



INAIL

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION
SUI SERVIZI EROGATI DALLE SEDI
DELL'ISTITUTO
ANNO 2022

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. LA METODOLOGIA IMPIEGATA | 3 |
| 1.1 I DESTINATARI | 3 |
| 1.2 I SERVIZI OGGETTO DI VALUTAZIONE E LE DIMENSIONI INDAGATE | 4 |
| 1.3 LO STRUMENTO DI RACCOLTA DATI | 5 |
| 1.4 ELABORAZIONE DEI DATI | 5 |
| 2. DESCRIZIONE DEL CAMPIONE | 7 |
| 2.1 GENERE, CLASSE D'ETÀ E NAZIONALITÀ | 10 |
| 2.2 COMPOSIZIONE DEL CAMPIONE PER SERVIZIO E CATEGORIA | 11 |
| 2.3 FREQUENZA DI CONTATTO PER CATEGORIA | 12 |
| 3. SINTESI DEI RISULTATI | 14 |
| 3.1 CONFRONTO MEDIE DI GIUDIZIO PER FREQUENZA | 18 |
| 3.2 CONFRONTO MEDIE PER SESSO E FASCIA DI ETÀ | 19 |
| 4. RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO REGIONALE 20 | |
| 4.1 GIUDIZI SUI SERVIZI DI SPORTELLO (AZIENDE E LAVORATORI) | 20 |
| 4.1.1 CONFRONTO MEDIA PER TIPOLOGIA DI UTENTE | 21 |
| 4.2 GIUDIZI SUI SERVIZI DELL'AREA SANITARIA | 22 |
| 4.2.1 GIUDIZI PER TIPOLOGIA DI UTENTE | 23 |
| 4.3 GIUDIZI SUI SERVIZI DI CERTIFICAZIONE E VERIFICA. | 23 |
| 4.3.1 GIUDIZI PER TIPOLOGIA DI UTENTE | 24 |
| 5. RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO DI SEDE... 25 | |
| 5.1 GIUDIZI SUI SERVIZI ALLO SPORTELLO - DIREZIONI TERRITORIALI | 25 |
| 5.1.1 GIUDIZI SUI SERVIZI ALLO SPORTELLO – SINGOLE SEDI. | 27 |
| 5.2 GIUDIZI SUI SERVIZI DELL'AREA SANITARIA – DIREZIONI TERRITORIALI .. | 30 |
| 5.2.1 GIUDIZI SUI SERVIZI DELL'AREA SANITARIA – SINGOLE SEDI. | 31 |
| 6. SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO | 35 |

INTRODUZIONE

La rilevazione annuale di Customer Satisfaction costituisce la principale fonte di misurazione della qualità percepita dall'utente in relazione ai servizi erogati dall'Istituto.

Nel quadro della strategia orientata alla qualità e al miglioramento continuo delle prestazioni offerte, la rilevazione in discorso rappresenta uno degli strumenti per favorire la partecipazione degli utenti esterni al processo di misurazione della performance organizzativa.

Il quadro normativo di riferimento è costituito dal d.lgs. n. 150/2009, come modificato dal d.lgs. n. 74/2017 e Linee Guida n. 4 del Dipartimento della Funzione Pubblica, dal Sistema di misurazione e valutazione della performance 2021, adottato con delibera del C.d.A. n.35 del 23 febbraio 2021, ed il Piano della performance 2021 -2023, adottato con delibera del C.d.A. n. 83 del 23 marzo 2021.

I risultati dell'indagine periodica sono altresì utilizzati per definire la specifica quota del salario accessorio del personale correlata 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).

Per quanto attiene agli aspetti indagati, la rilevazione ha riguardato tutti i servizi che l'Istituto eroga all'utenza, compresi quelli del Settore Certificazione, verifica e innovazione.

Nel 2022 l'indagine in esame ha preso avvio il 21 novembre e si è conclusa il 16 dicembre, coprendo un arco temporale di circa 4 settimane, nel corso del quale sono stati acquisiti tutti i questionari compilati.

Scopo del presente documento è illustrare i giudizi emersi dall'indagine condotta, aggregati a livello regionale e per singola Sede, con una breve premessa in ordine alla metodologia impiegata.

1. La metodologia impiegata

1.1 I destinatari

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

Essa si è rivolta, in particolare, alla platea di utenti esterni che hanno fruito, durante il periodo di rilevazione, direttamente dei servizi di Sede (come: sportello, servizi dell'area sanitaria, servizi di certificazione e verifica), nonché degli utenti che, nel periodo che va dal 1° luglio dell'anno precedente fino al 30 giugno dell'anno di rilevazione, o hanno fruito di servizi di Sede per effettuare visite mediche

(lavoratori); o hanno effettuato almeno una denuncia di iscrizione o variazione a nome proprio o di altri (aziende ed intermediari); o hanno effettuato almeno una richiesta sull'applicativo CIVA – Certificazione e Verifica Impianti e Apparecchi (aziende e loro delegati o intermediari, privati cittadini).

Gli utenti interessati appartengono a una delle seguenti tipologie:

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

1.2 I servizi oggetto di valutazione e le dimensioni indagate

La rilevazione ha riguardato le seguenti categorie di servizi, distinguendosi i servizi generali da quelli specifici.

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 digitali
- i servizi del Contact Center
- i servizi specifici forniti dalle Sedi del territorio, come:
 - servizi di sportello (lavoratori/aziende)
 - servizi dell'area sanitaria
 - servizi di certificazione e verifica

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.

1.3 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'ultimo viene proposto ai destinatari mediante invio via e-mail/PEC oppure SMS (solo per i lavoratori) di un messaggio con il link di collegamento al medesimo, che viene somministrato pertanto esclusivamente in modalità digitale tramite il canale web.

Come novità rispetto alla scorsa rilevazione, si evidenzia come il questionario fosse raggiungibile nella sola modalità "non autenticata" anche da parte di aziende ed intermediari che, così come i lavoratori, non dovevano autenticarsi per accedervi.

L'utente ha facoltà di scegliere se aderire o meno alla rilevazione.

Analogamente allo scorso 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 - non ho elementi per esprimere un giudizio.

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.

1.4 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, il valore obiettivo ritenuto congruo per l'anno 2022 è pari a **4** sulla scala a 5 valori, in linea con gli obiettivi di *performance* comunicati con nota del Direttore generale del 4 aprile 2022 prot. n.1399.

2. DESCRIZIONE DEL CAMPIONE

Nell'indagine condotta nel 2022 in Friuli Venezia Giulia sono stati raccolti 1.004 questionari in totale, circa il 2,98% del campione nazionale (quest'ultimo pari a 33.583 questionari), numeri decisamente più alti rispetto alla rilevazione effettuata nel 2021. L'incremento registrato si ritiene dovuto principalmente all'adozione, nel 2022, di alcuni fattori di semplificazione, come l'utilizzo della e-mail piuttosto che la PEC come strumento di invio degli inviti massivi e la possibilità di accedere al questionario in modalità "non autenticata" anche per gli utenti della tipologia Aziende.

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.

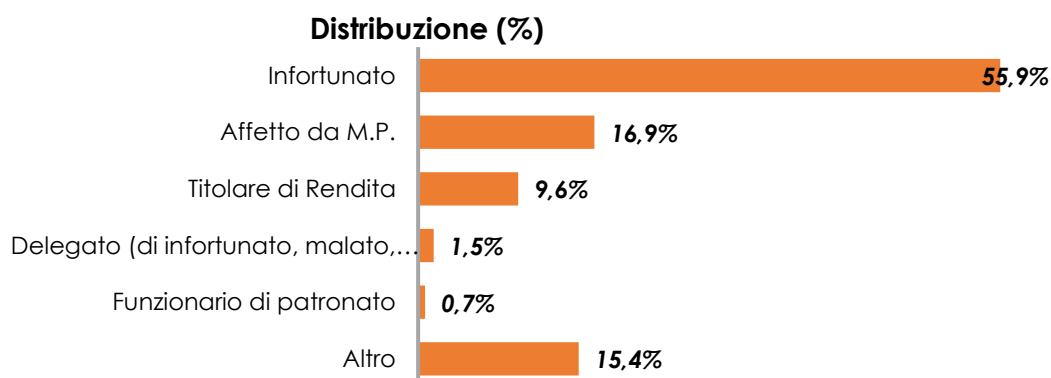
In regione, la percentuale di rappresentatività dei lavoratori e delle aziende è pari, rispettivamente, al 60% e al 39,9% del campione totale.

| | Aziende | Lavoratori | Totale |
|------------------------------|----------------|-------------------|---------------|
| Italia | 15.733 | 17.850 | 33.583 |
| Friuli Venezia Giulia | 401 | 603 | 1.004 |

