza di questionari compilati dalla categoria Lavoratori, sia livello nazionale che a livello regionale, ove la proporzione di rappresentatività dei lavoratori e delle aziende è, rispettivamente, del 96,4% e del 3,59%. In regione, peraltro, la categoria di utenti Aziende ha aderito alla rilevazione solo presso la D.T. Udine – Pordenone: presso la D.T. Trieste-Gorizia e l'UOT di Udine (per i servizi di certificazione e verifica) nessun questionario è stato compilato da utenti rappresentativi delle aziende.

	Aziende	Lavoratori	Totale
Italia	330	5.498	5.828
F.V.G.	5	134	139

Tabella a)

Le tabelle che seguono (tab b e c) riportano il numero, a livello regionale, di questionari compilati dagli utenti Lavoratori, suddivisi per categoria e per professione.

Report customer satisfaction INAIL FVG 2020.docx

Categoria (Lavoratori)	Numero di questionari
<i>Infortunato</i>	108
<i>Affetto da M.P.</i>	14
<i>Titolare di rendita</i>	4
<i>Delegato di Inf/Affetto da M.P./Tit. rendita</i>	1
<i>Patronato</i>	0
<i>Altro</i>	7
Totale	134

Tabella b)

Dalla tabella b), risulta che l'80,59% dei rispondenti sono infortunati, il 10,44% tecnopatici e il 2,98% titolari di rendita. Tali percentuali sono in linea con quelle riscontrate a livello nazionale.

Professione (Lavoratori)*	Numero di questionari
<i>Agricoltore</i>	4
<i>Artigiano</i>	11
<i>Dirigente/Quadro/Impiegato</i>	31
<i>Insegnante</i>	5
<i>Operaio/Manovale</i>	41
<i>Marittimo</i>	1
<i>Pensionato</i>	2
<i>Casalinga</i>	1
<i>Altro</i>	30
Totale	126

Tabella c)

Report customer satisfaction INAIL FVG 2020.docx

(*) Solo se infortunati, affetti da malattia professionale o titolari di rendita

Come si evince dalla tabella c), la principale professione degli utenti Lavoratori che hanno aderito all'indagine svolta in regione è operaio/manovale (32,53% del totale), seguito da "dirigente /quadro/impiegato" (il 24,6%), "altro" (23,8%), infine artigiano (8,73% del totale), con percentuali generalmente in linea con quelle rilevate a livello nazionale.

Nelle sottostanti tabelle d) ed e) sono indicati il numero dei questionari compilati dagli utenti Aziende, suddiviso per categoria (tab. d) e settore di attività (tab. e). Si ricorda che l'utenza in esame ha aderito all'indagine in minima parte (5 questionari compilati) e solo presso la D.T. di Udine-Pordenone.

Categoria Aziende **Numero questionari**

<i>Datore di lavoro</i>	0
<i>Consulente del lavoro</i>	2
<i>Incaricato di Ass. di categoria</i>	0
<i>Fattorino/comMESSO</i>	0
<i>Altro</i>	3
Totale	5

Tabella d)

Settore di attività (Aziende) **Numero di questionari**

<i>Agricoltura</i>	0
<i>Artigianato</i>	0
<i>Industria</i>	3
<i>Terziario</i>	2
<i>Altro</i>	0
Totale	5

Tabella e)

Per le aziende, il settore di attività degli utenti che hanno maggiormente aderito all'indagine è Industria, seguito da quello Terziario.

Report customer satisfaction INAIL FVG 2020.docx

In generale, il 59,71% dei compilatori è maschio, con un'incidenza superiore (80%) tra l'utenza Aziende.

Il 49,64% degli intervistati ha un'età compresa tra i 50 e 64 anni e il 35,97% tra i 35 e i 49 anni.

Il 94,24% del totale dei rispondenti ha nazionalità italiana, con l'utenza Aziende che è costituita al 100% da italiani. Per l'utenza Lavoratori, solo il 5,97% dei rispondenti ha nazionalità straniera, con leggera prevalenza di lavoratori provenienti da paesi extra UE. Anche a livello nazionale si è registrata una maggiore percentuale di lavoratori extra comunitari.

