



INAIL

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

DIREZIONE REGIONALE FRIULI VENEZIA GIULIA
Ufficio P.O.A.S. – Processo Organizzazione e Audit

INAIL

Sommario

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION	1
SOMMARIO	2
INTRODUZIONE	3
1. PRESENTAZIONE	3
2. LA METODOLOGIA IMPIEGATA	4
2.1 I DESTINATARI	4
2.2 I SERVIZI OGGETTO DI VALUTAZIONE E LE DIMENSIONI INDAGATE	4
2.3 LO STRUMENTO DI RACCOLTA DATI	5
2.4 ELABORAZIONE DEI DATI	5
3. DESCRIZIONE DEL CAMPIONE	7
3.1 GENERE, CLASSE D'ETÀ E NAZIONALITÀ	10
3.2 COMPOSIZIONE DEL CAMPIONE PER SERVIZIO E CATEGORIA	11
3.3 FREQUENZA DI CONTATTO PER CATEGORIA	12
4. SINTESI DEI RISULTATI	14
4.1 CONFRONTO MEDIE DI GIUDIZIO PER FREQUENZA	19
4.2 CONFRONTO MEDIE PER SESSO E FASCIA DI ETÀ	20
5. RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO REGIONALE	21
5.1 GIUDIZI SUI SERVIZI DI SPORTELLO (AZIENDE E LAVORATORI)	21
5.1.1 CONFRONTO MEDIA PER TIPOLOGIA DI UTENTE	22
5.2 GIUDIZI SUI SERVIZI DELL'AREA SANITARIA	23
5.2.1 GIUDIZI PER TIPOLOGIA DI UTENTE	24
5.3 GIUDIZI SUI SERVIZI DI CERTIFICAZIONE E VERIFICA	24
6. RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO DI SEDE ...	26
6.1 GIUDIZI SUI SERVIZI ALLO SPORTELLO - DIREZIONI TERRITORIALI	26
6.1.1 GIUDIZI SUI SERVIZI ALLO SPORTELLO – SINGOLE SEDI	28
6.2 GIUDIZI SUI SERVIZI DELL'AREA SANITARIA – DIREZIONI TERRITORIALI ..	31
6.2.1 GIUDIZI SUI SERVIZI DELL'AREA SANITARIA – SINGOLE SEDI	33
7. SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO	36

INTRODUZIONE

1. PRESENTAZIONE

La rilevazione di *Customer Satisfaction*, assieme all'indagine *Emoticon*, è uno strumento utilizzato dall'Istituto a supporto di una strategia orientata alla qualità e al miglioramento continuo dei servizi offerti.

Le rilevazioni in discorso hanno l'obiettivo di conoscere il giudizio dell'utenza e di misurare, nella maniera più rappresentativa possibile, il grado di soddisfazione riguardo ai principali servizi erogati dall'INAIL.

Mentre l'indagine di Customer Satisfaction ha carattere periodico (annuale), la rilevazione mediante emoticon registra giornalmente il grado di soddisfazione dell'utenza presso gli sportelli dell'Istituto.

I risultati dell'indagine periodica sono altresì utilizzati per definire la specifica quota del salario accessorio del personale legata al grado di soddisfazione degli utenti, ai sensi delle previsioni di legge (art. 4 della Legge 4 marzo 2009, n. 15, e D. Lgs. 27 ottobre 2009, n. 150) e contrattuali (art. 25, comma 7, del Contratto Collettivo Enti Pubblici non economici stipulato il 1° ottobre 2007). Inoltre, concorrono alla misurazione della performance organizzativa come stabilito nel Sistema di misurazione e valutazione della performance per l'anno 2021, adottato con delibera del Consiglio di Amministrazione n. 35 del 23 febbraio 2021.

Per quanto attiene agli aspetti oggetto di indagine, la rilevazione ha riguardato tutti i servizi che l'Istituto eroga all'utenza, compresi quelli del Settore Certificazione, verifica e innovazione (ex Ricerca, certificazione e verifica).

Nel 2021 l'indagine in esame ha preso avvio il 15 novembre e si è conclusa il 10 dicembre, coprendo un arco temporale di circa 4 settimane, nel corso del quale sono stati acquisiti tutti i questionari compilati.

Anche per quest'anno i risultati ottenuti dalla rilevazione non sono confrontabili con quelli degli anni precedenti, in quanto l'impianto dell'indagine è stato rivisto per alcuni rilevanti aspetti, come la scala likert e le domande del questionario.

Non va nemmeno sottaciuto che anche la modalità di gestione della relazione con gli utenti e l'erogazione dei servizi, dovuta al protrarsi dell'emergenza da Covid 19, potrebbero influenzare il giudizio riferito all'anno.

Scopo del presente documento è illustrare i giudizi emersi dall'indagine di C.S. 2021, aggregati a livello regionale e per singola Sede, non prima però di aver descritto la metodologia impiegata nel paragrafo che segue.

2. LA METODOLOGIA IMPIEGATA

2.1 I destinatari

La rilevazione ha visto coinvolte tutte le sedi Inail, incluse le Unità Operative Territoriali (U.O.T.) che si occupano di certificazione e verifica di impianti e macchine aziendali (il cd. Settore Ricerca).

Essa si è rivolta alla platea di utenti esterni che hanno fruito, nel periodo interessato, delle prestazioni di assicurazione sociale erogate dall'Istituto appartenenti a una delle seguenti tipologie e relative categorie:

per i lavoratori:

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

per le aziende/datori di lavoro:

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

2.2 I servizi oggetto di valutazione e le dimensioni indagate

Coerentemente alla strutturazione e metodologia di individuazione degli standard di qualità, la rilevazione ha riguardato due categorie di servizi, distinguendo i servizi specifici da quelli generali.

In particolare, oggetto dell'indagine sono:

- i servizi dell'Istituto, considerati nel loro complesso, come combinazione di fattori organizzativi, tecnologici e umani, in senso "generale"
- i servizi specifici forniti dalle Sedi del territorio, come:
 - servizi di sportello (lavoratori/aziende)
 - servizi dell'area sanitaria
 - servizi di certificazione e verifica

- i servizi digitali
- i servizi del Contact Center

Gli aspetti indagati, in relazione alle varie tipologie di servizi, sono:

- l'accessibilità e semplicità di accesso ai servizi;
- l'adeguatezza dei servizi rispetto alle aspettative degli utenti e la chiarezza delle informazioni;
- l'organizzazione e accoglienza;
- la disponibilità, competenza e professionalità del personale;
- il rispetto della privacy.

2.3 Lo strumento di raccolta dati

Il giudizio dell'utente viene raccolto tramite un questionario, che si articola in una serie di domande, suddivise in sezioni:

- Dati socio-anagrafici
- Domande di valutazione

Per ciascuna delle due macro-categorie di utente (lavoratore oppure azienda/intermediario) è predisposto un apposito questionario.

Quest'anno il giudizio è misurato su una scala likert che va da 1 a 5 i cui valori sono così articolati:

- 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"

Come gli altri anni, il "Non so" non viene valutato ai fini del conteggio della media di valutazione, riguardando coloro che non sono in grado di esprimere un giudizio.

2.4 Elaborazione dei dati

Al termine della rilevazione, a seguito delle estrazioni e verifiche sui dati estratti, i dati vengono anonimizzati ed acquisiti dalla Consulenza Statistica Attuariale che procede con le elaborazioni e le analisi statistiche.