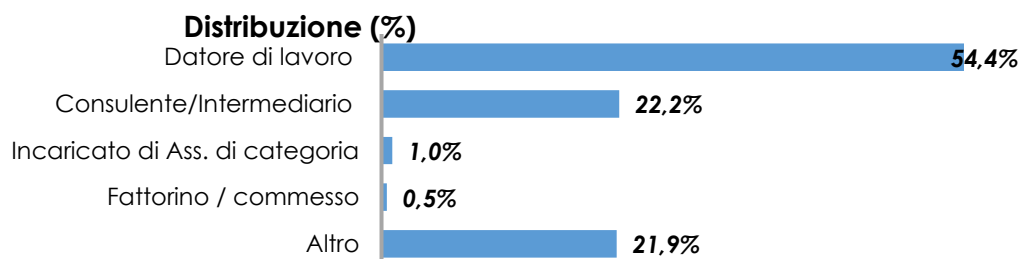
Tabella a)

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

Lavoratori



Aziende

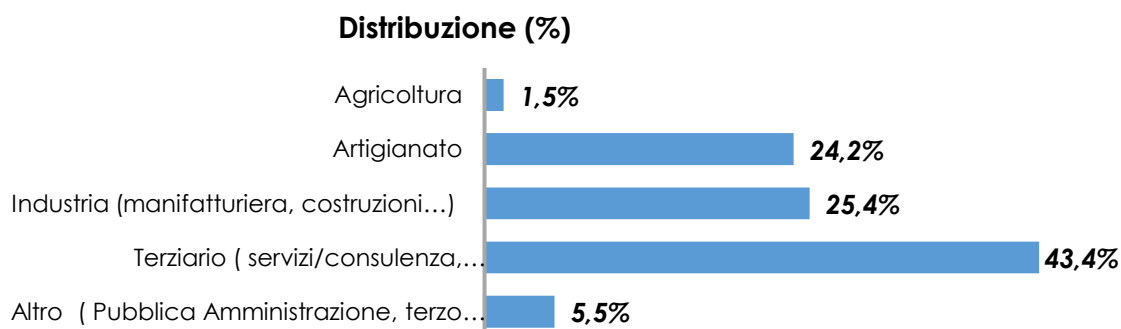


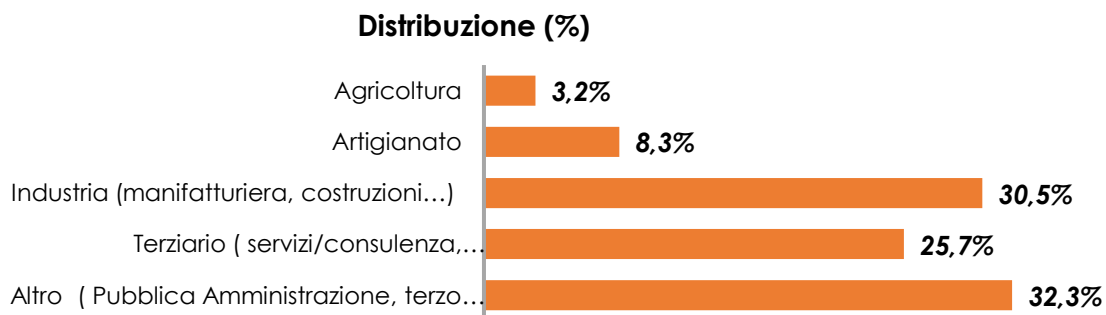
Per la categoria Lavoratori, risulta che il 55,9% dei rispondenti sono infortunati, il 16,9% tecnopatici e il 9,6% titolari di rendita.

Per le Aziende, il questionario è prevalentemente compilato dai datori di lavoro e dai consulenti del lavoro, con percentuali pari a, rispettivamente, 54,4% e 22,2%. Le percentuali riportate sono tendenzialmente in linea con quelle riscontrate nel 2021 e con quelle nazionali.

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

Aziende:



Lavoratori:

Anche quest'anno, relativamente alle Aziende, il settore di attività cui appartengono gli utenti che in misura maggiore hanno aderito all'indagine è quello terziario (43,4%), seguito da industria e artigianato che presentano percentuali analoghe (rispettivamente 25,4% e 24,2%). La stessa proporzione è riscontrabile a livello nazionale.

Nella categoria Lavoratori, viceversa, il settore di attività cui appartiene la maggioranza dei rispondenti è Altro (pubblica amministrazione, ecc..) (32,3%), seguito a brevissima distanza da Industria (30,5%), poi terziario (25,7%). Percentuali simili si riscontrano anche a livello di Istituto.

2.1 Genere, Classe d'età e Nazionalità

| Aziende | | Lavoratori | | Totale | |
|----------------------|-----------------------|----------------------|-----------------------|----------------------|-----------------------|
| Sesso | N. questionari | Sesso | N. questionari | Sesso | N. questionari |
| Femmina | 166 | Femmina | 269 | Femmina | 435 |
| Maschio | 235 | Maschio | 334 | Maschio | 569 |
| Totale | 401 | Totale | 603 | Totale | 1.004 |
| | | | | | |
| Fascia di età | N. questionari | Fascia di età | N. questionari | Fascia di età | N. questionari |
| Fino a 34 | 19 | Fino a 34 | 56 | Fino a 34 | 75 |
| Tra 35 e 49 | 135 | Tra 35 e 49 | 176 | Tra 35 e 49 | 311 |
| Tra 50 e 64 | 202 | Tra 50 e 64 | 317 | Tra 50 e 64 | 519 |
| 65 e oltre | 45 | 65 e oltre | 54 | 65 e oltre | 99 |
| Totale | 401 | Totale | 603 | Totale | 1.004 |
| | | | | | |
| Nazionalità | N. questionari | Nazionalità | N. questionari | Nazionalità | N. questionari |
| Italiana | 395 | Italiana | 547 | Italiana | 942 |
| Altri Paesi UE | 3 | Altri Paesi UE | 37 | Altri Paesi UE | 40 |
| Extra-UE | 3 | Extra-UE | 19 | Extra-UE | 22 |
| Totale | 401 | Totale | 603 | Totale | 1.004 |

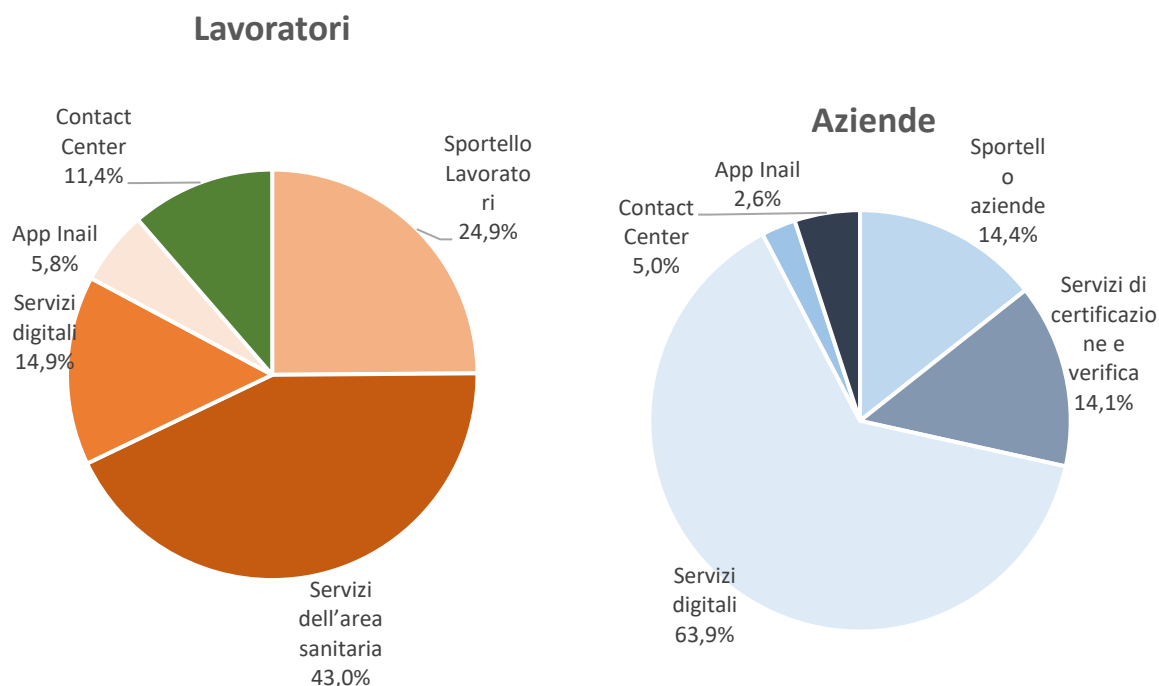
In ordine agli aspetti socio anagrafici, si evidenzia la prevalenza di uomini tra gli aderenti all'indagine: essi infatti rappresentano il 56,7% dei compilatori.

Il 51,7% degli intervistati ha un'età compresa tra i 50 e 64 anni e il 31% tra i 35 e i 49 anni.

Il 93,8% del totale dei rispondenti ha nazionalità italiana, percentuale che raggiunge il 98,5% nella categoria aziende. Tra l'utenza Lavoratori, la percentuale scende al 90,7%, con gli stranieri che rappresentano il 9,2% dei rispondenti, in gran parte proveniente dai altri paesi UE.

I dati sopra rappresentati non si discostano da quelli rilevati a livello nazionale.