Analizzando la frequenza con la quale nel corso dell'anno ci si reca presso le sedi Inail, emerge che i rispondenti dell'utenza Aziende per la gran parte non si è mai recata in sede (4 su 5 risposte); viceversa, tra i lavoratori, la maggioranza si è recata da 2 a 5 volte presso la sede (il 43,28% dei rispondenti, perlopiù infortunati e tecnopatici). Quanto al motivo dell'accesso in Sede (tralasciando l'utenza Aziende il cui numero di rispondenti è poco rappresentativo) risulta che, nella gran parte dei casi, l'utente è stato convocato o ha chiesto un appuntamento (rispettivamente il 57,75 e il 22,52%). Nella stragrande maggioranza dei casi l'utenza in discorso si è recata in sede per fruire dei servizi dell'area sanitaria (81% dei casi). I dati riportati sono in linea con quelli nazionali.

3. SINTESI DEI RISULTATI

Occorre premettere all'analisi dei risultati ottenuti dalla rilevazione che, stante l'emergenza sanitaria che ha caratterizzato l'anno e le novità metodologiche conseguentemente introdotte, il valore target per la misurazione della qualità dei servizi è stato rideterminato. Infatti, il livello minimo atteso di giudizio è pari a 2,75, lievemente inferiore al 3 degli scorsi anni.

A livello di Istituto, il giudizio medio rilevato sul complesso dei servizi erogati è pari a 3,25. Tuttavia, come precisato dalla Consulenza Statistico Attuariale, per svolgere un confronto con i giudizi medi conseguiti a livello regionale, e garantire perciò omogeneità tra dati messi a comparazione, il valore da considerare è 3,33, valore al netto dei giudizi sui servizi generali di Istituto (che, come precisato sopra, non riguardano le sedi territoriali ma fanno capo ad altri processi di lavoro).

Ciò precisato, in Friuli Venezia Giulia, il giudizio medio complessivo è leggermente superiore a quello nazionale, attestandosi sul valore di 3,36.

La media dei giudizi ottenuta dalle Strutture territoriali - Trieste aggregata e Udine aggregata - è pari, rispettivamente, a 3,25 e 3,43.

Per Trieste e sedi dipendenti (Gorizia e Monfalcone) il 50% dei rispondenti si dichiara "*Molto d'accordo*" sulla bontà dei servizi erogati; percentuale che aumenta per le sedi di Udine e dipendenti (Pordenone e Tolmezzo), dove quasi il 60% è "*Molto d'accordo*" sulla buona qualità dei servizi resi.

Per quanto riguarda i **servizi allo sportello**, ovvero gli aspetti e/servizi che riguardano indistintamente tutti gli utenti, sia aziende che lavoratori (si tratta, in particolare, dell'insieme degli aspetti gestiti dalla singola sede, che incidono sulla qualità complessiva dei servizi erogati), in Friuli Venezia Giulia il giudizio medio complessivamente espresso dall'utenza è positivo, registrando un punteggio di 3,46 (in linea con il dato nazionale).

L'indicatore maggiormente apprezzato riguarda la tutela della privacy allo sportello (giudizio pari a 3,62), seguito dall'adeguatezza delle informazioni ricevute rispetto alle proprie richieste (giudizio pari a 3,59) e dalla competenza e professionalità del personale di sede (giudizio pari a 3,51).

Circa gli **aspetti specifici dell'area sanitaria**, il giudizio medio complessivo in regione è pari a 3,33; ancora una volta, è l'indicatore riguardante la garanzia della privacy (negli ambulatori medici) ad essere maggiormente apprezzato, con un giudizio medio pari a 3,61.

A livello di Direzioni Territoriali non sono da segnalare particolari criticità, i valori riportati essendo tutti superiori al 3 e, perciò, al target d'Istituto (2,75).

Come riscontrato a livello nazionale, si evidenzia che il giudizio medio complessivo sui servizi resi dalle sedi diminuisce all'aumentare della frequenza di

Report customer satisfaction INAIL FVG 2020.docx

accesso in sede. Così si passa dal 3,42 di media di giudizio espresso da chi non si è mai recato in sede nell'ultimo anno, al 2,99 di media formulato da chi, viceversa, si è recato da 2 a 5 volte presso la sede interessata.