Il giudizio medio complessivo delle Strutture analizzate è una media aritmetica semplice dei giudizi complessivi dei due gruppi di servizi (servizi generali e servizi specifici).

Ai fini della misurazione del livello di soddisfazione dell'utenza, secondo il principio del continuo miglioramento, in considerazione del contesto e delle informazioni disponibili sulla qualità dei servizi oggetto di rilevazione, il valore obiettivo ritenuto congruo per l'anno 2021 è pari a **3,50** sulla scala a 5 valori.

3. DESCRIZIONE DEL CAMPIONE

Nell'indagine condotta nel 2021 sono stati raccolti in Friuli Venezia Giulia 428 questionari in totale, circa il 3,18% del campione nazionale (quest'ultimo pari a 13.439 questionari). Rispetto alla rilevazione 2020 (n. 139 questionari raccolti), si è avuto un sensibile incremento del numero di questionari compilati, un trend riscontrato anche a livello nazionale.

Nella tabella a) sotto riportata si distingue il campione per categoria di utente, ove si evidenzia la consueta prevalenza di questionari compilati dalla categoria Lavoratori, sia a livello nazionale che a livello regionale.

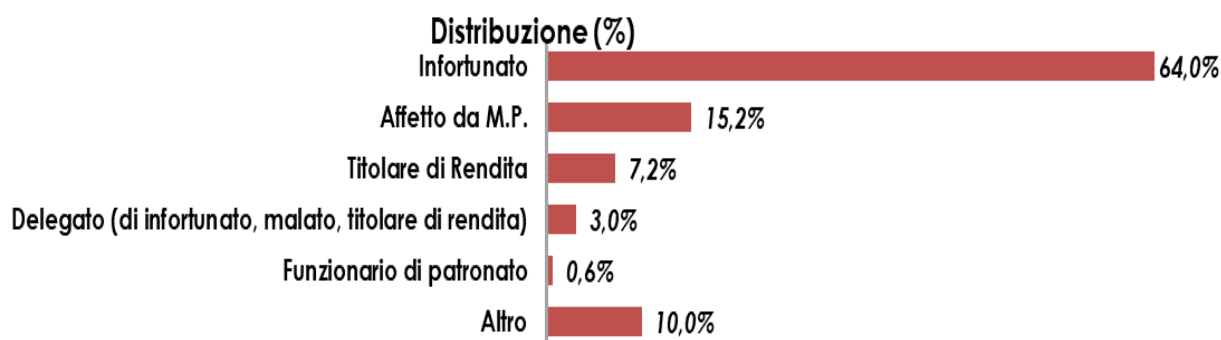
In regione, la percentuale di rappresentatività dei lavoratori e delle aziende è pari, rispettivamente, al 84,3% e al 15,7% del campione totale.

	Aziende	Lavoratori	Totale
Italia	3.085	10.354	13.439
Friuli Venezia Giulia	67	361	428

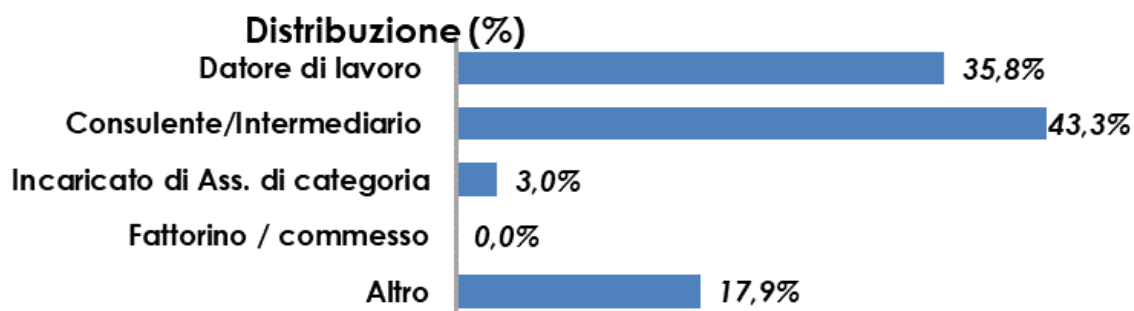
Tabella a)

Di seguito, i grafici rappresentativi della percentuale di questionari compilati dalle singole tipologie di utenti, rispettivamente per Lavoratori e Aziende.

Lavoratori



Aziende

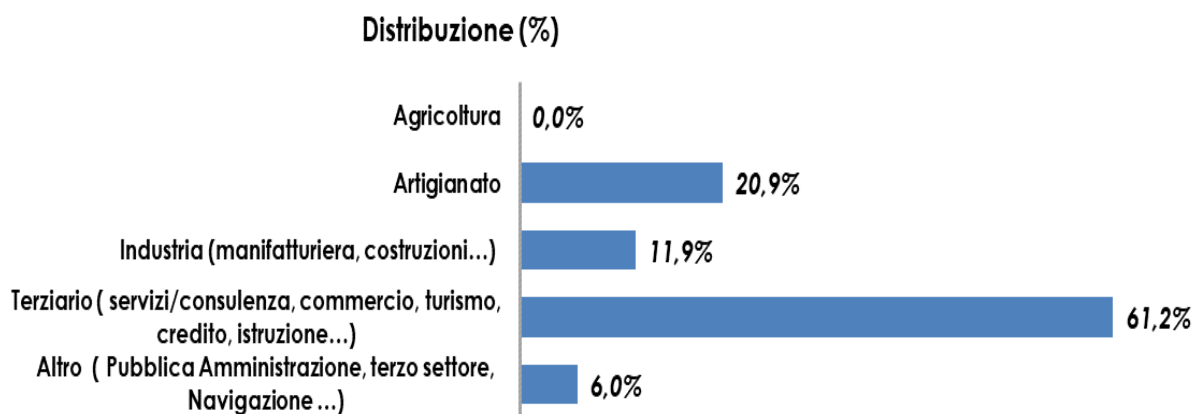


Per la categoria Lavoratori, risulta che il 64% dei rispondenti sono infortunati, il 15,2% tecnopatici e il 7,2% titolari di rendita. Le professioni sono prevalentemente quelle degli operai/manovali (39,1%), altro (22,1%) e Dirigente/quadro/impiegato (19,9%). Tali percentuali sono in linea con quelle nazionali.

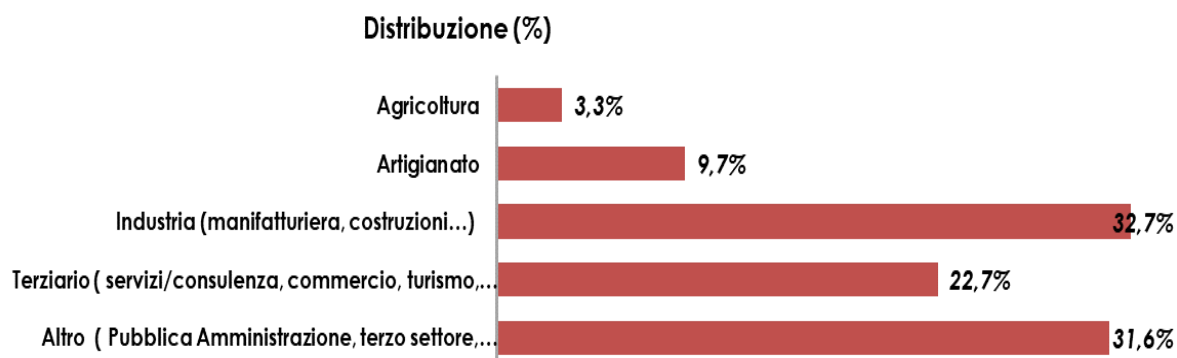
Per le Aziende, il questionario è prevalentemente compilato dai consulenti del lavoro e datori di lavoro, con percentuali pari a, rispettivamente, 43,3% e 35,8%.