2.2 Composizione del campione per Servizio e Categoria



Considerando separatamente le singole categorie di utenti, emerge che le aziende hanno fruito nel 63,9% dei casi dei servizi digitali, nel 14,4% dei casi dei servizi allo sportello, nel 14,1% dei casi dei servizi di certificazione e verifica impianti e solo il 5% e il 2,6%, rispettivamente, del Contact Center e dell'App Inail.

I lavoratori che si sono recati allo sportello rappresentano il 24% del campione, il 43% ha fruito dei servizi dell'area sanitaria, inoltre, circa il 14,9% ha utilizzato i servizi digitali, il contact center l'11,4% e il 5,8% l'app Inail.

Percentuali del tutto analoghe sono state registrate a livello nazionale.

2.3 Frequenza di contatto per categoria

| Quante volte, nell'ultimo anno, si è presentato presso una Sede Inail? | | | | | | | |
|---|------------------|--------------------------|--------------------------------|---|-----------|------------|------------|
| Categoria (Aziende) | Datore di lavoro | Consulente/intermediario | Incaricato di ass.di categoria | Fattorino / commesso | Altro | Totale | |
| Nessuna | 209 | 75 | 4 | 2 | 87 | 377 | |
| Una volta | 6 | 4 | 0 | 0 | 1 | 11 | |
| Da 2 a 5 volte | 3 | 6 | 0 | 0 | 0 | 9 | |
| Oltre 5 volte | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 4 | |
| Totale | 218 | 89 | 4 | 2 | 88 | 401 | |
| Categoria (Lavoratori) | Infortunato | Affetto da M.P. | Titolare di Rendita | Delegato di Inf./Affetto MP/Tit.rendita | Patronato | Altro | Totale |
| Nessuna | 87 | 14 | 12 | 4 | 4 | 42 | 163 |
| Una volta | 72 | 54 | 28 | 1 | 0 | 24 | 179 |
| Da 2 a 5 volte | 125 | 27 | 17 | 2 | 0 | 19 | 190 |
| Oltre 5 volte | 53 | 7 | 1 | 2 | 0 | 8 | 71 |
| Totale | 337 | 102 | 58 | 9 | 4 | 93 | 603 |
| Per quale motivo si è presentato? | | | | | | | |
| 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 | 3 | 6 | 0 | 0 | 1 | 10 | |
| Nel portale www.inail.it non ho trovato il servizio o le informazioni che cercavo | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 3 | |
| Presso il Contact Center Inail non ho trovato il servizio o le informazioni che cercavo | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | |
| Altro | 3 | 4 | 0 | 0 | 0 | 7 | |
| Totale | 9 | 14 | 0 | 0 | 1 | 24 | |
| Categoria (Lavoratori) | Infortunato | Affetto da M.P. | Titolare di Rendita | Delegato di Inf./Affetto MP/Tit.rendita | Patronato | Altro | Totale |
| Sono stato convocato | 144 | 57 | 23 | 2 | 0 | 23 | 249 |
| Ho chiesto un'appuntamento | 61 | 18 | 15 | 2 | 0 | 14 | 110 |
| Nel portale www.inail.it non ho trovato il servizio o le informazioni che cercavo | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| Presso il Contact Center Inail non ho trovato il servizio o le informazioni che cercavo | 3 | 2 | 1 | 0 | 0 | 1 | 7 |
| Altro | 41 | 11 | 7 | 0 | 0 | 13 | 72 |
| Totale | 250 | 88 | 46 | 5 | 0 | 51 | 440 |

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 (377 su 401 utenti); mentre tra i lavoratori, si riscontrano leggere differenze tra coloro che non si sono recati nemmeno una volta in sede (163) e coloro che vi si sono recati una volta sola (179) o da 2 a 5 volte (190). Tali differenze tra categorie di utenti si spiegano in quanto i lavoratori, essendo sottoposti a visite mediche, hanno l'esigenza di recarsi in sede anche più volte, in particolare il 31,5% è andato da due a cinque volte.

Quanto al motivo dell'accesso in Sede, risulta che, per i Lavoratori, nella gran parte dei casi l'utente è stato convocato o ha chiesto un appuntamento (rispettivamente il 56,59% e il 25%); per l'utenza aziende, la maggioranza di coloro che hanno

risposto si è recata in sede in quanto ha chiesto un appuntamento (41,6% dei rispondenti).

3. SINTESI DEI RISULTATI

A livello nazionale, il giudizio medio riportato dall'Istituto nel 2022 è pari a 3,90, frutto di una sintesi del 3,74 dei servizi generali e del 4,06 dei servizi specifici.

Al riguardo, si precisa che 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.

La regione Friuli Venezia Giulia ha conseguito un risultato medio complessivo sostanzialmente analogo a quello nazionale, pari a 3,88, media aritmetica semplice tra il giudizio medio dei servizi generali, pari, come detto, a 3,74, e il giudizio medio dei servizi specifici, pari a 4,03.

Si evidenzia che quest'ultimo dato, che riguarda precipuamente i servizi forniti dalle Sedi presenti in regione, supera il target d'Istituto.

Il risultato medio complessivo è inferiore a quello conseguito nel 2021 (4,06).

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

I servizi di cui trattasi sono suddivisi in servizi allo sportello, servizi dell'area sanitaria e servizi di certificazione verifica.

Nel prospetto sotto riportato sono indicati i giudizi medi complessivi per ciascuno dei servizi indicati e quello sui singoli indicatori.

Prospetto di Direzione Regionale – Servizi Specifici

| 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 / Non ho elementi per esprimere un giudizio |
|---|---------------|-----------------|----------------------|----------------|-------------------------------|----------------------|-----------------|--|
| Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnaletica, igiene) | 4,03 | 277 | 6,1% | 6,1% | 6,5% | 34,7% | 40,4% | 6,1% |
| I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati a | 3,97 | 277 | 7,6% | 6,5% | 5,8% | 39,4% | 38,6% | 2,2% |
| Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di c | 3,65 | 277 | 10,1% | 12,6% | 7,6% | 37,9% | 28,9% | 2,9% |
| Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e profes | 4,16 | 277 | 6,9% | 4,0% | 5,8% | 30,7% | 49,8% | 2,9% |
| Allo sportello è stata garantita la mia privacy | 4,41 | 277 | 2,5% | 2,2% | 5,1% | 27,1% | 54,9% | 8,3% |
| TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO | 4,04 | 1.385 | 6,6% | 6,3% | 6,1% | 33,9% | 42,5% | 4,5% |
| Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli | 4,06 | 375 | 4,8% | 6,4% | 6,1% | 40,5% | 39,5% | 2,7% |
| Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medi | 3,83 | 375 | 9,9% | 10,4% | 5,9% | 32,0% | 40,0% | 1,9% |
| Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orari, gestior | 3,74 | 375 | 9,9% | 12,5% | 6,7% | 32,0% | 36,3% | 2,7% |
| Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale | 3,98 | 375 | 6,4% | 12,0% | 5,6% | 26,4% | 46,7% | 2,9% |
| Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy | 4,45 | 375 | 2,4% | 1,9% | 4,0% | 28,8% | 56,8% | 6,1% |
| TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA | 4,01 | 1.875 | 6,7% | 8,6% | 5,7% | 31,9% | 43,8% | 3,3% |
| Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dell'area dei servizi di certificazione | 3,97 | 59 | 3,4% | 5,1% | 5,1% | 28,8% | 23,7% | 33,9% |
| I servizi e le informazioni ricevuti presso l'unità di certificazione e verifica sono adeg | 4,00 | 59 | 5,1% | 6,8% | 1,7% | 40,7% | 30,5% | 15,3% |
| Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di certificazione e verifica presso la | 3,77 | 59 | 5,1% | 8,5% | 5,1% | 33,9% | 20,3% | 27,1% |
| Il personale del servizio di certificazione e verifica è stato disponibile, competente e | 4,12 | 59 | 3,4% | 3,4% | 5,1% | 30,5% | 30,5% | 27,1% |
| Presso l'unità di certificazione e verifica è stata garantita la mia privacy | 4,54 | 59 | 0,0% | 1,7% | 3,4% | 16,9% | 40,7% | 37,3% |
| TOTALE SERVIZI DI CERTIFICAZIONE E VERIFICA | 4,07 | 295 | 3,4% | 5,1% | 4,1% | 30,2% | 29,2% | 28,1% |
| GIUDIZIO MEDIO COMPLESSIVO SERVIZI SPECIFICI | 4,03 | 3.555 | 6,4% | 7,4% | 5,7% | 32,6% | 42,1% | 5,8% |

Come si evince dal prospetto riportato, il gradimento più alto è stato espresso per i servizi di certificazione e verifica (valutazione media pari a 4,07), seguito dai servizi allo sportello (4,04), infine i servizi dell'area sanitaria (4,01), registrando una inversione di tendenza rispetto allo scorso anno, in cui i servizi del settore Ricerca avevano ricevuto invero la valutazione più bassa.

Scendendo nel dettaglio dei giudizi espressi da ciascuna categoria di utenza, si riporta di seguito il prospetto contenente le relative valutazioni.