Analizzando il giudizio medio per categoria di utente, si nota un valore più elevato espresso dalla categoria Aziende, con un giudizio complessivo pari a 3,76, contro il 3,34 della categoria Lavoratori; tuttavia, il dato è influenzato dal numero molto più alto di rispondenti appartenenti a quest'ultima categoria (134 questionari compilati a fronte di soli 5 questionari per le Aziende)

Quanto ai risultati complessivi conseguiti dalle singole sedi, si evidenziano tutti giudizi superiori al valore obiettivo.

Di seguito sono riportati i prospetti di sintesi riguardanti il complessivo regionale e quello a livello di strutture aggregate.

Direzione Regionale Friuli Venezia Giulia

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnetica, igiene)	3,41	30	0,0%	10,0%	36,7%	50,0%	3,3%
I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle mie richieste	3,59	30	0,0%	3,3%	33,3%	60,0%	3,3%
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa...)	3,14	30	6,7%	23,3%	16,7%	50,0%	3,3%
Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professionale	3,53	30	3,3%	3,3%	30,0%	63,3%	0,0%
Allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,62	30	3,3%	0,0%	26,7%	66,7%	3,3%
TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO	3,46	150	2,7%	8,0%	28,7%	58,0%	2,7%
Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (spazio, segnetica, igiene)	3,32	116	3,4%	9,5%	37,9%	47,4%	1,7%
Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici	3,23	116	8,6%	11,2%	28,4%	50,9%	0,9%
Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)	3,12	116	11,2%	11,2%	31,0%	45,7%	0,9%
Il personale medico-sanitario della sede è stato disponibile, competente e professionale	3,38	116	6,0%	10,3%	22,4%	60,3%	0,9%
Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy	3,61	116	2,6%	5,2%	19,8%	69,8%	2,6%
TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA	3,33	580	6,4%	9,5%	27,9%	54,8%	1,4%
Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dell'area dei servizi di certificazione e verifica (spazio, segnetica, igiene)		0					
I servizi e le informazioni ricevuti presso l'unità di certificazione e verifica sono adeguati alle mie richieste		0					
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di certificazione e verifica presso la sede (orari di apertura, tempi di attesa...)		0					
Il personale del servizio di certificazione e verifica è stato disponibile, competente e professionale		0					
Presso l'unità di certificazione e verifica è stata garantita la mia privacy		0					
TOTALE SERVIZI DI CERTIFICAZIONE E VERIFICA		0					
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,36	730	5,6%	9,2%	28,1%	55,5%	1,6%

Report customer satisfaction INAIL FVG 2020.docx

Direzione Territoriale Trieste-Gorizia

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnetica, igiene)	3,44	9	0,0%	11,1%	33,3%	55,6%	0,0%
I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle mie richieste	3,56	9	0,0%	11,1%	22,2%	66,7%	0,0%
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa...)	3,38	9	0,0%	22,2%	11,1%	55,6%	11,1%
Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professionale	3,67	9	0,0%	11,1%	11,1%	77,8%	0,0%
Allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,78	9	0,0%	0,0%	22,2%	77,8%	0,0%
TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLLO	3,57	45	0,0%	11,1%	20,0%	66,7%	2,2%
Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (spazio, segnetica, igiene)	3,15	53	3,8%	9,4%	52,8%	32,1%	1,9%
Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici	3,06	53	11,3%	15,1%	30,2%	43,4%	0,0%
Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)	3,00	53	11,3%	17,0%	32,1%	39,6%	0,0%
Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale	3,19	53	9,4%	15,1%	22,6%	52,8%	0,0%
Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy	3,61	53	1,9%	5,7%	20,8%	67,9%	3,8%
TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA	3,20	265	7,5%	12,5%	31,7%	47,2%	1,1%
Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dell'area dei servizi di certificazione e verifica (spazio, segnetica, igiene)		0					
I servizi e le informazioni ricevuti presso l'unità di certificazione e verifica sono adeguati alle mie richieste		0					
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di certificazione e verifica presso la sede (orari di apertura, tempi di attesa...)		0					
Il personale del servizio di certificazione e verifica è stato disponibile, competente e professionale		0					
Presso l'unità di certificazione e verifica è stata garantita la mia privacy		0					
TOTALE SERVIZI DI CERTIFICAZIONE E VERIFICA		0					
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,25	310	6,5%	12,3%	30,0%	50,0%	1,3%