I grafici che seguono rappresentano invece le misure percentuali dei settori di attività degli utenti che hanno aderito all'indagine.

Aziende:



Lavoratori:



Per le Aziende, il settore di attività degli utenti che in misura maggiore hanno aderito all'indagine è quello terziario (61,2%), seguito da artigianato (20,9%), segnando una novità rispetto alla passata rilevazione che, viceversa, vedeva il settore industria in testa, seguito da quello dell'artigianato. Peraltro, la stessa proporzione è riscontrabile a livello nazionale.

Nella categoria Lavoratori, viceversa, il settore di attività cui appartiene la maggioranza dei rispondenti resta quello dell'Industria (32,7%), seguito a brevissima distanza da Altro (31,6%); a livello di Istituto, l'ordine è invertito, prevalendo il settore Altro.

3.1 Genere, Classe d'età e Nazionalità

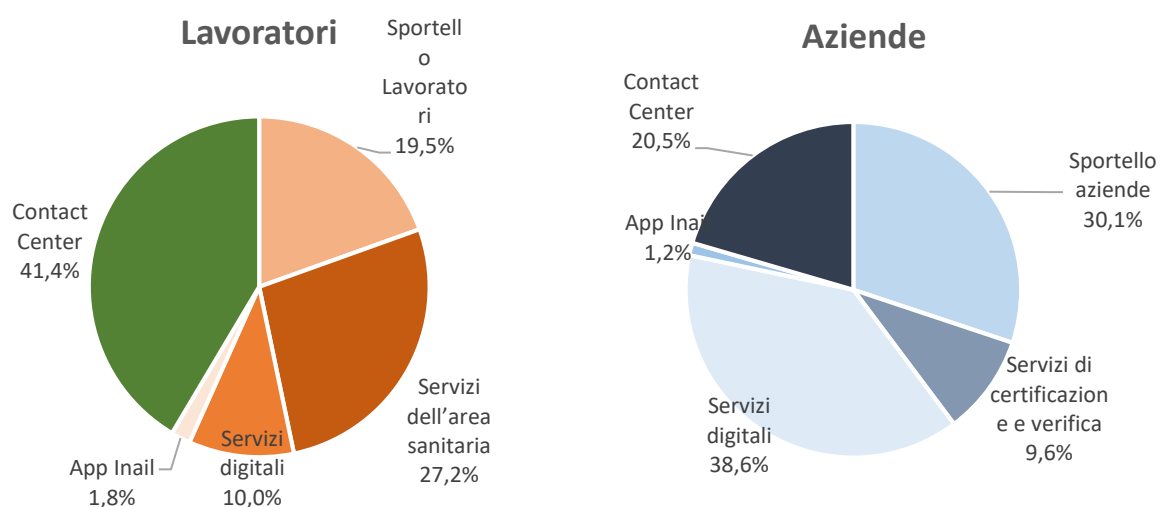
Aziende		Lavoratori		Totale	
Sesso	N. questionari	Sesso	N. questionari	Sesso	N. questionari
Femmina	32	Femmina	144	Femmina	176
Maschio	35	Maschio	217	Maschio	252
Totale	67	Totale	361	Totale	428
Fascia di età	N. questionari	Fascia di età	N. questionari	Fascia di età	N. questionari
Fino a 34	6	Fino a 34	32	Fino a 34	38
Tra 35 e 49	23	Tra 35 e 49	124	Tra 35 e 49	147
Tra 50 e 64	32	Tra 50 e 64	188	Tra 50 e 64	220
65 e oltre	6	65 e oltre	17	65 e oltre	23
Totale	67	Totale	361	Totale	428
Nazionalità	N. questionari	Nazionalità	N. questionari	Nazionalità	N. questionari
Italiana	67	Italiana	330	Italiana	397
Altri Paesi UE	0	Altri Paesi UE	14	Altri Paesi UE	14
Extra-UE	0	Extra-UE	17	Extra-UE	17
Totale	67	Totale	361	Totale	428

In ordine agli aspetti socio anagrafici, si evidenzia un leggera prevalenza di uomini tra gli aderenti all'indagine: essi infatti rappresentano il 58,9% dei compilatori, con un'incidenza superiore tra l'utenza Lavoratori (circa 60,1%).

Il 51,4% degli intervistati ha un'età compresa tra i 50 e 64 anni e il 34,3% tra i 35 e i 49 anni.

Il 92,8% del totale dei rispondenti ha nazionalità italiana, con l'utenza Aziende costituita al 100% da italiani. Tra l'utenza Lavoratori, solo l'8,6% dei rispondenti ha nazionalità straniera, senza grossi scostamenti tra lavoratori di altri paesi UE e lavoratori extra UE. Anche a livello nazionale si sono registrati dati analoghi.

3.2 Composizione del campione per Servizio e Categoria



Per categoria di utente, emerge che le aziende hanno fruito nel 38,6% di casi dei servizi digitali, nel 30,1% di casi dei servizi allo sportello, nel 20,5% di casi del Contact Center, nel 9,6% di casi dei servizi di certificazione e verifica e solo l'1,2% dell'app Inail.

I lavoratori invece in 4 casi su 10 sono ricorsi al Contact Center, nel 27,2% dei casi hanno fruito dei servizi dell'area sanitaria, nel 19,5% dei casi si sono rivolti allo sportello lavoratori, nel 10% dei casi hanno fruito dei servizi digitali e solo nel 1,8% dei casi hanno usato l'app Inail.

Le percentuali riportate sono in linea con quelle rilevate a livello nazionale.

3.3 Frequenza di contatto per categoria

Quante volte, nell'ultimo anno, si è presentato presso la Sede Inail oggetto della sua valutazione?							
Categoria (Aziende)		Datore di lavoro	Consulente/intermediario	Incaricato di ass.di categoria	Fattorino / commesso	Altro	Totale
Nessuna		23	26	2	0	12	63
Una volta		1	2	0	0	0	3
Da 2 a 5 volte		0	0	0	0	0	0
Oltre 5 volte		0	1	0	0	0	1
Totale		24	29	2	0	12	67
Categoria (Lavoratori)	Infortunato	Affetto da M.P.	Titolare di Rendita	Delegato di Inf./Affetto MP/Tit.rendita	Patronato	Altro	Totale
Nessuna	53	17	12	5	1	21	109
Una volta	56	24	10	3	1	8	102
Da 2 a 5 volte	87	8	2	2	0	6	105
Oltre 5 volte	35	6	2	1	0	1	45
Totale	231	55	26	11	2	36	361
Per quale motivo si è presentato presso la Sede Inail oggetto della sua valutazione?							
Categoria (Aziende)		Datore di lavoro	Consulente/intermediario	Incaricato di ass.di categoria	Fattorino / commesso	Altro	Totale
Sono stato convocato		1	1	0	0	0	2
Ho chiesto un'appuntamento		0	1	0	0	0	1
Nel portale www.inail.it non ho trovato il servizio o le informazioni che cercavo		0	0	0	0	0	0
Presso il Contact Center Inail non ho trovato il servizio o le informazioni che cercavo		0	0	0	0	0	0
Altro		0	1	0	0	0	1
Totale		1	3	0	0	0	4
Categoria (Lavoratori)	Infortunato	Affetto da M.P.	Titolare di Rendita	Delegato di Inf./Affetto MP/Tit.rendita	Patronato	Altro	Totale
Sono stato convocato	122	30	10	4	0	9	175
Ho chiesto un'appuntamento	51	11	5	0	1	3	71
Nel portale www.inail.it non ho trovato il servizio o le informazioni che cercavo	1	0	0	2	0	1	4
Presso il Contact Center Inail non ho trovato il servizio o le informazioni che cercavo	5	0	0	1	0	0	6
Altro	22	1	3	1	0	2	29
Totale	201	42	18	8	1	15	285

