

INAIL

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION
SUI SERVIZI EROGATI DALLE SEDI
DELL'ISTITUTO
ANNO 2019

DIREZIONE REGIONALE PIEMONTE
Ufficio POAI
Processo Organizzazione

INAIL

Indice del documento

1.	INTRODUZIONE	3
1.1.	PRESENTAZIONE	3
1.2.	OBIETTIVO DEL DOCUMENTO	3
1.3.	METODOLOGIA	3
2.	DESCRIZIONE DEL CAMPIONE	6
3.	SINTESI DEI RISULTATI	10
4.	RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO REGIONALE	13
4.1.	GIUDIZI SUGLI ASPETTI GENERALI DI SEDE	16
4.1.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI ALLE AZIENDE – RAPPORTO ASSICURATIVO	18
4.2.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI ALLE AZIENDE – PREVENZIONE E SICUREZZA SUL LAVORO	19
4.3.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI – SERVIZI DI SPORTELLO	20
4.4.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI – PRESTAZIONI ECONOMICHE	21
4.5.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI – PRESTAZIONI SANITARIE	22
5.	RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO DI SEDE	24
5.1.	GIUDIZI SUGLI ASPETTI GENERALI DI SEDE	24
5.2.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI ALLE AZIENDE – RAPPORTO ASSICURATIVO	27
5.3.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI – SERVIZI DI SPORTELLO	29
5.4.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI – PRESTAZIONI ECONOMICHE	30
5.5.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI – PRESTAZIONI SANITARIE	32
6.	SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO	34

1. INTRODUZIONE

1.1. Presentazione

Il sistema di rilevazione della Customer Satisfaction rappresenta una delle tecniche utilizzate dall'Istituto per promuovere una strategia orientata alla qualità e al miglioramento continuo dei servizi offerti.

Nel 2019 l'indagine di Customer Satisfaction si è svolta, contestualmente, su tutto il territorio nazionale, nelle due settimane dal 7 al 21 ottobre, con proroga, a seconda della partecipazione dell'utenza interessata, fino ad un massimo di due settimane, per consentire il raggiungimento della numerosità minima campionaria ritenuta significativa dalla Consulenza Statistico Attuariale per ciascuno dei canali di rilevazione attivati.

Le rilevazioni effettuate hanno l'obiettivo di conoscere il giudizio dell'utenza e di misurare, nella maniera più rappresentativa possibile, il grado di soddisfazione riguardo alle dimensioni di qualità dei principali servizi erogati dall'Istituto: a tal fine, ci si avvale di due strumenti distinti: l'indagine periodica (annuale) di **Customer Satisfaction** e la rilevazione mediante **Emoticon** che rileva giornalmente il grado di soddisfazione dell'utenza presso gli sportelli dell'Istituto

1.2. Obiettivo del documento

Il **Report regionale** ha lo scopo di descrivere e illustrare i dati rilevati dall'indagine di *Customer Satisfaction*, infine di analizzare i risultati per individuare punti di forza e aree di miglioramento evidenziate dagli utenti.

1.3. Metodologia

Nella rilevazione sono state coinvolte tutte le sedi Inail incluse le Unità Operative Territoriali che si occupano di certificazione e verifica di impianti e macchine aziendali (il cd. Settore Ricerca). A cura della Consulenza Statistico Attuariale è stata predeterminata una numerosità campionaria che ha considerato anche la tipologia di Sede.

L'indagine è stata rivolta all'utenza che ha usufruito presso le sedi dei servizi INAIL almeno una volta nel corso dell'anno oppure in modalità multicanale 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.

Per le aziende/datori di lavoro:

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

La metodologia utilizzata per la rilevazione è stata la seguente

- **Sportello fisico**, per le sedi di tipo "A":

Nello specifico sono stati contattati gli utenti Aziende e Lavoratori che si sono presentati in sede durante le settimane di rilevazione – in questo caso la compilazione del questionario è avvenuta in forma cartacea.

- **Modalità telematica tramite MAIL – WEB**, per le sedi di tipo "A" e "B"

È rivolto unicamente alla categoria di utenza aziende e lavoratori di tutte le strutture (Sedi A, B e C) che nell'anno di riferimento abbiano avuto almeno un contatto con la sede.