Confronto medie per categoria – Servizi specifici.

| Domanda del questionario | Aziende | | Lavoratori | | Totale | |
|---|---------------|-----------------|---------------|-----------------|---------------|-----------------|
| | Media Giudizi | Numero Risposte | Media Giudizi | Numero Risposte | Media Giudizi | Numero Risposte |
| Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnaletica, igiene) | 4,27 | 60 | 3,98 | 217 | 4,03 | 277 |
| I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle mie richieste | 4,18 | 60 | 3,92 | 217 | 3,97 | 277 |
| Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa...) | 3,72 | 60 | 3,63 | 217 | 3,65 | 277 |
| Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professionale | 4,36 | 60 | 4,11 | 217 | 4,16 | 277 |
| Allo sportello è stata garantita la mia privacy | 4,54 | 60 | 4,38 | 217 | 4,41 | 277 |
| TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLLO | 4,20 | 300 | 4,00 | 1.085 | 4,04 | 1.385 |
| Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (spazio, segnaletica, comfort, igiene) | | | 4,06 | 375 | 4,06 | 375 |
| Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici | | | 3,83 | 375 | 3,83 | 375 |
| Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...) | | | 3,74 | 375 | 3,74 | 375 |
| Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale | | | 3,98 | 375 | 3,98 | 375 |
| Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy | | | 4,45 | 375 | 4,45 | 375 |
| TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA | | | 4,01 | 1.875 | 4,01 | 1.875 |
| Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dell'area dei servizi di certificazione e verifica (spazio, segnaletica, igiene) | 3,97 | 59 | | | 3,97 | 59 |
| I servizi e le informazioni ricevuti presso l'unità di certificazione e verifica sono adeguati alle mie richieste | 4,00 | 59 | | | 4,00 | 59 |
| Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di certificazione e verifica presso la sede (orari di apertura, tempi di attesa...) | 3,77 | 59 | | | 3,77 | 59 |
| Il personale del servizio di certificazione e verifica è stato disponibile, competente e professionale | 4,12 | 59 | | | 4,12 | 59 |
| Presso l'unità di certificazione e verifica è stata garantita la mia privacy | 4,54 | 59 | | | 4,54 | 59 |
| TOTALE SERVIZI DI CERTIFICAZIONE E VERIFICA | 4,07 | 295 | | | 4,07 | 295 |
| GIUDIZIO MEDIO COMPLESSIVO SERVIZI SPECIFICI | 4,14 | 595 | 4,01 | 2.960 | 4,03 | 3.555 |

Come emerge dalla tabella di cui sopra, i giudizi medi sul complesso dei servizi specifici espressi dalle singole categorie di utenti divergono leggermente con un valore più alto nel giudizio espresso dalla categoria Aziende: 4,14, a fronte del 4,01 della categoria Lavoratori.

Quest'ultima si è dimostrata più critica nel giudizio, con 3 indicatori, sia dei servizi allo sportello che dei servizi dell'area sanitaria, che ricevono una valutazione al di sotto del target di Istituto.

In particolare, in ordine ai servizi allo sportello, il profilo della organizzazione del servizio riceve dagli utenti in esame una valutazione pari a 3,63, evidenziandosi come l'aspetto più critico.

Gli altri elementi considerati criticamente dagli utenti Lavoratori raggiungono valutazioni medie solo di poco inferiori al valore obiettivo: si tratta degli ambienti e del comfort dello sportello e dell'adeguatezza dei servizi e delle informazioni ricevute (valutazioni pari, rispettivamente, a 3,98 e 3,92).

L'aspetto più apprezzato è stato, analogamente allo scorso anno, l'indicatore della garanzia della privacy allo sportello (giudizi medio pari a 4,38).

Valutazioni del tutto simili sono riscontrabili a livello nazionale.

Per i servizi dell'aria sanitaria, si precisa che gli utenti Lavoratori sono gli unici a compilare la parte di questionario relativa; gli indicatori meno graditi dall'utenza in discorso sono quelli riguardanti le informazioni ricevute presso gli ambulatori e la organizzazione delle visite mediche (valutazioni medie pari a: 3,83 e 3,74). Lo scostamento rispetto al valore obiettivo è, tuttavia, di lieve entità.

Venendo invece alle valutazioni espresse dalla categoria di **utenti Aziende**, si riscontrano giudizi meno severi. Invero, per i servizi allo sportello, l'unico indicatore a non raggiungere il valore obiettivo è quello riguardante l'organizzazione del servizio (tempi di attesa, orari di apertura, ecc.), con giudizio medio pari a 3,72; tutti gli altri indicatori ricevono valutazioni positive e superiori al 4.

Per i servizi di certificazione e verifica, il giudizio complessivo e quello sui singoli indicatori sono estremamente positivi, fatta eccezione per l'indicatore relativo all'organizzazione del servizio presso la sede (giudizio pari a 3,77).

A livello complessivo di Istituto, si rilevano valutazioni analoghe a quelle riportate in regione.

3.1 Confronto medie di giudizio per frequenza

| Domanda del questionario | Media giudizio per numero di volte in cui l'utente si è presentato | | | | Totale |
|---|--|-------------|----------------|---------------|-------------|
| | Nessuna | Una volta | Da 2 a 5 volte | Oltre 5 volte | |
| Sono soddisfatto degli ambienti e dell'accoglienza dello sportello (spazio, segnaletica, igiene) | 4,16 | 4,13 | 3,99 | 3,74 | 4,03 |
| I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle mie richieste | 4,14 | 4,05 | 3,89 | 3,66 | 3,97 |
| Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa...) | 3,62 | 3,78 | 3,66 | 3,39 | 3,65 |
| Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professionale | 4,24 | 4,20 | 4,12 | 4,00 | 4,16 |
| Allo sportello è stata garantita la mia privacy | 4,40 | 4,56 | 4,36 | 4,22 | 4,41 |
| TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO | 4,10 | 4,14 | 4,00 | 3,80 | 4,04 |
| Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (spazio, segnaletica, comfort, igiene) | 4,12 | 4,04 | 4,17 | 3,81 | 4,06 |
| Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici | 4,02 | 3,75 | 3,97 | 3,53 | 3,83 |
| Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...) | 3,88 | 3,74 | 3,81 | 3,45 | 3,74 |
| Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale | 4,11 | 3,99 | 4,09 | 3,57 | 3,98 |
| Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy | 4,27 | 4,49 | 4,60 | 4,13 | 4,45 |
| TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA | 4,08 | 4,00 | 4,12 | 3,69 | 4,01 |
| Sono soddisfatto degli ambienti e dell'accoglienza dell'area dei servizi di certificazione e verifica (spazio, segnaletica, servizi e le informazioni ricevuti presso l'unità di certificazione e verifica sono adeguati alle mie richieste | 3,84 | 4,75 | 4,00 | 5,00 | 3,97 |
| Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di certificazione e verifica presso la sede (orari di apertura, tempi di attesa...) | 3,60 | 4,75 | 4,00 | 5,00 | 3,77 |
| Il personale del servizio di certificazione e verifica è stato disponibile, competente e professionale | 4,00 | 4,75 | 4,33 | 5,00 | 4,12 |
| Presso l'unità di certificazione e verifica è stata garantita la mia privacy | 4,52 | 4,75 | 4,33 | 5,00 | 4,54 |
| TOTALE SERVIZI DI CERTIFICAZIONE E VERIFICA | 3,95 | 4,75 | 4,20 | 5,00 | 4,07 |
| GIUDIZIO MEDIO COMPLESSIVO SERVIZI SPECIFICI | 4,06 | 4,07 | 4,08 | 3,75 | 4,03 |

Mettendo in relazione i giudizi espressi sui singoli aspetti col numero di volte in cui ci si reca nelle sedi, si osserva come il giudizio medio tendenzialmente e progressivamente cali all'aumentare della frequenza con cui ci si reca in sede. Il medesimo fenomeno è registrato a livello nazionale.

Fanno eccezioni i servizi di certificazione e verifica, le cui valutazioni medie raggugliano il valore di 5 per gli utenti che si sono recati in sede oltre 5 volte.

3.2 Confronto medie per sesso e fascia di età.

| | Maschio | | Femmina | | | | | |
|---|---------------|-----------------|---------------|-----------------|---------------|-----------------|---------------|-----------------|
| | Media Giudizi | Numero Risposte | Media Giudizi | Numero Risposte | | | | |
| Totale servizi allo sportello | 4,16 | 765 | 3,89 | 620 | | | | |
| Totale servizi dell'area sanitaria | 4,12 | 1.030 | 3,88 | 845 | | | | |
| Totale servizi di certificazione e verifica | 3,98 | 190 | 4,21 | 105 | | | | |
| Giudizio medio complessivo servizi specifici | 4,13 | 1.985 | 3,90 | 1.570 | | | | |
| | | | | | | | | |
| | Fino a 34 | | Tra 35 e 49 | | Tra 50 e 64 | | 65 e oltre | |
| | Media Giudizi | Numero Risposte | Media Giudizi | Numero Risposte | Media Giudizi | Numero Risposte | Media Giudizi | Numero Risposte |
| Totale servizi allo sportello | 3,84 | 125 | 3,89 | 420 | 4,13 | 690 | 4,23 | 150 |
| Totale servizi dell'area sanitaria | 4,10 | 130 | 3,96 | 565 | 4,01 | 1.000 | 4,09 | 180 |
| Totale servizi di certificazione e verifica | 2,14 | 15 | 3,92 | 100 | 4,18 | 145 | 4,53 | 35 |
| Giudizio medio complessivo servizi specifici | 3,92 | 270 | 3,93 | 1.085 | 4,06 | 1.835 | 4,19 | 365 |

Se si guarda al giudizio espresso per genere dei rispondenti, si osserva un andamento simile a quello riscontrato a livello nazionale, con una valutazione media espressa dagli uomini più elevata di quella provenienti dalle donne: il giudizio medio complessivo sui servizi specifici risulta rispettivamente pari a 4,13 e 3,90.