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 (63 su 67 risposte); tra i lavoratori, vi è sostanziale parità tra coloro che non si sono recati nemmeno una volta in sede (109) e coloro che vi si sono recati una volta sola (102) o da 2 a 5 volte (105).

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 61,4% e il 24,9%).

4. SINTESI DEI RISULTATI

Il giudizio medio d'Istituto è pari a 4,06, sintesi del 4,20 relativo ai servizi specifici e del 3,92 dei servizi generali.

La regione Friuli Venezia Giulia ha conseguito il medesimo risultato nazionale, registrando anch'essa un valore complessivo di 4,06, media aritmetica semplice tra il giudizio medio dei servizi generali, pari a 3,92, e il giudizio medio dei servizi specifici, pari a 4,20.

Il giudizio sui servizi generali è a livello aggregato su base nazionale e il relativo risultato viene attribuito in maniera identica a tutte le sedi, Direzioni Territoriali e Regionali (pari, come detto, a 3,92).

L'analisi del presente report sarà quindi focalizzata sui servizi specifici, che sono direttamente afferenti alle singole sedi, Direzioni Territoriali e Direzioni regionali (quest'ultima per i servizi di certificazione e verifica).

Prospetto di Direzione Regionale – Servizi Specifici

	Media Giudizi	Numero Risposte
Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnaletica, igiene)	4,33	195
I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle mie richieste	4,21	195
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa...)	3,94	195
Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professionale	4,35	195
Allo sportello è stata garantita la mia privacy	4,42	195
TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO	4,25	975
Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (spazio, segnaletica, comfort, igiene)	4,15	237
Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici	4,01	237
Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)	3,98	237
Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale	4,21	237
Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy	4,56	237
TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA	4,18	1.185
Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dell'area dei servizi di certificazione e verifica (spazio, segnaletica, igiene)	3,50	8
I servizi e le informazioni ricevuti presso l'unità di certificazione e verifica sono adeguati alle mie richieste	3,67	8

Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di certificazione e verifica presso la sede (orari di apertura, tempi di attesa...)	3,67	8
Il personale del servizio di certificazione e verifica è stato disponibile, competente e professionale	3,67	8
Presso l'unità di certificazione e verifica è stata garantita la mia privacy	4,17	8
TOTALE SERVIZI DI CERTIFICAZIONE E VERIFICA	3,73	40
GIUDIZIO MEDIO COMPLESSIVO SERVIZI SPECIFICI	4,20	2.200

Il gradimento più alto è stato espresso per i servizi allo sportello (valutazione media pari a 4,25), seguito dai servizi dell'area sanitaria (4,18), infine i servizi di certificazione e verifica (3,73).

Tutti gli indicatori utilizzati per la misurazione del giudizio, relativamente a ciascuno dei gruppi di servizi esaminati, hanno ricevuto valutazioni positive e superiori al valore obiettivo.

Dei servizi allo sportello, gli aspetti maggiormente apprezzati, evidenziati in grassetto, riguardano la garanzia della privacy e la competenza, professionalità e disponibilità del personale (rispettivamente 4,42 e 4,35).

In ordine ai servizi dell'area sanitaria, gli indicatori oggetto di maggior gradimento sono la privacy negli ambulatori (4,56) e la competenza, disponibilità e professionalità del personale medico-sanitario (4,21).

Infine, per i servizi di certificazione e verifica si evidenzia come aspetto più gradito, la privacy assicurata presso l'UOT di Udine (4,17).

Le valutazioni attribuite ai singoli aspetti oggetto dell'indagine per l'utenza Aziende sono tutte, a livello regionale, superiori al valore obiettivo:

Prospetto di Direzione Regionale – Valutazioni utenza Aziende

	Media Giudizi	Numero Risposte
Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnaletica, igiene)	4,07	25
I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle mie richieste	4,28	25

Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa...)	4,00	25
Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professionale	4,17	25
Allo sportello è stata garantita la mia privacy	4,17	25
TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO	4,14	125
Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dell'area dei servizi di certificazione e verifica (spazio, segnaletica, igiene)	<u>3,50</u>	8
I servizi e le informazioni ricevuti presso l'unità di certificazione e verifica sono adeguati alle mie richieste	3,67	8
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di certificazione e verifica presso la sede (orari di apertura, tempi di attesa...)	3,67	8
Il personale del servizio di certificazione e verifica è stato disponibile, competente e professionale	3,67	8
Presso l'unità di certificazione e verifica è stata garantita la mia privacy	4,17	8
TOTALE SERVIZI DI CERTIFICAZIONE E VERIFICA	3,73	40
GIUDIZIO MEDIO COMPLESSIVO SERVIZI SPECIFICI	4,03	165

Il giudizio più favorevole (evidenziato in grassetto) riguarda la adeguatezza delle informazioni e dei servizi ricevuti presso lo sportello, con una media pari a 4,28.

Il giudizio meno favorevole (in grassetto con sottolineatura), comunque in linea con il valore obiettivo, riguarda la soddisfazione circa l'ambiente e il comfort dell'area dei servizi di certificazione e verifica (3,50).

Prospetto di Direzione Regionale – Valutazioni utenza Lavoratori

	Media Giudizi	Numero Risposte
Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnaletica, igiene)	4,35	170
I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle mie richieste	4,20	170
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa...)	<u>3,94</u>	170
Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professionale	4,37	170
Allo sportello è stata garantita la mia privacy	4,45	170
TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO	4,26	850
Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (spazio, segnaletica, comfort, igiene)	4,15	237
Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici	4,01	237
Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)	3,98	237
Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale	4,21	237
Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy	4,56	237
TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA	4,18	1.185
GIUDIZIO MEDIO COMPLESSIVO SERVIZI SPECIFICI	4,21	2.035

Il giudizio più favorevole (evidenziato in grassetto) riguarda il rispetto della privacy presso gli ambulatori, con una media pari a 4,56.

Il giudizio meno favorevole (in grassetto con sottolineatura), pur superiore al valore obiettivo, interessa la organizzazione del servizio di sportello (3,94).