I servizi oggetto di valutazione sono stati i seguenti:

- **Servizi generali di sede: l'insieme dei servizi gestiti dalla singola sede e che incidono sulla qualità complessiva dei servizi erogati:**

- aspetti tangibili della sede (organizzazione e accoglienza degli ambienti);
- adeguatezza e chiarezza delle informazioni;
- disponibilità, competenza e professionalità del personale.

- **Servizi specifici per l'utenza Aziende:**

- Rapporto assicurativo con i datori di lavoro;
- Certificazione e verifica;
- Prevenzione e sicurezza sul lavoro.

- **Servizi specifici per l'utenza Lavoratori:**

- Servizi di sportello;
- Prestazioni economiche assicurative;
- Prestazioni sanitarie.

▪ **Servizi generali complessivi: intesi come l'insieme dei servizi gestiti a livello centrale:**

- il Portale istituzionale e i servizi on line;
- i servizi erogati dal Contact Center Multicanale

La qualità dei servizi è stata pronunciata valutando i seguenti quattro valori:

- l'accessibilità (accessibilità fisica e accessibilità multicanale)
- la tempestività;
- la trasparenza;
- l'efficacia (conformità - affidabilità - completezza)

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

La scala di valutazione adottata - scala Likert - è stata strutturata secondo i seguenti valori:

- per niente d'accordo (valore attribuito: 1)
- poco d'accordo (valore attribuito: 2)
- abbastanza d'accordo (valore attribuito: 3)
- molto d'accordo (valore attribuito: 4)
- non so (giudizio non espresso elaborato come dato mancante).

I risultati dei dati, aggregati per Settore di riferimento (Servizi Assicurativi Generali, Settore Ricerca, Certificazione e Verifica), sono stati oggetto di elaborazioni statistiche a livello di Sede, di Direzione Regionale e di Istituto.

Il grado di soddisfazione è stato misurato utilizzando la media ponderata delle valutazioni ottenute.

I risultati sono stati analizzati sia per confrontare l'andamento della qualità percepita rispetto a quella attesa, sia per le verifiche previste dalle regole contrattuali per l'erogazione del sistema premiante del personale dell'Istituto del Comparto EPNE, ai sensi del citato D.lgs.150/2009.

Le medie dei giudizi sono state considerate rilevanti ai fini della determinazione della specifica quota del salario accessorio al personale legata alla rilevazione di Customer Satisfaction, prendendo come valore obiettivo predefinito, o livello minimo atteso di giudizio, un giudizio medio pari a 3,30 corrispondente ad "abbastanza d'accordo".

2. DESCRIZIONE DEL CAMPIONE

Il campione dell'indagine regionale condotta nel 2019 – indagine iniziata il 7 ottobre 2019 e protrattasi per un mese - è costituito da 1.431 questionari, escluso il Settore Ricerca. Si è riscontrato un leggero calo di partecipazione dell'utenza rispetto all'anno 2018 ma ha rappresentato comunque il 6,77% dei campioni raccolti a livello Nazionale.

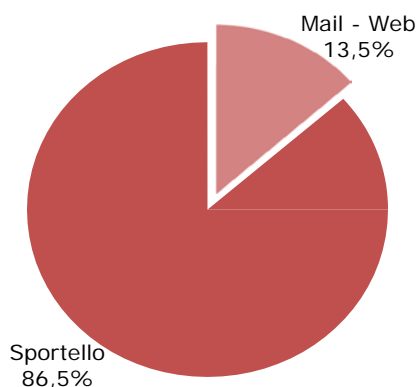
La tabella riporta la numerosità campionaria distinta per canale e categoria di utente:

Categoria	Questionari raccolti	
	2019	2018
Aziende	431	495
Lavoratori	1000	1059
Totali	1431	1554

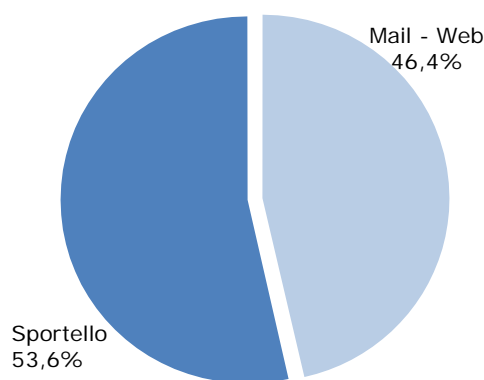
La raccolta tramite Mail-Web resta ancora al di sotto del target previsto perché gli utenti non rispondono come ci si attenderebbe, nonostante l'invio massivo alle aziende e a tutti i lavoratori i cui contatti di posta elettronica sono noti all'Istituto.