Report customer satisfaction INAIL FVG 2020.docx

Direzione Territoriale Udine-Pordenone

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnetica, igiene)	3,40	21	0,0%	9,5%	38,1%	47,6%	4,8%
I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle mie richieste	3,60	21	0,0%	0,0%	38,1%	57,1%	4,8%
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa...)	3,05	21	9,5%	23,8%	19,0%	47,6%	0,0%
Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professionale	3,48	21	4,8%	0,0%	38,1%	57,1%	0,0%
Allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,55	21	4,8%	0,0%	28,6%	61,9%	4,8%
TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLLO	3,41	105	3,8%	6,7%	32,4%	54,3%	2,9%
Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (spazio, segnetica)	3,45	63	3,2%	9,5%	25,4%	60,3%	1,6%
Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici	3,37	63	6,3%	7,9%	27,0%	57,1%	1,6%
Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)	3,23	63	11,1%	6,3%	30,2%	50,8%	1,6%
Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale	3,55	63	3,2%	6,3%	22,2%	66,7%	1,6%
Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy	3,61	63	3,2%	4,8%	19,0%	71,4%	1,6%
TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA	3,44	315	5,4%	7,0%	24,8%	61,3%	1,6%
Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dell'area dei servizi di certificazione e verifica (spazio, segnetica, igiene)		0					
I servizi e le informazioni ricevuti presso l'unità di certificazione e verifica sono adeguati alle mie richieste		0					
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di certificazione e verifica presso la sede (orari di apertura, tempi c		0					
Il personale del servizio di certificazione e verifica è stato disponibile, competente e professionale		0					
Presso l'unità di certificazione e verifica è stata garantita la mia privacy		0					
TOTALE SERVIZI DI CERTIFICAZIONE E VERIFICA		0					
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,43	420	5,0%	6,9%	26,7%	59,5%	1,9%

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

4.1. Giudizi sui servizi allo sportello

L'analisi comprende l'insieme degli elementi che riguardano indistintamente tutti gli utenti, sia Aziende che Lavoratori.

Gli indicatori utilizzati a tal fine sono stati:

- la soddisfazione circa gli ambienti e il comfort allo sportello;
- l'adeguatezza alle richieste dei servizi e delle informazioni ricevuti presso lo sportello;
- l'organizzazione del servizio allo sportello;
- la disponibilità, competenza e professionalità del personale allo sportello amministrativo;
- la garanzia della privacy allo sportello.

Sugli aspetti sopra indicati, la regione Friuli Venezia Giulia registra un giudizio medio complessivo molto positivo, pari a 3,46, leggermente superiore a quello registrato a livello di Istituto (3,40).

In particolare, nell'ambito degli aspetti in esame, l'indicatore che riceve il maggior gradimento da parte dell'utenza è quello riguardante la garanzia della privacy allo sportello, il cui valore risulta pari a 3,62, seguito dall'adeguatezza dei servizi e delle informazioni rispetto alle richieste (giudizio pari a 3,59).

Confrontando la media dei giudizi per categoria di utenza (aziende e lavoratori), non si riscontrano valutazioni negative. Più nello specifico, la media dei giudizi espressi da ciascuna tipologia di utenza è positiva e superiore al 3 su ciascuno degli indicatori in esame (media giudizi aziende pari a 3,76, media giudizi lavoratori pari a 3,40). Sulla differenza di valore incide senz'altro il maggior numero dei rispondenti per il settore Lavoratori. All'interno della categoria, sono i titolari di rendita quelli che hanno espresso il gradimento più elevato, con un valore medio pari a 4: il 100% dei partecipanti si trova molto d'accordo sulla bontà del servizio allo sportello.

Report customer satisfaction INAIL FVG 2020.docx

Per quanto riguarda l'utenza Aziende, il giudizio più elevato è espresso dalla categoria "Altro", con un valore medio pari a 4.

Di seguito, il prospetto riportante i giudizi medi per ogni singolo indicatore.