4.1 Confronto medie di giudizio per frequenza

Domanda del questionario	Media giudizio per numero di volte in cui l'utente si è presentato				
	Nessuna	Una volta	Da 2 a 5 volte	Oltre 5 volte	Totale
Sono soddisfatto degli ambienti e dell'accoglienza dello sportello (spazio, segnaletica, igiene)	4,17	4,40	4,35	4,38	4,33
I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle mie richieste	4,13	4,26	4,37	3,92	4,21
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa...)	3,74	4,08	4,05	3,81	3,94
Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professionale	4,18	4,48	4,45	4,20	4,35
Allo sportello è stata garantita la mia privacy	4,30	4,57	4,51	4,20	4,42
TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO	4,10	4,36	4,34	4,10	4,25
Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (spazio, segnaletica, comfort, igiene)	3,91	4,18	4,24	4,08	4,15
Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici	4,03	3,96	4,14	3,82	4,01
Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)	4,03	3,85	4,12	3,89	3,98
Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale	4,31	4,18	4,32	3,92	4,21
Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy	4,53	4,54	4,61	4,51	4,56
TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA	4,16	4,14	4,28	4,04	4,18
Sono soddisfatto degli ambienti e dell'accoglienza dell'area dei servizi di certificazione e verifica (spazio, segnaletica, igiene)	3,50				3,50
I servizi e le informazioni ricevuti presso l'unità di certificazione e verifica sono adeguati alle mie richieste	3,67				3,67
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di certificazione e verifica presso la sede (orari di apertura, tempi di attesa...)	3,67				3,67
Il personale del servizio di certificazione e verifica è stato disponibile, competente e professionale	3,67				3,67
Presso l'unità di certificazione e verifica è stata garantita la mia privacy	4,17				4,17
TOTALE SERVIZI DI CERTIFICAZIONE E VERIFICA	3,73				3,73
GIUDIZIO MEDIO COMPLESSIVO SERVIZI SPECIFICI	4,10	4,22	4,31	4,07	4,20

Mettendo in relazione i giudizi espressi sui singoli aspetti col numero di volte in cui ci si reca nelle sedi, non si osservano particolari scostamenti nelle valutazioni: i valori medi complessivi restano sostanzialmente omogenei nel caso in cui non si acceda mai rispetto al caso in cui si acceda oltre 5 volte.

Solo in relazione all'area medico-sanitario, si rilevano valori leggermente decrescenti nel giudizio da parte di chi accede oltre 5 volte rispetto a chi non accede mai in sede; va tuttavia precisato che trattasi di valori in ogni caso soddisfacenti e al di sopra del target d'Istituto (3,82, 3,89, 3,92 i giudizi espressi per gli aspetti relativi, rispettivamente, ai servizi e informazioni ricevute in ambulatorio medico, l'organizzazione delle visite e disponibilità e competenza del personale medico).

4.2 Confronto medie per sesso e fascia di età.

	Maschio		Femmina					
	Media	Numero	Media	Numero				
	Giudizi	Risposte	Giudizi	Risposte				
Totale servizi allo sportello	4,31	540	4,17	435				
Totale servizi dell'area sanitaria	4,29	715	4,01	470				
Totale servizi di certificazione e verifica	3,70	20	3,75	20				
Giudizio medio complessivo servizi specifici	4,29	1.275	4,08	925				
	Fino a 34		Tra 35 e 49		Tra 50 e 64		65 e oltre	
	Media	Numero	Media	Numero	Media	Numero	Media	Numero
	Giudizi	Risposte	Giudizi	Risposte	Giudizi	Risposte	Giudizi	Risposte
Totale servizi allo sportello	4,30	120	4,23	310	4,25	505	4,24	40
Totale servizi dell'area sanitaria	4,35	100	4,11	420	4,19	610	4,31	55
Totale servizi di certificazione e verifica		0	3,47	20	3,50	15	5,00	5
Giudizio medio complessivo servizi specifici	4,32	220	4,14	750	4,21	1.130	4,32	100

Se si guarda al giudizio espresso per genere dei rispondenti, si osserva un andamento del tutto simile a quello riscontrato a livello nazionale, con una valutazione media espressa dagli uomini leggermente più elevata di quella provenienti dalle donne: il giudizio medio complessivo sui servizi specifici risulta rispettivamente pari a 4,29 e 4,08.

Anche analizzando la media dei giudizi per fasce di età dei rispondenti, si apprezzano solo leggere differenze di valutazioni.

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

5.1 Giudizi sui servizi di sportello (Aziende e Lavoratori)

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

	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)	4,33	195	2,1%	2,1%	7,7%	28,7%	46,2%	13,3%
I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle mie richieste	4,21	195	4,6%	4,1%	4,6%	31,3%	45,6%	9,7%
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa...)	3,94	195	5,1%	9,2%	7,7%	32,8%	36,4%	8,7%
Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professionale	4,35	195	3,6%	3,1%	5,1%	26,2%	54,4%	7,7%
Allo sportello è stata garantita la mia privacy	4,42	195	3,1%	3,1%	4,1%	21,0%	56,9%	11,8%
TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLLO	4,25	975	3,7%	4,3%	5,8%	28,0%	47,9%	10,3%

Come sopra riportato, la regione Friuli Venezia Giulia registra, sugli aspetti in considerazione, un giudizio medio complessivo molto positivo, pari a 4,25, sostanzialmente in linea con quello registrato a livello di Istituto (4,27).

L'indicatore che riceve il gradimento più elevato da parte dell'utenza è quello riguardante la garanzia della privacy allo sportello, il cui valore risulta pari a 4,42, seguito dalla disponibilità, competenza e professionalità del personale amministrativo (giudizio pari a 4,35).

In generale, il 47,9% dei rispondenti si dichiara molto d'accordo in relazione alla buona qualità degli aspetti in esame.

5.1.1 Confronto media per tipologia di utente

Categoria		Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Ne d'accordo né in disaccordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Aziende	Datore di lavoro	3,00	30	10,0%	13,3%	3,3%	6,7%	13,3%	53,3%
	Consulente/Intermediario	4,53	75	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	37,3%	29,3%
	Incaricato di Ass. di categoria	4,00	5	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
	Fattorino / commesso		0						
	Altro	3,85	15	0,0%	0,0%	33,3%	33,3%	20,0%	13,3%
Totale aziende		4,14	125	2,4%	3,2%	4,8%	29,6%	28,0%	32,0%
Lavoratori	Infortunato	4,29	600	3,3%	4,5%	6,3%	27,2%	52,7%	6,0%
	Affetto da M.P.	4,48	110	0,0%	3,6%	7,3%	24,5%	60,0%	4,5%
	Titolare di Rendita	4,00	45	8,9%	4,4%	4,4%	28,9%	40,0%	13,3%
	Delegato (di infortunato, malato, titolo)	2,94	25	20,0%	4,0%	8,0%	40,0%	0,0%	28,0%
	Funzionario di patronato	4,33	5	0,0%	0,0%	0,0%	40,0%	20,0%	40,0%
	Altro	4,16	65	6,2%	6,2%	1,5%	32,3%	47,7%	6,2%
Totale lavoratori		4,26	850	3,9%	4,5%	6,0%	27,8%	50,8%	7,1%
TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO		4,25	975	3,7%	4,3%	5,8%	28,0%	47,9%	10,3%

All'interno di ciascuna categoria - aziende e lavoratori - i giudizi più generosi sono stati espressi da, rispettivamente, consulenti e intermediari (4,53) e tecnopatici (4,48).

Viceversa, più critici verso gli aspetti in esame si sono dimostrati i datori di lavoro (giudizio pari a 3,00) e delegato di infortunato, tecnopatico o titolare di rendita (giudizio pari a 2,94).