Il campione regionale, suddiviso tra i due canali di rilevazione, è così composto:

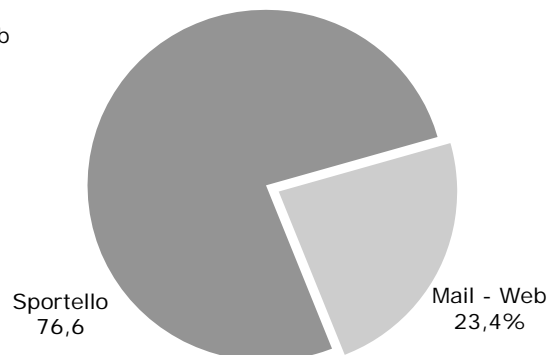
Canale	N. questionari		
	Aziende	Lavoratori	Totale
Mail - Web	200	135	335
Sportello	231	865	1,096
Totale	431	1000	1431



Lavoratori



Aziende



Totale

Come evidenziato nei grafici precedenti lo sportello rappresenta la principale fonte di raccolta a livello complessivo: il 76,6% sul totale dei questionari raccolti, mentre il canale mail - web ne costituisce solo il 23,4%.

Nel dettaglio, per la categoria Lavoratori l'86,5% compila il questionario tramite Sportello e solo il restante 13,5% utilizza il canale Mail-Web; mentre, per la categoria Aziende i due canali si discostano di pochi punti percentuali: canale Sportello 53,6% canale Mail-Web 46,4%.

Per quanto riguarda la tipologia di intervistati, la distribuzione in percentuale risulta la seguente:

Lavoratori

Infortunato	72,0%
Affetto da M.P.	6,6%
Titolare di Rendita	14,9%
Delegato	2,6%
Patronato	0,9%
Altro	3,0%

Aziende

Datore di lavoro	31,1%
Consulente lavoro	51,5%
Ass. di categoria	2,3%
Fattorino/comMESSO	3,9%
Altro	11,1%

Di seguito si analizza la composizione del campione distinto per Categoria, Sesso Età e Nazionalità. La percentuale maggiore degli intervistati proviene dalla categoria Aziende di sesso maschile, con età tra i 50 e 64 anni e di nazionalità Italiana.

Aziende		Lavoratori		Totale	
Sesso	N. questionari	Sesso	N. questionari	Sesso	N. questionari
Femmina	193	Femmina	413	Femmina	606
Maschio	237	Maschio	584	Maschio	821
Non Specificato	1	Non Specificato	3	Non Specificato	4
Totale	431	Totale	1	Totale	1,431

Fascia di età	N. questionari	Fascia di età	N. questionari	Fascia di età	N. questionari
Fino a 34	41	Fino a 34	169	Fino a 34	210
Tra 35 e 49	145	Tra 35 e 49	343	Tra 35 e 49	488
Tra 50 e 64	204	Tra 50 e 64	377	Tra 50 e 64	581
65 e oltre	41	65 e oltre	100	65 e oltre	141
Non specificato	0	Non specificato	11	Non specificato	11
Totale	431	Totale	1	Totale	1,431

Nazionalità	N. questionari	Nazionalità	N. questionari	Nazionalità	N. questionari
Italiana	375	Italiana	803	Italiana	1,178
Altri Paesi UE	7	Altri Paesi UE	65	Altri Paesi UE	72
Extra-UE	46	Extra-UE	99	Extra-UE	145
Non specificato	3	Non specificato	33	Non specificato	36
Totale	431	Totale	1	Totale	1,431

Gli intervistati sono prevalentemente Operai/Manovali (36,8%), seguiti da Impiegati/Dirigenti e Quadri (15,3%) e Artigiani (11,7%) provenienti dal settore Terziario seguito dal settore Artigianato

Professione (Lavoratori)	N. questionari
Agricoltore	92
Artigiano	117
Dirigente / Quadro / Impiegato	153
Insegnante	63
Operaio / Manovale	368
Marittimo	2
Pensionato	64
Casalinga	10
Altro	127
Non specificata	4
Totale	1000

Settore di attività (Aziende)	N. questionari
Agricoltura	3
Artigianato	86
Industria	21
Terziario	285
Altro	34
Non specificato	2
Totale	431

Analizzando la frequenza con la quale nel corso dell'anno ci si reca presso le sedi Inail, emergono delle differenze per tipologia di utente.