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnetica, igiene)	3,41	30	0,0%	10,0%	36,7%	50,0%	3,3%
I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle mie richieste	3,59	30	0,0%	3,3%	33,3%	60,0%	3,3%
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa...)	3,14	30	6,7%	23,3%	16,7%	50,0%	3,3%
Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professionale	3,53	30	3,3%	3,3%	30,0%	63,3%	0,0%
Allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,62	30	3,3%	0,0%	26,7%	66,7%	3,3%
TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLLO	3,46	150	2,7%	8,0%	28,7%	58,0%	2,7%

4.2. Giudizi sui servizi all'area sanitaria

Gli indicatori impiegati per valutare il gradimento sui servizi erogati nell'area sanitaria hanno riguardato:

- l'idoneità degli ambulatori per le visite mediche;
- la disponibilità e cortesia del personale sanitario;
- l'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario di ricevimento, gestione di più visite...)
- la tutela della privacy.

Sul totale degli aspetti sopra indicati il giudizio medio complessivo è stato pari a 3,33, di poco superiore al valore raggiunto a livello nazionale (3,30).

Report customer satisfaction INAIL FVG 2020.docx

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (spazio, segretaria, confort, igiene)	3,32	116	3,4%	9,5%	37,9%	47,4%	1,7%
Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici	3,23	116	8,6%	11,2%	28,4%	50,9%	0,9%
Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)	3,12	116	11,2%	11,2%	31,0%	45,7%	0,9%
Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale	3,38	116	6,0%	10,3%	22,4%	60,3%	0,9%
Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy	3,61	116	2,6%	5,2%	19,8%	69,8%	2,6%
TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA	3,33	580	6,4%	9,5%	27,9%	54,8%	1,4%

Come si evince agevolmente dal prospetto di cui sopra, i singoli indicatori hanno conseguito un giudizio medio sempre superiore al valore obiettivo (2,75): è l'aspetto relativo alla tutela della privacy che ancora una volta riceve la valutazione più alta (3,61). Il dato è in linea con quello nazionale.

Si riporta la tabella che indica la media delle valutazioni formulate da ciascuna categoria di utenti Lavoratori sul totale degli aspetti in esame.

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, segretaria, confort, igiene)			3,32	116	3,32	116
Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici			3,23	116	3,23	116
Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)			3,12	116	3,12	116
Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale			3,38	116	3,38	116
Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy			3,61	116	3,61	116
TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA			3,33	580	3,33	580

Report customer satisfaction INAIL FVG 2020.docx

4.3. Giudizi sui servizi di certificazione e verifica

In regione gli utenti dei servizi in esame non hanno aderito alla indagine di Customer Satisfaction e pertanto nessun giudizio è stato riscontrato in merito.

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

5.1. Giudizi sui servizi allo sportello

Come già sopra riferito, il giudizio complessivo registrato a livello di Struttura territoriale aggregata sul totale degli aspetti in esame è positivo ed è pari a 3,57 per la D.T. Trieste-Gorizia e 3,41 per la D.T. Udine-Pordenone. Va ricordato che per la D.T. Trieste – Gorizia solo l'utenza Lavoratori ha aderito all'indagine.

Tutti gli indicatori presi in esame hanno ottenuto valutazioni medie superiori al valore obiettivo.

L'aspetto maggiormente apprezzato dagli utenti della D.T. Trieste - Gorizia è quello relativo alla tutela della privacy allo sportello (valutazione media pari a 3,78), mentre nella D.T. Udine – Pordenone spicca il giudizio medio ottenuto dall'indicatore inerente alla rispondenza dei servizi e delle informazioni alle richieste (valore medio pari a 3,60).

Scendendo nel dettaglio dell'analisi, confrontando le medie di giudizi per frequenza, si rilevano valori medi complessivi più bassi, ma pur sempre superiori al target stabilito (2,75). Infatti, confermando un andamento già descritto nella esposizione relativa alla sintesi dei risultati, nella D.T. Trieste – Gorizia, gli utenti che si sono recati in sede da 2 a 5 volte hanno espresso un giudizio medio complessivo pari a 2,80. Discorso analogo per la D.T. Udine – Pordenone, ove gli utenti recatisi in sede oltre 5 volte hanno espresso un giudizio medio anch'esso pari a 2,80. Si è già detto che tendenzialmente il giudizio medio decresce al crescere degli accessi in sede, *trend* riscontrato anche a livello nazionale.

A livello di singole Sedi, il giudizio complessivo - riportato nelle tabelle sottostanti - risulta essere positivo e superiore al target, sia complessivamente che sui singoli indicatori.