Va tuttavia rilevato come, per quanto riguarda i primi, la maggioranza dei rispondenti, pari al 53,3%, ha selezionato la risposta "non so" che, come noto, non viene conteggiata nella media delle valutazioni, il che ha certamente condizionato il giudizio complessivo della categoria.

In merito ai secondi, si osserva un numero piuttosto contenuto di risposte (25) rispetto alla numerosità campionaria della categoria; inoltre, va rimarcato che ad ogni modo il 40% è "abbastanza d'accordo" sulla bontà dei servizi allo sportello.

5.2 Giudizi sui servizi dell'area sanitaria

	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
Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (spazio, segnaletica, comfort, igiene)	4,15	237	2,5%	6,3%	8,4%	35,9%	42,6%	4,2%
Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici	4,01	237	5,5%	8,0%	10,1%	30,4%	43,9%	2,1%
Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)	3,98	237	7,2%	8,4%	6,3%	32,9%	43,0%	2,1%
Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale	4,21	237	4,2%	7,6%	7,6%	22,4%	55,7%	2,5%
Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy	4,56	237	1,3%	3,8%	3,0%	19,0%	67,1%	5,9%
TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA	4,18	1.185	4,1%	6,8%	7,1%	28,1%	50,5%	3,4%

Sul totale degli aspetti sopra indicati il giudizio medio complessivo è stato pari a **4,18**, leggermente superiore al valore raggiunto a livello nazionale (4,12).

Come si evince agevolmente dal prospetto di cui sopra, i singoli indicatori hanno conseguito un giudizio medio sempre superiore al valore obiettivo: è l'aspetto relativo alla tutela della privacy che ancora una volta riceve la valutazione più alta (4,56). Il dato è in linea con quello nazionale.

L'unico aspetto che ha ricevuto una valutazione lievemente inferiore al 4 è quello relativo all'organizzazione delle visite mediche, il cui giudizio medio si attesta sul 3,98.

5.2.1 Giudizi per tipologia di utente

Categoria		Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Né d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Lavoratori	Infortunato	4,16	815	4,4%	8,0%	7,1%	25,6%	51,4%	3,4%
	Affetto da M.P.	4,23	185	4,3%	2,7%	7,0%	35,7%	48,1%	2,2%
	Titolare di Rendita	4,33	75	2,7%	6,7%	5,3%	22,7%	58,7%	4,0%
	Delegato (di infortunato, malato,	4,08	40	2,5%	7,5%	10,0%	40,0%	40,0%	0,0%
	Funzionario di patronato		0						
	Altro	4,20	70	2,9%	4,3%	7,1%	35,7%	42,9%	7,1%
	Totale lavoratori	4,18	1.185	4,1%	6,8%	7,1%	28,1%	50,5%	3,4%

Analizzando i giudizi distintamente per le singole sottocategorie che compongono la utenza Lavoratori, non si rilevano significativi scostamenti di giudizio.

5.3 Giudizi sui servizi di certificazione e verifica.

	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 dell'area dei servizi di certificazione e verifica (spazio, segnaletica,	3,50	8	0,0%	25,0%	12,5%	12,5%	25,0%	25,0%
I servizi e le informazioni ricevuti presso l'unità di certificazione e verifica sono adeguati alle mie richieste	3,67	8	0,0%	25,0%	12,5%	0,0%	37,5%	25,0%
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di certificazione e verifica presso la sede (orari di apertura, tempi di attesa...)	3,67	8	12,5%	0,0%	25,0%	0,0%	37,5%	25,0%
Il personale del servizio di certificazione e verifica è stato disponibile, competente e professionale	3,67	8	0,0%	25,0%	12,5%	0,0%	37,5%	25,0%
Presso l'unità di certificazione e verifica è stata garantita la mia privacy	4,17	8	0,0%	12,5%	12,5%	0,0%	50,0%	25,0%
TOTALE SERVIZI DI CERTIFICAZIONE E VERIFICA	3,73	40	2,5%	17,5%	15,0%	2,5%	37,5%	25,0%

Gli utenti che hanno espresso la propria valutazione in merito ai servizi in esame sono poco numerosi: n. 8 questionari compilati. Inoltre, è elevata la quota di rispondenti che non sono stati in grado di formulare un giudizio: il 25% infatti ha risposto "non so" su ciascuno degli indicatori sopra indicati.

Nondimeno, sul complesso dei servizi di certificazione e verifica, il giudizio medio è pari a **3,73**.

L'aspetto più apprezzato riguarda la privacy che viene garantita presso l'UOT di Udine (4,17), mentre meno soddisfacente l'aspetto relativo alla adeguatezza degli ambienti e il comfort dell'area dei servizi in esame (3,50).

Nessun indicatore ha ricevuto un giudizio inferiore al valore obiettivo.

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	2,70	15	6,7%	20,0%	33,3%	0,0%	6,7%	33,3%
	Consulente/Intermediario	4,00	20	0,0%	20,0%	5,0%	5,0%	45,0%	25,0%
	Incaricato di Ass. di categoria		0						
	Fattorino / commesso		0						
	Altro	5,00	5	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	Totale aziende	3,73	40	2,5%	17,5%	15,0%	2,5%	37,5%	25,0%

Osservando il giudizio manifestato dai singoli componenti la categoria dei rispondenti (aziende), risalta un valore critico espresso dai datori di lavoro (2,70); va tuttavia rilevato che il 33,3% dei datori di lavoro ha selezionato la risposta "non so" e altro 33,3% si è dichiarato "né d'accordo né in disaccordo" rispetto alla bontà dei servizi in esame.

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

Complessivamente, entrambe le Direzioni Territoriali hanno ottenuto giudizi medi molto positivi, confermando il buon trend che la rilevazione di Customer Satisfaction presenta in regione.

Di seguito, i giudizi medi complessivi conseguiti dalle Direzioni Territoriali.

	GIUDIZIO SUI SERVIZI GENERALI	GIUDIZIO SUI SERVIZI SPECIFICI	GIUDIZIO MEDIO COMPLESSIVO
DIREZIONE TERRITORIALE TRIESTE-GORIZIA	3,92	4,07	4,00
DIREZIONE TERRITORIALE UDINE-PORDENONE	3,92	4,30	4,11

Nei paragrafi che seguono, si prenderanno in considerazione i giudizi relativi ai singoli servizi specifici conseguiti dalle Sedi.

6.1 Giudizi sui servizi allo sportello - Direzioni Territoriali

In merito ai servizi in esame, il giudizio complessivo registrato a livello di Strutture aggregate è pari a **4,18** per la D.T. Trieste-Gorizia e **4,29** per la D.T. Udine-Pordenone.

Tutti gli indicatori oggetto di indagine hanno ottenuto valutazioni medie superiori al valore obiettivo.

Prospetto di Direzione Territoriale Trieste-Gorizia – Servizi allo sportello

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	74	1,4%	1,4%	13,5%	25,7%	47,3%	10,8%
I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle mie richieste	4,18	74	5,4%	2,7%	5,4%	33,8%	43,2%	9,5%
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa...)	3,75	74	5,4%	14,9%	12,2%	25,7%	35,1%	6,8%
Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professionale	4,24	74	2,7%	6,8%	5,4%	25,7%	48,6%	10,8%
Allo sportello è stata garantita la mia privacy	4,42	74	2,7%	2,7%	6,8%	20,3%	58,1%	9,5%
TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO	4,18	370	3,5%	5,7%	8,6%	26,2%	46,5%	9,5%

L'aspetto maggiormente apprezzato dagli utenti della D.T. Trieste - Gorizia (in grassetto) è quello relativo alla garanzia della privacy allo sportello (valutazione media pari a 4,42); quello meno gradito, ma che comunque raccoglie un giudizio superiore al valore obiettivo, è l'organizzazione del servizio allo sportello (3,75).