Tra i **Lavoratori**, il 41,2% si è recato in Sede da 2 a 5 volte e il 40,7% solo una volta, intesa anche come prima volta.

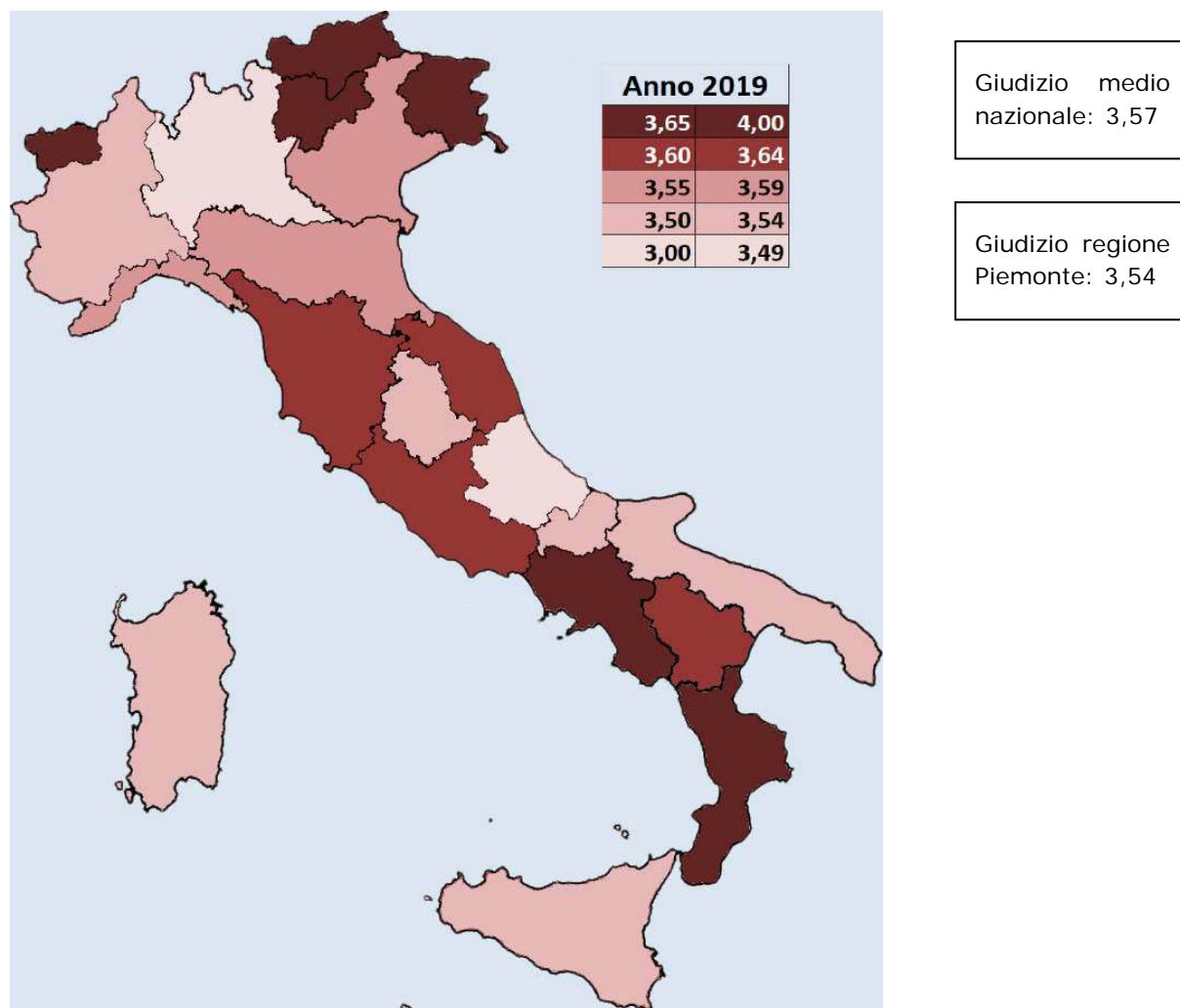
Sono soprattutto gli infortunati a presentarsi in Sede, principalmente per fruire dei servizi del Centro medico Legale oppure per consegnare la documentazione relativa alla pratica di infortunio o semplicemente perché preferiscono gestire le problematiche in presenza del personale Inail; anche i titolari di rendita usufruiscono dei servizi principalmente recandosi in Sede, presso lo sportello o al Centro medico Legale.