Report customer satisfaction INAIL FVG 2020.docx

Sede di Udine

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segretaria, igiene)	3,44	19	0,0%	10,5%	31,6%	52,6%	5,3%
I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle mie richieste	3,61	19	0,0%	0,0%	36,8%	57,9%	5,3%
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa...)	3,05	19	10,5%	21,1%	21,1%	47,4%	0,0%
Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professionale	3,53	19	5,3%	0,0%	31,6%	63,2%	0,0%
Allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,56	19	5,3%	0,0%	26,3%	63,2%	5,3%
TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLLO	3,43	95	4,2%	6,3%	29,5%	56,8%	3,2%

Sede di Pordenone

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segretaria, igiene)	3,00	2	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle mie richieste	3,50	2	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa...)	3,00	2	0,0%	50,0%	0,0%	50,0%	0,0%
Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professionale	3,00	2	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,50	2	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%
TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLLO	3,20	10	0,0%	10,0%	60,0%	30,0%	0,0%

Sede di Tolmezzo

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segretaria, igiene)		0					
I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle mie richieste		0					
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa...)		0					
Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professionale		0					
Allo sportello è stata garantita la mia privacy		0					
TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLLO		0					

Sede di Trieste

Report customer satisfaction INAIL FVG 2020.docx

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnaletica, igiene)	3,29	7	0,0%	14,3%	42,9%	42,9%	0,0%
I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle mie richieste	3,43	7	0,0%	14,3%	28,6%	57,1%	0,0%
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa...)	3,17	7	0,0%	28,6%	14,3%	42,9%	14,3%
Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professionale	3,57	7	0,0%	14,3%	14,3%	71,4%	0,0%
Allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,71	7	0,0%	0,0%	28,6%	71,4%	0,0%
TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO	3,44	35	0,0%	14,3%	25,7%	57,1%	2,9%

Sede di Gorizia

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	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%
I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle mie richieste	4,00	1	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa...)	4,00	1	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professionale	4,00	1	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Allo sportello è stata garantita la mia privacy	4,00	1	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO	4,00	5	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%

Sede di Monfalcone

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	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%
I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle mie richieste	4,00	1	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa...)	4,00	1	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professionale	4,00	1	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Allo sportello è stata garantita la mia privacy	4,00	1	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO	4,00	5	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%

5.2. Giudizi sui servizi all'area sanitaria

Anche per gli aspetti esaminati in questo paragrafo, le valutazioni ottenute nelle Direzioni Territoriali sono complessivamente positive e superiore al valore obiettivo.

Precisamente, il risultato conseguito dalla sede di Trieste aggregata è pari a 3,20, quello della sede di Udine aggregata è pari a 3,44.

L'indicatore maggiormente apprezzato in entrambe le D.T. risulta quello relativo alla tutela della privacy negli ambulatori medici (giudizio medio pari a 3,61 per entrambe).

Report customer satisfaction INAIL FVG 2020.docx

A livello di singola sede, si rilevano giudizi inferiori al 2,75 solo sulla sede di Monfalcone. Tuttavia, il numero dei rispondenti è esiguo e pertanto poco significativo (n.3)

Sede di Udine

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (spazio, segnaletica)	3,45	49	4,1%	10,2%	22,4%	63,3%	0,0%
Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici	3,35	49	8,2%	8,2%	24,5%	59,2%	0,0%
Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)	3,18	49	12,2%	8,2%	28,6%	51,0%	0,0%
Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale	3,51	49	4,1%	8,2%	20,4%	67,3%	0,0%
Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy	3,63	49	4,1%	6,1%	12,2%	77,6%	0,0%
TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA	3,42	245	6,5%	8,2%	21,6%	63,7%	0,0%

Report customer satisfaction INAIL FVG 2020.docx

Sede di Pordenone

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (spazio, segnaletica)	3,43	8	0,0%	0,0%	50,0%	37,5%	12,5%
Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici	3,43	8	0,0%	0,0%	50,0%	37,5%	12,5%
Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)	3,43	8	0,0%	0,0%	50,0%	37,5%	12,5%
Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale	3,57	8	0,0%	0,0%	37,5%	50,0%	12,5%
Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy	3,57	8	0,0%	0,0%	37,5%	50,0%	12,5%
TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA	3,49	40	0,0%	0,0%	45,0%	42,5%	12,5%