Analizzando la media dei giudizi per fasce di età dei rispondenti, si apprezzano leggere differenze di valutazioni: gli utenti di età superiore ai 50 anni esprimono le valutazioni più generose, pari a, complessivamente, 4,06 per la fascia tra i 50 e i 64 anni, e 4,19 per gli ultra sessantacinquenni.

Analogamente avviene a livello nazionale.

4. Risultati relativi ai singoli aspetti/servizi a livello regionale

4.1 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.

| 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 / Non ho elementi per esprimere un giudizio |
|---|---------------|-----------------|----------------------|----------------|-------------------------------|----------------------|-----------------|--|
| Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnaletica, igiene) | 4,03 | 277 | 6,1% | 6,1% | 6,5% | 34,7% | 40,4% | 6,1% |
| I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati a | 3,97 | 277 | 7,6% | 6,5% | 5,8% | 39,4% | 38,6% | 2,2% |
| Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di c | 3,65 | 277 | 10,1% | 12,6% | 7,6% | 37,9% | 28,9% | 2,9% |
| Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e profes | 4,16 | 277 | 6,9% | 4,0% | 5,8% | 30,7% | 49,8% | 2,9% |
| Allo sportello è stata garantita la mia privacy | 4,41 | 277 | 2,5% | 2,2% | 5,1% | 27,1% | 54,9% | 8,3% |
| TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLLO | 4,04 | 1.385 | 6,6% | 6,3% | 6,1% | 33,9% | 42,5% | 4,5% |

Come sopra riportato, la regione Friuli Venezia Giulia registra, sugli aspetti in considerazione, un giudizio medio complessivo positivo e superiore al target fissato per il 2022, pari a 4,04, leggermente inferiore a quello registrato a livello di Istituto (4,12).

Gli aspetti maggiormente apprezzati hanno riguardato la garanzia della privacy e la competenza, professionalità e disponibilità del personale (rispettivamente 4,41 e 4,16), analogamente a quanto avvenuto lo scorso anno. Il 54% e il 49% dei rispondenti si trova molto d'accordo in merito alla bontà degli indicatori in discorso.

L'indicatore meno gradito è quello relativo alla organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa, ecc...), con un giudizio medio di 3,65. Va tuttavia rilevato che il 37,9% e il 28,9% dei rispondenti è, rispettivamente, abbastanza d'accordo e molto d'accordo sulla buona qualità degli aspetti in esame.

4.1.1 Confronto media per tipologia di utente

| 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 / Non ho elementi per esprimere un giudizio |
|--------------------------------------|--|---------------|-----------------|----------------------|----------------|-------------------------------|----------------------|-----------------|--|
| Aziende | Datore di lavoro | 4,08 | 100 | 2,0% | 6,0% | 3,0% | 38,0% | 27,0% | 24,0% |
| | Consulente/Intermediario | 4,24 | 150 | 4,7% | 4,7% | 6,0% | 26,7% | 51,3% | 6,7% |
| | Incaricato di Ass. di categoria | | 0 | | | | | | |
| | Fattorino / commesso | | 0 | | | | | | |
| | Altro | 4,29 | 50 | 0,0% | 0,0% | 10,0% | 50,0% | 38,0% | 2,0% |
| Totale aziende | | 4,20 | 300 | 3,0% | 4,3% | 5,7% | 34,3% | 41,0% | 11,7% |
| Lavoratori | Infortunato | 3,98 | 625 | 7,7% | 7,5% | 7,0% | 32,6% | 43,0% | 2,1% |
| | Affetto da M.P. | 3,99 | 185 | 5,4% | 6,5% | 6,5% | 42,7% | 34,6% | 4,3% |
| | Titolare di Rendita | 4,35 | 120 | 5,0% | 3,3% | 0,0% | 34,2% | 55,8% | 1,7% |
| | Delegato (di infortunato, malato, titolare di rendita) | 3,86 | 15 | 13,3% | 6,7% | 0,0% | 33,3% | 40,0% | 6,7% |
| | Funzionario di patronato | | 0 | | | | | | |
| | Altro | 3,83 | 140 | 12,1% | 7,1% | 8,6% | 27,1% | 42,9% | 2,1% |
| Totale lavoratori | | 4,00 | 1.085 | 7,6% | 6,8% | 6,3% | 33,8% | 42,9% | 2,5% |
| TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO | | 4,04 | 1.385 | 6,6% | 6,3% | 6,1% | 33,9% | 42,5% | 4,5% |

Come rilevabile dal prospetto di cui sopra, i giudizi più alti sono stati espressi dalla categoria Aziende, con una media pari a 4,20 sul complesso degli indicatori esaminati.

Più critici, di contro, si sono dimostrati gli utenti Lavoratori: le diverse tipologie che compongono la categoria in esame esprimono giudizi medi che non sempre raggiungono il valore obiettivo. Tuttavia, complessivamente il giudizio medio risulta pari a 4.

All'interno di ciascuna categoria - aziende e lavoratori - i giudizi più generosi sono stati espressi da, rispettivamente, altro (4,29) e titolari di rendita (4,35).

Le percentuali di utenti che si dichiarano molto soddisfatti dei servizi allo sportello raggiungono ottimi valori, fino al 51,3% per i consulenti/intermediari e fino al 55,8% per i titolari di rendita.

4.2 Giudizi sui servizi dell'area sanitaria

| Domanda del questionario | Media Giudizi | Numero Risposte | Per niente d'accordo | Poco d'accordo | Né d'accordo né in disaccordo | Abbastanza d'accordo | Molto d'accordo | Non So / Non ho elementi per esprimere un giudizio |
|---|---------------|-----------------|----------------------|----------------|-------------------------------|----------------------|-----------------|--|
| Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli | 4,06 | 375 | 4,8% | 6,4% | 6,1% | 40,5% | 39,5% | 2,7% |
| Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici | 3,83 | 375 | 9,9% | 10,4% | 5,9% | 32,0% | 40,0% | 1,9% |
| Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione) | 3,74 | 375 | 9,9% | 12,5% | 6,7% | 32,0% | 36,3% | 2,7% |
| Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale | 3,98 | 375 | 6,4% | 12,0% | 5,6% | 26,4% | 46,7% | 2,9% |
| Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy | 4,45 | 375 | 2,4% | 1,9% | 4,0% | 28,8% | 56,8% | 6,1% |
| TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA | 4,01 | 1.875 | 6,7% | 8,6% | 5,7% | 31,9% | 43,8% | 3,3% |

Sul totale degli aspetti in discorso il giudizio medio complessivo è stato pari a **4,01**, leggermente superiore al valore raggiunto a livello nazionale (3,98).

Gli indicatori oggetto di maggior gradimento sono stati la privacy negli ambulatori (4,45) e l'accoglienza e confortevolezza degli stessi (4,06). Diversamente dall'anno scorso, l'indicatore riguardante la competenza e professionalità del personale medico-sanitario ha ricevuto una valutazione leggermente inferiore al valore obiettivo, attestandosi su un giudizio medio di 3,98, mentre il tema relativo alla organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario di gestione di più visite, ecc..) ha conseguito la valutazione più bassa (3,74).

I dati riportati sono in linea con quelli nazionali.

4.2.1 Giudizi per tipologia di utente

| 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 / Non ho elementi per esprimere un giudizio |
|--------------------------|--|---------------|-----------------|----------------------|----------------|-------------------------------|----------------------|-----------------|--|
| Lavoratori | Infortunato | 4,02 | 1.135 | 6,8% | 8,6% | 5,6% | 30,1% | 45,4% | 3,4% |
| | Affetto da M.P. | 3,83 | 320 | 7,8% | 11,6% | 6,9% | 32,5% | 37,5% | 3,8% |
| | Titolare di Rendita | 4,29 | 190 | 6,3% | 3,7% | 1,6% | 31,6% | 56,8% | 0,0% |
| | Delegato (di infortunato, malato, titolare di rendita) | 4,04 | 25 | 4,0% | 12,0% | 4,0% | 32,0% | 44,0% | 4,0% |
| | Funzionario di patronato | | 0 | | | | | | |
| | Altro | 3,94 | 205 | 4,9% | 8,3% | 7,8% | 41,5% | 33,2% | 4,4% |
| Totale lavoratori | | 4,01 | 1.875 | 6,7% | 8,6% | 5,7% | 31,9% | 43,8% | 3,3% |

Analizzando i giudizi distintamente per le diverse sottocategorie che compongono l'utenza Lavoratori, emerge, diversamente dallo scorso anno, come i più critici nelle valutazioni siano i tecnopatici, il cui giudizio medio risulta pari a 3,83 e gli utenti rientranti in Altro con una media di 3,94; similmente si rileva a livello nazionale.