Per le **Aziende** il 33,18% degli intervistati ha dichiarato di non essersi mai presentato presso la Sede Inail nell'ultimo anno mentre il 29% di essersi presentato una volta e il 22,05% da 2 a 5 volte.

Guardando alla tipologia di utente e alla motivazione dell'accesso in sede, si riscontra che sono i consulenti del lavoro e, a seguire, i datori di lavoro a recarsi più spesso nelle sedi Inail, nella maggioranza dei casi in quanto nel sito Internet non hanno trovato il servizio che occorre o perché convocati per esigenze istruttorie oppure per ragioni non specificate.

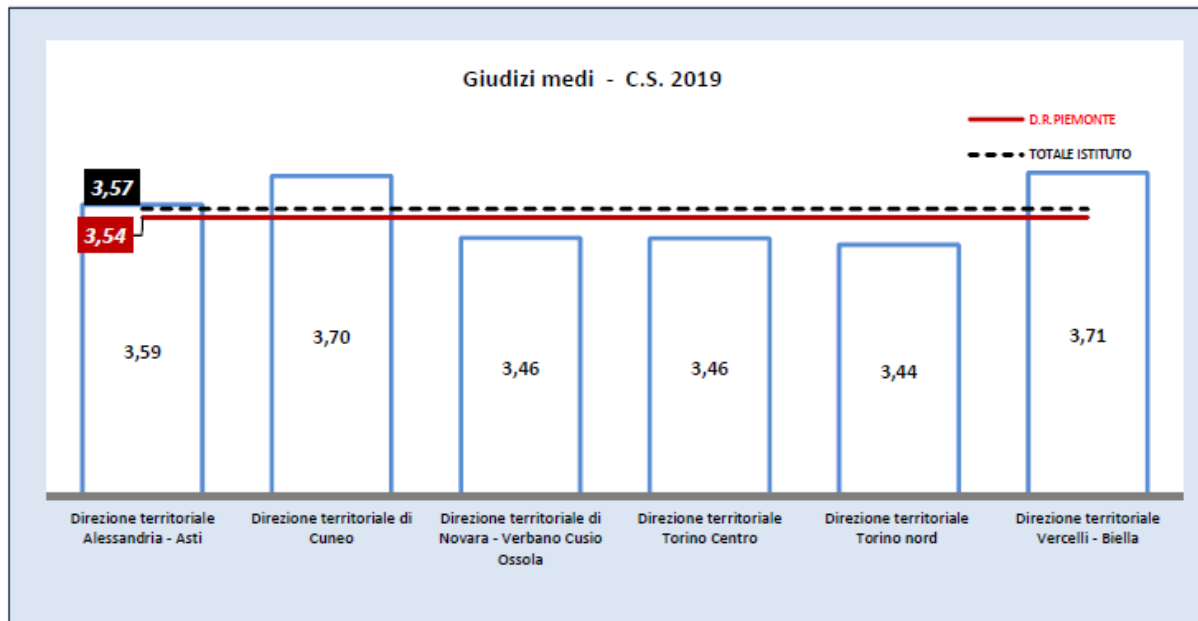
3. SINTESI DEI RISULTATI

In questa parte si sintetizzano gli aspetti più significativi emersi dall'analisi dei dati statistici a livello regionale, evidenziando le risultanze negative e positive rispetto agli indicatori di performance stabiliti che, ai fini del miglioramento, sono: media dei giudizi superiore a 3,30 corrispondente ad "abbastanza d'accordo" e percentuale di giudizi negativi (per niente + poco d'accordo) non superiore al 15%.



Si rileva un giudizio medio complessivo per il 2019 sopra il livello minimo atteso di giudizio espresso dall'utenza pari a **3,54** superiore a quello registrato nel 2018 (3,49) e appena al di sotto del giudizio medio nazionale pari a 3,57.