Sede di Tolmezzo

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (spazio, segnaletica)	3,50	6	0,0%	16,7%	16,7%	66,7%	0,0%
Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici	3,50	6	0,0%	16,7%	16,7%	66,7%	0,0%
Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)	3,33	6	16,7%	0,0%	16,7%	66,7%	0,0%
Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale	3,83	6	0,0%	0,0%	16,7%	83,3%	0,0%
Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy	3,50	6	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%
TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA	3,53	30	3,3%	6,7%	23,3%	66,7%	0,0%

Sede di Trieste

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (spazio, segnaletica)	3,21	44	2,3%	9,1%	52,3%	34,1%	2,3%
Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici	3,07	44	9,1%	15,9%	34,1%	40,9%	0,0%
Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)	2,95	44	13,6%	15,9%	31,8%	38,6%	0,0%
Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale	3,20	44	9,1%	13,6%	25,0%	52,3%	0,0%
Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy	3,57	44	2,3%	6,8%	20,5%	65,9%	4,5%
TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA	3,20	220	7,3%	12,3%	32,7%	46,4%	1,4%

Report customer satisfaction INAIL FVG 2020.docx

Sede di Gorizia

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (spazio, segnaletica)	3,00	6	16,7%	0,0%	50,0%	33,3%	0,0%
Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici	3,17	6	16,7%	16,7%	0,0%	66,7%	0,0%
Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)	3,33	6	0,0%	16,7%	33,3%	50,0%	0,0%
Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale	3,50	6	0,0%	16,7%	16,7%	66,7%	0,0%
Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy	3,67	6	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%
TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA	3,33	30	6,7%	10,0%	26,7%	56,7%	0,0%

Sede di Monfalcone

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (spazio, segnaletica)	2,67	3	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%	0,0%
Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici	2,67	3	33,3%	0,0%	33,3%	33,3%	0,0%
Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)	3,00	3	0,0%	33,3%	33,3%	33,3%	0,0%
Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale	2,33	3	33,3%	33,3%	0,0%	33,3%	0,0%
Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy	4,00	3	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA	2,93	15	13,3%	20,0%	26,7%	40,0%	0,0%

6. SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO

Anche quest'anno si è data la possibilità agli utenti aderenti alla rilevazione di formulare proposte di miglioramento in ordine a eventuali insufficienze o mancanze riscontrate nei servizi ricevuti, rispondendo alla domanda aperta, a testo libero, presente in calce nei questionari di CS. I suggerimenti raccolti costituiscono utili indicazioni in merito al servizio atteso e alle caratteristiche ritenute prioritarie dall'utente.

Su un totale di 139 questionari raccolti, sono state rilevate 53 risposte alla domanda aperta.

Nello specifico, nella sottostante tabella sono riportate il numero di risposte alle domande aperte suddivise tra le sei Strutture territoriali.

STRUTTURE	N. RISPOSTE
TRIESTE	16
GORIZIA	0
MONFALCONE	1
UDINE	29
PORDENONE	5
TOLMEZZO	2
TOTALE	53

Occorre evidenziare che, delle 53 risposte raccolte, 15 non segnalano aspetti da migliorare ma spesso confermano la buona qualità dei servizi ricevuti dalle sedi della regione.

In ordine agli aspetti critici segnalati dall'utenza, al netto di quelli che non riguardano i servizi erogati dalle sedi, va rilevato che essi sono di varia natura e tipologia, vanno dalla garanzia della privacy nei luoghi di attesa e negli ambulatori medici alla mancanza di adeguate sedute durante l'attesa; tuttavia, il numero e la frequenza con cui ciascuna di esse ricorre nelle risposte fornite

Report customer satisfaction INAIL FVG 2020.docx

dall'utenza è poco significativo (1 o 2 risposte), certamente non tale da generare eventuali azioni di miglioramento. Unica eccezione è costituita da 8 segnalazioni che riguardano la lunghezza dei tempi di attesa per la gestione delle pratiche, per la risposta alle e- mail inviate e, in particolare, per le visite mediche. Al riguardo, va comunque evidenziato come le sedi hanno profuso ogni sforzo organizzativo per garantire continuità nell'erogazione dei servizi rivolti all'utenza, nonostante l'emergenza sanitaria che ha caratterizzato il 2020 e la conseguente riorganizzazione del lavoro alla luce delle misure restrittive volte al contrasto del Covid 19.