4.3 Giudizi sui servizi di certificazione e verifica.

| 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 / Non ho elementi per esprimere un giudizio |
|--|---------------|-----------------|----------------------|----------------|-------------------------------|----------------------|-----------------|--|
| Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dell'area dei servizi di certificazione e verifica | 3,97 | 59 | 3,4% | 5,1% | 5,1% | 28,8% | 23,7% | 33,9% |
| I servizi e le informazioni ricevuti presso l'unità di certificazione e verifica sono adeguati | 4,00 | 59 | 5,1% | 6,8% | 1,7% | 40,7% | 30,5% | 15,3% |
| Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di certificazione e verifica presso la sede | 3,77 | 59 | 5,1% | 8,5% | 5,1% | 33,9% | 20,3% | 27,1% |
| Il personale del servizio di certificazione e verifica è stato disponibile, competente ed efficiente | 4,12 | 59 | 3,4% | 3,4% | 5,1% | 30,5% | 30,5% | 27,1% |
| Presso l'unità di certificazione e verifica è stata garantita la mia privacy | 4,54 | 59 | 0,0% | 1,7% | 3,4% | 16,9% | 40,7% | 37,3% |
| TOTALE SERVIZI DI CERTIFICAZIONE E VERIFICA | 4,07 | 295 | 3,4% | 5,1% | 4,1% | 30,2% | 29,2% | 28,1% |

In ordine ai servizi di certificazione e verifica si evidenzia come aspetto più gradito la privacy assicurata presso l'UOT di Udine (4,54), similmente a quanto avvenuto nel 2021.

Segue nel gradimento l'aspetto relativo alla competenza, disponibilità e professionalità del relativo personale, con valutazione pari a 4,12. Meno apprezzato,

anche in questo caso, è stato il profilo della organizzazione del servizio presso la sede, registrando un valore di 3,77.

Tuttavia va rilevato come sui valori riportati incide l'elevata percentuale di rispondenti che non sono stati in grado di fornire una valutazione ("non so/non ho elementi per esprimere un giudizio"), che relativamente agli indicatori in esame raggiunge valori pari a, rispettivamente, 33,9% e 27,1% del totale dei rispondenti.

Nondimeno, sul complesso dei servizi di certificazione e verifica, il giudizio medio è pari a **4,07**, il più elevato tra i servizi specifici di sede.

4.3.1 Giudizi per tipologia di utente

| 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 / Non ho elementi per esprimere un giudizio |
|-----------------------|---------------------------------|---------------|-----------------|----------------------|----------------|-------------------------------|----------------------|-----------------|--|
| Aziende | Datore di lavoro | 4,05 | 155 | 3,2% | 6,5% | 2,6% | 25,2% | 28,4% | 34,2% |
| | Consulente/Intermediario | 4,02 | 70 | 7,1% | 4,3% | 7,1% | 24,3% | 38,6% | 18,6% |
| | Incaricato di Ass. di categoria | | 0 | | | | | | |
| | Fattorino / commesso | 4,20 | 5 | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 80,0% | 20,0% | 0,0% |
| | Altro | 4,15 | 65 | 0,0% | 3,1% | 4,6% | 44,6% | 21,5% | 26,2% |
| Totale aziende | | 4,07 | 295 | 3,4% | 5,1% | 4,1% | 30,2% | 29,2% | 28,1% |

Osservando il giudizio manifestato dai singoli componenti la categoria dei rispondenti (aziende), non sono apprezzabili sensibili differenze di valore.

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

Complessivamente, entrambe le Direzioni territoriali hanno conseguito un giudizio medio inferiore a quello ottenuto nel 2021 e lievemente inferiore al target d'Istituto, come riportato nella sottostante tabella.

| | GIUDIZIO SUI SERVIZI GENERALI | GIUDIZIO SUI SERVIZI SPECIFICI | GIUDIZIO MEDIO COMPLESSIVO |
|---|----------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------|
| DIREZIONE TERRITORIALE TRIESTE-GORIZIA | 3,74 | 3,69 | 3,71 |
| DIREZIONE TERRITORIALE UDINE-PORDENONE | 3,74 | 4,17 | 3,96 |

I risultati non si discostano molto dal dato nazionale (3,90).

Nel caso della D.T. Udine – Pordenone, sul valore complessivo incide il giudizio sui servizi generali che, come già evidenziato, è a livello aggregato su base nazionale e il relativo risultato viene attribuito in maniera identica a tutte le sedi, Direzioni Territoriali e Regionali; invero, la D.T. in esame ha conseguito, sui servizi specifici di sede, un giudizio medio molto positivo e superiore al valore obiettivo (4,17).

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

5.1 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 **3,69** per la D.T. Trieste-Gorizia e **4,17** per la D.T. Udine-Pordenone.

Si riportano di seguito i prospetti sintetici per Direzione Territoriale.

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 / Non ho elementi per esprimere un giudizio |
|---|---------------|-----------------|----------------------|----------------|-------------------------------|----------------------|-----------------|--|
| Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnaletica, igiene) | 3,59 | 81 | 13,6% | 8,6% | 13,6% | 28,4% | 32,1% | 3,7% |
| I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati a | 3,48 | 81 | 16,0% | 9,9% | 9,9% | 38,3% | 25,9% | 0,0% |
| Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di c | 3,24 | 81 | 14,8% | 18,5% | 9,9% | 39,5% | 16,0% | 1,2% |
| Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e profes | 3,86 | 81 | 12,3% | 6,2% | 6,2% | 32,1% | 42,0% | 1,2% |
| Allo sportello è stata garantita la mia privacy | 4,19 | 81 | 4,9% | 3,7% | 7,4% | 28,4% | 46,9% | 8,6% |
| TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLLO | 3,66 | 405 | 12,3% | 9,4% | 9,4% | 33,3% | 32,6% | 3,0% |

L'aspetto maggiormente apprezzato dagli utenti della D.T. Trieste - Gorizia anche per quest'anno è quello relativo alla garanzia della privacy allo sportello (valutazione media pari a 4,19); tutti gli altri indicatori ricevono invece valutazioni leggermente inferiori a 4, con la organizzazione dello sportello che riceve il giudizio più basso, pari a 3,24.

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 / Non ho elementi per esprimere un giudizio |
|---|---------------|-----------------|----------------------|----------------|-------------------------------|----------------------|-----------------|--|
| Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnaletica, igiene) | 4,23 | 196 | 3,1% | 5,1% | 3,6% | 37,2% | 43,9% | 7,1% |
| I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati a | 4,18 | 196 | 4,1% | 5,1% | 4,1% | 39,8% | 43,9% | 3,1% |
| Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di c | 3,82 | 196 | 8,2% | 10,2% | 6,6% | 37,2% | 34,2% | 3,6% |
| Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e profes | 4,29 | 196 | 4,6% | 3,1% | 5,6% | 30,1% | 53,1% | 3,6% |
| Allo sportello è stata garantita la mia privacy | 4,51 | 196 | 1,5% | 1,5% | 4,1% | 26,5% | 58,2% | 8,2% |
| TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLLO | 4,20 | 980 | 4,3% | 5,0% | 4,8% | 34,2% | 46,6% | 5,1% |

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 4,51). Tutti gli altri indicatori riscontrano giudizi estremamente positivi e superiori

al valore obiettivo, ad eccezione di quello inerente l'organizzazione dello sportello che riceve una valutazione pari a 3,82.

5.1.1 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 riportati nei prospetti che seguono.