Prospetto di Direzione Territoriale Udine- Pordenone – Servizi allo sportello

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	121	2,5%	2,5%	4,1%	30,6%	45,5%	14,9%
I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle mie richieste	4,23	121	4,1%	5,0%	4,1%	29,8%	47,1%	9,9%
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa...)	4,06	121	5,0%	5,8%	5,0%	37,2%	37,2%	9,9%
Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professionale	4,41	121	4,1%	0,8%	5,0%	26,4%	57,9%	5,8%
Allo sportello è stata garantita la mia privacy	4,43	121	3,3%	3,3%	2,5%	21,5%	56,2%	13,2%
TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO	4,29	605	3,8%	3,5%	4,1%	29,1%	48,8%	10,7%

Anche presso la D.T. Udine – Pordenone spicca il giudizio medio ottenuto dall'indicatore inerente la garanzia della privacy allo sportello (valore medio pari a 4,43). Tutti gli altri indicatori riscontrano valori estremamente positivi e superiori al 4.

6.1.1 Giudizi sui servizi allo sportello – singole Sedi.

I giudizi medi riportati dalle singole sedi sul totale dei servizi in esame e sui singoli indicatori impiegati per la valutazione sono tutti estremamente positivi, superiori al valore obiettivo.

Di seguito, i prospetti con le risultanze ottenute per singola sede.

Sede di Trieste

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)	4,12	49	2,0%	2,0%	18,4%	22,4%	38,8%	16,3%
I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle mie richieste	4,12	49	6,1%	4,1%	4,1%	30,6%	40,8%	14,3%
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa...)	3,50	49	8,2%	16,3%	16,3%	20,4%	28,6%	10,2%
Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professionale	4,21	49	2,0%	8,2%	6,1%	24,5%	46,9%	12,2%
Allo sportello è stata garantita la mia privacy	4,33	49	4,1%	4,1%	8,2%	14,3%	57,1%	12,2%
TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLLO	4,05	245	4,5%	6,9%	10,6%	22,4%	42,4%	13,1%

Sede di Gorizia

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)	4,60	10	0,0%	0,0%	0,0%	40,0%	60,0%	0,0%
I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle mie richieste	4,40	10	0,0%	0,0%	10,0%	40,0%	50,0%	0,0%
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa...)	4,30	10	0,0%	10,0%	0,0%	40,0%	50,0%	0,0%
Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professionale	4,44	10	0,0%	10,0%	0,0%	20,0%	60,0%	10,0%
Allo sportello è stata garantita la mia privacy	4,50	10	0,0%	0,0%	10,0%	30,0%	60,0%	0,0%
TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLLO	4,45	50	0,0%	4,0%	4,0%	34,0%	56,0%	2,0%

Sede di Monfalcone

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)	4,60	15	0,0%	0,0%	6,7%	26,7%	66,7%	0,0%
I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle mie richieste	4,20	15	6,7%	0,0%	6,7%	40,0%	46,7%	0,0%
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa...)	4,13	15	0,0%	13,3%	6,7%	33,3%	46,7%	0,0%
Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professionale	4,21	15	6,7%	0,0%	6,7%	33,3%	46,7%	6,7%
Allo sportello è stata garantita la mia privacy	4,64	15	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	60,0%	6,7%
TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLLO	4,36	75	2,7%	2,7%	5,3%	33,3%	53,3%	2,7%

Sede di Udine

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)	4,32	78	3,8%	0,0%	6,4%	32,1%	46,2%	11,5%
I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle mie richieste	4,29	78	2,6%	5,1%	5,1%	30,8%	50,0%	6,4%
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa...)	4,10	78	3,8%	5,1%	6,4%	39,7%	37,2%	7,7%
Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professionale	4,49	78	1,3%	0,0%	5,1%	33,3%	55,1%	5,1%
Allo sportello è stata garantita la mia privacy	4,44	78	3,8%	2,6%	2,6%	21,8%	59,0%	10,3%
TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLLO	4,33	390	3,1%	2,6%	5,1%	31,5%	49,5%	8,2%

Sede di Pordenone

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)	4,33	33	0,0%	6,1%	0,0%	30,3%	36,4%	27,3%
I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle mie richieste	3,96	33	9,1%	3,0%	3,0%	30,3%	33,3%	21,2%
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa...)	3,89	33	6,1%	9,1%	3,0%	33,3%	30,3%	18,2%
Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professionale	4,20	33	12,1%	0,0%	6,1%	12,1%	60,6%	9,1%
Allo sportello è stata garantita la mia privacy	4,36	33	3,0%	3,0%	3,0%	21,2%	45,5%	24,2%
TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLLO	4,14	165	6,1%	4,2%	3,0%	25,5%	41,2%	20,0%

Sede di Tolmezzo

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)	4,50	10	0,0%	10,0%	0,0%	20,0%	70,0%	0,0%
I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle mie richieste	4,50	10	0,0%	10,0%	0,0%	20,0%	70,0%	0,0%
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa...)	4,30	10	10,0%	0,0%	0,0%	30,0%	60,0%	0,0%
Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professionale	4,50	10	0,0%	10,0%	0,0%	20,0%	70,0%	0,0%
Allo sportello è stata garantita la mia privacy	4,50	10	0,0%	10,0%	0,0%	20,0%	70,0%	0,0%
TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLLO	4,46	50	2,0%	8,0%	0,0%	22,0%	68,0%	0,0%

6.2 Giudizi sui servizi dell'area sanitaria – Direzioni Territoriali

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

Precisamente, il risultato conseguito dalla sede di **Trieste aggregata** è pari a **4,00**, quello della sede di **Udine aggregata** è pari a **4,31**, quest'ultimo superiore a quello nazionale (pari a 4,12).

Prospetto di Direzione Territoriale Trieste - Gorizia

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
Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (spazio, segnaletica, comfort, igiene)	4,00	101	2,0%	8,9%	12,9%	37,6%	36,6%	2,0%
Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici	3,76	101	7,9%	10,9%	13,9%	31,7%	35,6%	0,0%
Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)	3,79	101	9,9%	12,9%	6,9%	28,7%	41,6%	0,0%
Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale	4,07	101	4,0%	11,9%	8,9%	20,8%	51,5%	3,0%
Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy	4,41	101	3,0%	5,0%	5,9%	17,8%	64,4%	4,0%
TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA	4,00	505	5,3%	9,9%	9,7%	27,3%	45,9%	1,8%

Prospetto di Direzione Territoriale Udine - Pordenone

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
Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (spazio, segnaletica, comfort, igiene)	4,26	136	2,9%	4,4%	5,1%	34,6%	47,1%	5,9%
Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici	4,21	136	3,7%	5,9%	7,4%	29,4%	50,0%	3,7%
Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)	4,13	136	5,1%	5,1%	5,9%	36,0%	44,1%	3,7%
Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale	4,31	136	4,4%	4,4%	6,6%	23,5%	58,8%	2,2%
Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy	4,67	136	0,0%	2,9%	0,7%	19,9%	69,1%	7,4%
TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA	4,31	680	3,2%	4,6%	5,1%	28,7%	53,8%	4,6%

L'aspetto maggiormente apprezzato in entrambe le DD.TT. risulta quello relativo alla tutela della privacy negli ambulatori medici (giudizio medio pari a 4,41 per la D.T. Trieste-Gorizia e 4,67 per la D.T. Udine-Pordenone), seguito dall'apprezzamento della disponibilità e professionalità del personale medico (pari a, rispettivamente, 4,07 e 4,31).