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 / Non ho elementi per esprimere un giudizio |
|---|---------------|-----------------|----------------------|----------------|-------------------------------|----------------------|-----------------|--|
| Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnaletica, igiene) | 3,65 | 56 | 14,3% | 8,9% | 10,7% | 26,8% | 37,5% | 1,8% |
| I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati a | 3,50 | 56 | 17,9% | 8,9% | 8,9% | 33,9% | 30,4% | 0,0% |
| Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di c | 3,20 | 56 | 19,6% | 16,1% | 7,1% | 35,7% | 19,6% | 1,8% |
| Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e profes | 3,82 | 56 | 12,5% | 7,1% | 7,1% | 30,4% | 41,1% | 1,8% |
| Allo sportello è stata garantita la mia privacy | 4,18 | 56 | 5,4% | 5,4% | 3,6% | 28,6% | 46,4% | 10,7% |
| TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO | 3,66 | 280 | 13,9% | 9,3% | 7,5% | 31,1% | 35,0% | 3,2% |

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 / Non ho elementi per esprimere un giudizio |
|---|---------------|-----------------|----------------------|----------------|-------------------------------|----------------------|-----------------|--|
| Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnaletica, igiene) | 3,86 | 7 | 14,3% | 0,0% | 0,0% | 57,1% | 28,6% | 0,0% |
| I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati a | 3,86 | 7 | 14,3% | 0,0% | 0,0% | 57,1% | 28,6% | 0,0% |
| Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di c | 3,71 | 7 | 0,0% | 14,3% | 14,3% | 57,1% | 14,3% | 0,0% |
| Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e profes | 4,29 | 7 | 14,3% | 0,0% | 0,0% | 14,3% | 71,4% | 0,0% |
| Allo sportello è stata garantita la mia privacy | 4,43 | 7 | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 57,1% | 42,9% | 0,0% |
| TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO | 4,03 | 35 | 8,6% | 2,9% | 2,9% | 48,6% | 37,1% | 0,0% |

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 / Non ho elementi per esprimere un giudizio |
|---|---------------|-----------------|----------------------|----------------|-------------------------------|----------------------|-----------------|--|
| Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnaletica, igiene) | 3,25 | 18 | 11,1% | 11,1% | 27,8% | 22,2% | 16,7% | 11,1% |
| I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati a | 3,28 | 18 | 11,1% | 16,7% | 16,7% | 44,4% | 11,1% | 0,0% |
| Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di c | 3,17 | 18 | 5,6% | 27,8% | 16,7% | 44,4% | 5,6% | 0,0% |
| Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e profes | 3,83 | 18 | 11,1% | 5,6% | 5,6% | 44,4% | 33,3% | 0,0% |
| Allo sportello è stata garantita la mia privacy | 4,12 | 18 | 5,6% | 0,0% | 22,2% | 16,7% | 50,0% | 5,6% |
| TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO | 3,53 | 90 | 8,9% | 12,2% | 17,8% | 34,4% | 23,3% | 3,3% |

Le sedi della D.T. Trieste – Gorizia ricevono valutazioni medie sul totale dei servizi in esame inferiori al valore obiettivo, ad eccezione della sede di Gorizia (4,03). In tutte le sedi, l'indicatore che riceve il minor gradimento è quello relativo al profilo della organizzazione del servizio allo sportello, con Monfalcone che riceve in merito il giudizio medio più basso pari a 3,17.

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 / Non ho elementi per esprimere un giudizio |
|---|---------------|-----------------|----------------------|----------------|-------------------------------|----------------------|-----------------|--|
| Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnaletica, igiene) | 4,09 | 115 | 4,3% | 7,0% | 3,5% | 38,3% | 39,1% | 7,8% |
| I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati a | 4,05 | 115 | 6,1% | 5,2% | 5,2% | 42,6% | 39,1% | 1,7% |
| Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di c | 3,71 | 115 | 8,7% | 12,2% | 7,0% | 39,1% | 29,6% | 3,5% |
| Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e profes | 4,18 | 115 | 6,1% | 4,3% | 7,0% | 27,8% | 51,3% | 3,5% |
| Allo sportello è stata garantita la mia privacy | 4,44 | 115 | 1,7% | 1,7% | 6,1% | 27,0% | 55,7% | 7,8% |
| TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO | 4,09 | 575 | 5,4% | 6,1% | 5,7% | 35,0% | 43,0% | 4,9% |

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 / Non ho elementi per esprimere un giudizio |
|---|---------------|-----------------|----------------------|----------------|-------------------------------|----------------------|-----------------|--|
| Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnaletica, igiene) | 4,32 | 63 | 1,6% | 3,2% | 3,2% | 42,9% | 44,4% | 4,8% |
| I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati a | 4,24 | 63 | 1,6% | 6,3% | 3,2% | 39,7% | 42,9% | 6,3% |
| Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di c | 3,82 | 63 | 9,5% | 9,5% | 4,8% | 38,1% | 34,9% | 3,2% |
| Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e profes | 4,35 | 63 | 3,2% | 1,6% | 4,8% | 34,9% | 50,8% | 4,8% |
| Allo sportello è stata garantita la mia privacy | 4,53 | 63 | 1,6% | 1,6% | 1,6% | 28,6% | 57,1% | 9,5% |
| TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO | 4,25 | 315 | 3,5% | 4,4% | 3,5% | 36,8% | 46,0% | 5,7% |

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 / Non ho elementi per esprimere un giudizio |
|---|---------------|-----------------|----------------------|----------------|-------------------------------|----------------------|-----------------|--|
| Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnaletica, igiene) | 4,75 | 18 | 0,0% | 0,0% | 5,6% | 11,1% | 72,2% | 11,1% |
| I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati a | 4,78 | 18 | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 22,2% | 77,8% | 0,0% |
| Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di c | 4,53 | 18 | 0,0% | 0,0% | 11,1% | 22,2% | 61,1% | 5,6% |
| Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e profes | 4,72 | 18 | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 27,8% | 72,2% | 0,0% |
| Allo sportello è stata garantita la mia privacy | 4,82 | 18 | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 16,7% | 77,8% | 5,6% |
| TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO | 4,72 | 90 | 0,0% | 0,0% | 3,3% | 20,0% | 72,2% | 4,4% |

Le sedi della D.T. Udine – Pordenone conseguono il risultato più elevato in regione, totalizzando sui servizi in discorso valutazioni medie positive e superiori al valore target.

L'unico indicatore sul quale la valutazione media è leggermente inferiore a 4 è quello inerente l'organizzazione del servizio allo sportello che a Udine ottiene un giudizio pari a 3,71 e a Pordenone pari a 3,82.

Va ad ogni modo rilevato come le percentuali dei rispondenti che sono abbastanza e/o molto d'accordo sulla buona qualità del servizio in esame è, in tutti e due i casi, superiore al 50%.

5.2 Giudizi sui servizi dell'area sanitaria – Direzioni Territoriali

Anche per gli aspetti esaminati in questo paragrafo, le valutazioni ottenute dalle Direzioni Territoriali sono lievemente inferiori a quelle conseguite nel 2021.

Precisamente, il risultato conseguito dalla sede di **Trieste aggregata** è pari a **3,70**, quello della sede di **Udine aggregata** è pari a **4,15**, quest'ultimo tuttavia superiore a quello nazionale (pari a 3,98).

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 / Non ho elementi per esprimere un giudizio |
|---|---------------|-----------------|----------------------|----------------|-------------------------------|----------------------|-----------------|--|
| Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli | 3,81 | 121 | 7,4% | 9,9% | 7,4% | 43,8% | 30,6% | 0,8% |
| Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici | 3,51 | 121 | 14,0% | 13,2% | 9,1% | 34,7% | 28,9% | 0,0% |
| Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione) | 3,47 | 121 | 13,2% | 17,4% | 7,4% | 32,2% | 28,9% | 0,8% |
| Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale | 3,54 | 121 | 10,7% | 20,7% | 5,8% | 27,3% | 33,9% | 1,7% |
| Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy | 4,23 | 121 | 4,1% | 3,3% | 5,0% | 35,5% | 45,5% | 6,6% |
| TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA | 3,70 | 605 | 9,9% | 12,9% | 6,9% | 34,7% | 33,6% | 2,0% |

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 / Non ho elementi per esprimere un giudizio |
|---|---------------|-----------------|----------------------|----------------|-------------------------------|----------------------|-----------------|--|
| Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli | 4,18 | 253 | 3,6% | 4,7% | 5,5% | 39,1% | 43,5% | 3,6% |
| Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici | 3,99 | 253 | 7,9% | 9,1% | 4,3% | 30,8% | 45,1% | 2,8% |
| Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione) | 3,87 | 253 | 8,3% | 10,3% | 6,3% | 32,0% | 39,5% | 3,6% |
| Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale | 4,19 | 253 | 4,3% | 7,9% | 5,5% | 26,1% | 52,6% | 3,6% |
| Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy | 4,55 | 253 | 1,6% | 1,2% | 3,6% | 25,7% | 62,1% | 5,9% |
| TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA | 4,15 | 1.265 | 5,1% | 6,6% | 5,1% | 30,8% | 48,5% | 3,9% |

L'aspetto maggiormente apprezzato in entrambe le DD.TT. risulta quello relativo alla tutela della privacy negli ambulatori medici (giudizio medio pari a 4,23 per la D.T. Trieste–Gorizia e 4,55 per la D.T. Udine–Pordenone).

Ad ogni modo, in merito all'area di cui si discute, è doveroso evidenziare come sui risultati ottenuti hanno certamente inciso le gravi carenze in organico del personale medico, carenze che hanno reso difficoltosa, in particolare, l'organizzazione delle visite mediche; non a caso, quest'ultimo aspetto ha ricevuto il gradimento più basso.

5.2.1 Giudizi sui servizi dell'area sanitaria – singole sedi.

Si riportano di seguito i prospetti riepilogativi dei giudizi per singola sede con un breve commento di analisi.

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 / Non ho elementi per esprimere un giudizio |
|---|---------------|-----------------|----------------------|----------------|-------------------------------|----------------------|-----------------|--|
| Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli | 3,70 | 72 | 9,7% | 9,7% | 11,1% | 37,5% | 30,6% | 1,4% |
| Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici | 3,26 | 72 | 19,4% | 15,3% | 11,1% | 27,8% | 26,4% | 0,0% |
| Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione) | 3,15 | 72 | 18,1% | 22,2% | 5,6% | 31,9% | 20,8% | 1,4% |
| Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale | 3,29 | 72 | 18,1% | 19,4% | 5,6% | 25,0% | 29,2% | 2,8% |
| Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy | 4,17 | 72 | 5,6% | 4,2% | 2,8% | 33,3% | 43,1% | 11,1% |
| TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA | 3,50 | 360 | 14,2% | 14,2% | 7,2% | 31,1% | 30,0% | 3,3% |

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 / Non ho elementi per esprimere un giudizio |
|---|---------------|-----------------|----------------------|----------------|-------------------------------|----------------------|-----------------|--|
| Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli | 4,26 | 23 | 0,0% | 8,7% | 0,0% | 47,8% | 43,5% | 0,0% |
| Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici | 4,09 | 23 | 4,3% | 8,7% | 0,0% | 47,8% | 39,1% | 0,0% |
| Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione) | 4,26 | 23 | 0,0% | 4,3% | 13,0% | 34,8% | 47,8% | 0,0% |
| Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale | 4,04 | 23 | 0,0% | 21,7% | 4,3% | 21,7% | 52,2% | 0,0% |
| Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy | 4,39 | 23 | 0,0% | 4,3% | 0,0% | 47,8% | 47,8% | 0,0% |
| TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA | 4,21 | 115 | 0,9% | 9,6% | 3,5% | 40,0% | 46,1% | 0,0% |

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 / Non ho elementi per esprimere un giudizio |
|---|---------------|-----------------|----------------------|----------------|-------------------------------|----------------------|-----------------|--|
| Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli | 3,69 | 26 | 7,7% | 11,5% | 3,8% | 57,7% | 19,2% | 0,0% |
| Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici | 3,69 | 26 | 7,7% | 11,5% | 11,5% | 42,3% | 26,9% | 0,0% |
| Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione) | 3,62 | 26 | 11,5% | 15,4% | 7,7% | 30,8% | 34,6% | 0,0% |
| Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale | 3,77 | 26 | 0,0% | 23,1% | 7,7% | 38,5% | 30,8% | 0,0% |
| Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy | 4,23 | 26 | 3,8% | 0,0% | 15,4% | 30,8% | 50,0% | 0,0% |
| TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA | 3,80 | 130 | 6,2% | 12,3% | 9,2% | 40,0% | 32,3% | 0,0% |

In tutte le sedi considerate, la valutazione relativa alla garanzia della privacy negli ambulatori è positiva e superiore a 4; l'organizzazione delle visite mediche riceve la valutazione più bassa a Trieste e Monfalcone, pari a, rispettivamente, 3,15 e 3,62.

Su questi aspetti, come già commentato, la carenza di Dirigenti Medici ha certamente influito sui risultati di customer satisfaction.

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 / Non ho elementi per esprimere un giudizio |
|---|---------------|-----------------|----------------------|----------------|-------------------------------|----------------------|-----------------|--|
| Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli | 4,07 | 156 | 4,5% | 5,1% | 7,1% | 41,7% | 37,2% | 4,5% |
| Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici | 3,84 | 156 | 9,6% | 10,9% | 5,1% | 32,1% | 39,7% | 2,6% |
| Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione) | 3,70 | 156 | 9,6% | 13,5% | 6,4% | 34,0% | 33,3% | 3,2% |
| Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale | 4,07 | 156 | 3,2% | 11,5% | 6,4% | 28,8% | 46,2% | 3,8% |
| Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy | 4,55 | 156 | 1,3% | 0,6% | 4,5% | 25,6% | 60,3% | 7,7% |
| TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA | 4,04 | 780 | 5,6% | 8,3% | 5,9% | 32,4% | 43,3% | 4,4% |

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 / Non ho elementi per esprimere un giudizio |
|---|---------------|-----------------|----------------------|----------------|-------------------------------|----------------------|-----------------|--|
| Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli | 4,36 | 83 | 2,4% | 2,4% | 3,6% | 38,6% | 50,6% | 2,4% |
| Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici | 4,29 | 83 | 3,6% | 4,8% | 3,6% | 32,5% | 51,8% | 3,6% |
| Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione) | 4,23 | 83 | 4,8% | 3,6% | 6,0% | 32,5% | 49,4% | 3,6% |
| Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale | 4,45 | 83 | 4,8% | 1,2% | 3,6% | 22,9% | 63,9% | 3,6% |
| Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy | 4,56 | 83 | 1,2% | 2,4% | 2,4% | 25,3% | 65,1% | 3,6% |
| TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA | 4,38 | 415 | 3,4% | 2,9% | 3,9% | 30,4% | 56,1% | 3,4% |

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 / Non ho elementi per esprimere un giudizio |
|---|---------------|-----------------|----------------------|----------------|-------------------------------|----------------------|-----------------|--|
| Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli | 4,43 | 14 | 0,0% | 14,3% | 0,0% | 14,3% | 71,4% | 0,0% |
| Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici | 3,93 | 14 | 14,3% | 14,3% | 0,0% | 7,1% | 64,3% | 0,0% |
| Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione) | 3,69 | 14 | 14,3% | 14,3% | 7,1% | 7,1% | 50,0% | 7,1% |
| Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale | 3,93 | 14 | 14,3% | 7,1% | 7,1% | 14,3% | 57,1% | 0,0% |
| Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy | 4,43 | 14 | 7,1% | 0,0% | 0,0% | 28,6% | 64,3% | 0,0% |
| TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA | 4,09 | 70 | 10,0% | 10,0% | 2,9% | 14,3% | 61,4% | 1,4% |

Le sedi in esame hanno ottenuto valutazioni medie complessive positive e superiori al valore obiettivo, con Pordenone in testa (valutazione pari a 4,38).

Nonostante la buona *performance* generale, l'aspetto meno gradito dall'utenza riguarda l'organizzazione delle visite mediche (in particolare, si segnalano valutazioni di 3,70 e 3,69, rispettivamente per Udine e Tolmezzo).

Trattasi del profilo che, come già sopra riportato, ha presentato una maggiore sensibilità alla situazione di carenza di personale medico che ha caratterizzato il 2022.

6. SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO

Anche quest'anno si è data la possibilità agli utenti di formulare proposte di miglioramento in ordine ai servizi resi dalle sedi Inail mediante la domanda a risposta aperta: **“Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, le chiediamo di segnalarci se e che cosa bisogna migliorare”**.

L'analisi delle risposte fornite costituisce un utile strumento di approfondimento in ordine a eventuali punti di forza e/o debolezza, nonché per l'individuazione di soluzioni alle criticità rilevate.

Su un totale di 1.004 questionari raccolti, circa 1.000 sono gli utenti che hanno aderito all'invito formulato con il quesito in esame, con una maggiore incidenza di risposte date dall'utenza lavoratori (n. 602 risposte, a fronte delle 398 risposte dell'utenza aziende). Si tratta del numero di commenti più alto registrato negli ultimi anni di rilevazione.

Le risposte contenenti segnalazioni e/o suggerimenti per il miglioramento sono state circa **563** e riguardano diversi aspetti dei servizi erogati dall'Istituto; di contro, circa 437 sono coloro che, nel rispondere al quesito, non hanno segnalato criticità evidenziando peraltro positivi apprezzamenti in ordine ai servizi forniti dalle sedi della regione.

Il numero complessivo delle segnalazioni e/o suggerimenti per il miglioramento è così ripartito tra le sei Strutture territoriali:

| SEDI | N. RISPOSTE |
|---------------|--------------------|
| TRIESTE | 101 |
| GORIZIA | 25 |
| MONFALCONE | 38 |
| UDINE | 240 |
| PORDENONE | 134 |
| TOLMEZZO | 25 |
| TOTALE | 563 |

Venendo al merito dei commenti analizzati, circa 124 non riguardano servizi erogati dalle sedi della regione: si tratta di segnalazioni relative, in particolare, all'organizzazione del sito web, dei servizi on line e del contact center. In tale

ambito, si segnalano circa 23 risposte che ritengono opportuno uno snellimento generale dell'iter procedimentale per la definizione delle pratiche di infortunio.

Le restanti 439 risposte hanno ad oggetto aspetti di vario tipo relativi ai generali servizi allo sportello e dell'area sanitaria. Quest'ultimo profilo è quello di maggiore attenzione da parte degli utenti: il tema è già stato affrontato nel commentare le valutazioni espresse in merito ai servizi dell'area sanitaria, ove si è evidenziato come la carenza di personale medico abbia inciso sull'indicatore in discorso.

Preme evidenziare che anche la carenza di personale amministrativo ha influito sul grado di soddisfazione dell'utenza.

Infine, circa **46 rispondenti** suggeriscono di rendere più chiare e comprensibili le informazioni e/o comunicazioni ricevute dai servizi di sportello.

Gli aspetti evidenziati costituiscono senz'altro una base su cui effettuare una riflessione significativa nell'ottica del miglioramento del servizio, in collaborazione con le sedi interessate.