6.2.1 Giudizi sui servizi dell'area sanitaria – singole sedi

Tutte le sedi della regione hanno ottenuto buoni risultati in termini di apprezzamento sul complesso dei servizi in esame e sui singoli aspetti indagati.

Si riportano i prospetti per singola sede.

Sede di Trieste

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
Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (spazio, segnaletica, comfort, igiene)	3,83	62	3,2%	11,3%	14,5%	37,1%	30,6%	3,2%
Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici	3,53	62	9,7%	11,3%	19,4%	35,5%	24,2%	0,0%
Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche	3,50	62	12,9%	17,7%	8,1%	29,0%	32,3%	0,0%
Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale	3,93	62	3,2%	14,5%	12,9%	21,0%	45,2%	3,2%
Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy	4,37	62	3,2%	6,5%	4,8%	19,4%	62,9%	3,2%
TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA	3,83	310	6,5%	12,3%	11,9%	28,4%	39,0%	1,9%

Sede di Gorizia

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
Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (spazio, segnaletica, comfort, igiene)	4,50	12	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%
Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici	4,25	12	0,0%	8,3%	8,3%	33,3%	50,0%	0,0%
Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)	4,17	12	8,3%	0,0%	8,3%	33,3%	50,0%	0,0%
Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale	4,25	12	8,3%	0,0%	8,3%	25,0%	58,3%	0,0%
Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy	4,64	12	0,0%	0,0%	8,3%	16,7%	66,7%	8,3%
TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA	4,36	60	3,3%	1,7%	6,7%	31,7%	55,0%	1,7%

Sede di Monfalcone

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
Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (spazio, segnaletica, comfort, igiene)	4,15	27	0,0%	7,4%	14,8%	33,3%	44,4%	0,0%
Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici	4,07	27	7,4%	11,1%	3,7%	22,2%	55,6%	0,0%
Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)	4,30	27	3,7%	7,4%	3,7%	25,9%	59,3%	0,0%
Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale	4,31	27	3,7%	11,1%	0,0%	18,5%	63,0%	3,7%
Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy	4,42	27	3,7%	3,7%	7,4%	14,8%	66,7%	3,7%
TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA	4,25	135	3,7%	8,1%	5,9%	23,0%	57,8%	1,5%

Sede di Udine

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
Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (spazio, segnaletica, comfort, igiene)	4,17	79	3,8%	3,8%	6,3%	40,5%	41,8%	3,8%
Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici	4,13	79	3,8%	7,6%	6,3%	32,9%	45,6%	3,8%
Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)	3,87	79	7,6%	7,6%	7,6%	41,8%	32,9%	2,5%
Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale	4,19	79	5,1%	6,3%	6,3%	27,8%	53,2%	1,3%
Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy	4,60	79	0,0%	5,1%	0,0%	21,5%	65,8%	7,6%
TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA	4,19	395	4,1%	6,1%	5,3%	32,9%	47,8%	3,8%

Sede di Pordenone

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
Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (spazio, segnaletica, comfort, igiene)	4,14	39	2,6%	7,7%	5,1%	33,3%	41,0%	10,3%
Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici	4,05	39	5,1%	5,1%	12,8%	28,2%	43,6%	5,1%
Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)	4,33	39	2,6%	2,6%	5,1%	33,3%	48,7%	7,7%
Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale	4,32	39	5,1%	0,0%	10,3%	23,1%	56,4%	5,1%
Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy	4,69	39	0,0%	0,0%	2,6%	23,1%	64,1%	10,3%
TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA	4,31	195	3,1%	3,1%	7,2%	28,2%	50,8%	7,7%

Sede di Tolmezzo

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
Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (spazio, segnaletica, comfort, igiene)	4,88	18	0,0%	0,0%	0,0%	11,1%	83,3%	5,6%
Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici	4,83	18	0,0%	0,0%	0,0%	16,7%	83,3%	0,0%
Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)	4,83	18	0,0%	0,0%	0,0%	16,7%	83,3%	0,0%
Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale	4,78	18	0,0%	5,6%	0,0%	5,6%	88,9%	0,0%
Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy	4,94	18	0,0%	0,0%	0,0%	5,6%	94,4%	0,0%
TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA	4,85	90	0,0%	1,1%	0,0%	11,1%	86,7%	1,1%

7. SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO

La possibilità data agli utenti che aderiscono alla rilevazione di formulare proposte di miglioramento in ordine a insufficienze o mancanze riscontrate nei servizi ricevuti, costituisce significativo strumento di raccolta di informazioni utili per l'individuazione di soluzioni ad eventuali criticità. Anche quest'anno non si è mancato di porre attenzione a questa parte del questionario onde verificare l'esistenza di eventuali punti di forza e/o di debolezza.

Su un totale di 428 questionari raccolti, 134 sono coloro che hanno aderito all'invito formulato con la domanda aperta, al netto di chi, pur rispondendo al quesito, non ha segnalato criticità né apprezzamenti sul servizio ricevuto.

Nella sottostante tabella sono riportate il numero di risposte alle domande aperte suddivise tra le sei Strutture territoriali.

SEDI	N. RISPOSTE
TRIESTE	39
GORIZIA	4
MONFALCONE	9
UDINE	45
PORDENONE	31
TOLMEZZO	6
TOTALE	134

Del numero sopra riportato, **20 risposte** (pari al 14,9% del totale) contengono commenti positivi di apprezzamento dei servizi ricevuti, confermando il buon lavoro svolto dal personale di sede e la qualità dei servizi erogati, nonostante il periodo emergenziale in corso; dato quest'ultimo estremamente gratificante alla luce dell'eccezionalità del momento storico e dello sforzo profuso per mantenere quantomeno invariato il livello della qualità assicurata.

In ordine alle criticità segnalate, tralasciando quelle che non riguardano i servizi erogati dalle sedi (come l'organizzazione del sito web, dei servizi on line e del contact center, che costituiscono tuttavia un numero minoritario di suggerimenti dati), va rilevato come un numero consistente (circa **27 risposte**) è riferito ai tempi di attesa, sia per effettuare la visita medica (anche di quelle su appuntamento) che per la definizione delle pratiche o per il pagamento degli indennizzi dovuti.

Il secondo gruppo di risposte più numeroso (all'incirca **18 risposte**) riguarda invece la comunicazione con la sede: viene spesso richiesto di attivare un canale telefonico diretto con la sede, e in alcuni casi si chiede di ampliare i parcheggi.

Gli aspetti segnalati costituiscono senz'altro una base su cui effettuare una riflessione significativa nell'ottica del miglioramento del servizio, sebbene vada comunque rappresentato che, in ordine ai relativi indicatori utilizzati per la misurazione del gradimento, i giudizi medi ottenuti sono tutti positivi e con valori superiori al target d'Istituto.

La Direzione regionale monitorerà gli aspetti in discussione.