Nel grafico di seguito riportato si rappresenta la media dei giudizi medi espressi dagli intervistati per l'anno 2019 distinto per sede Territoriale:



Per consentire un rapido confronto con i risultati degli anni precedenti, nella tabella che segue vengono riportati i giudizi complessivi delle Direzioni Territoriali e delle sedi pertinenti, con indicazione dei relativi trend dal 2017 al 2019:

SEDE	TIPO SEDE	2017	2018	2019	TREND
D.R.PIEMONTE		3,44	3,49	3,54	↑
Direzione territoriale Alessandria - Asti		3,66	3,58	3,59	↑
ALESSANDRIA	A	3,68	3,61	3,61	=
ASTI	B	3,25	3,32	3,33	↑
CASALE MONFERRATO (AL)	C	3,34	2,65	3,83	↑
Direzione territoriale di Cuneo		3,55	3,63	3,70	↑
CUNEO	A	3,55	3,64	3,70	↑
Direzione territoriale di Novara		3,24	3,52	3,46	↓
NOVARA	A	3,23	3,50	3,47	↓
VERBANO CUSIO OSSOLA (GRAVELLONA TOCE)	B	3,53	3,43	3,25	↓
Direzione territoriale Torino Centro-Torino Sud		3,32	3,26	3,46	↑
TORINO CENTRO	A	3,35	3,05	3,52	↑
MONCALIERI (TO)	B	3,09	3,30	3,24	↓
PINEROLO (TO)	B	3,37	3,08	3,43	↑
TORINO SUD	B	3,08	3,50	3,15	↓
Direzione territoriale Torino nord		3,31	3,38	3,44	↑
TORINO NORD	A	3,32	3,42	3,46	↑
IVREA	B	3,55	3,32	3,32	=
RIVOLI (TO)	B	2,91	2,93	3,13	↑
CHIVASSO (TO)	C	3,10	2,74	2,62	↓
Direzione territoriale Vercelli - Biella		3,66	3,71	3,71	=
VERCELLI	A	3,71	3,75	3,76	↑
BIELLA	B	2,92	3,35	3,22	↓

Anche quest'anno i giudizi rilevati tramite Mail-Web (3.26) risultano più bassi rispetto a quelli rilevati allo Sportello (3.60).

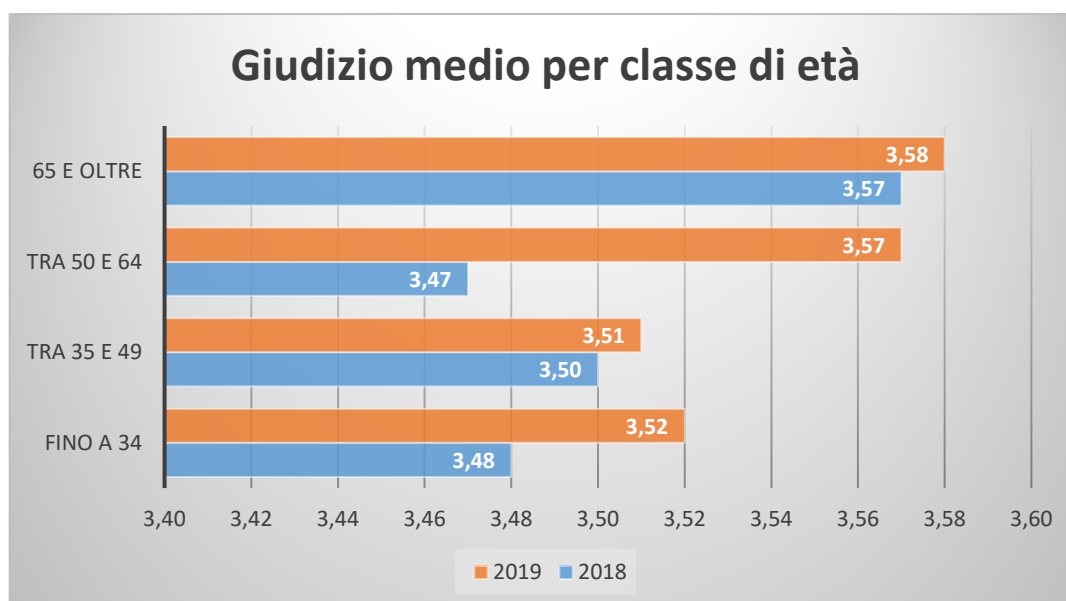
Analizzando i dati in modo disgregato sono state messe a confronto le medie dei giudizi espressi per Sesso, Classe età dei rispondenti e Canale.

Con riferimento al **sesso** degli utenti intervistati, si rileva una sostanziale unanimità nel gradimento con un consenso di poco più elevato per i maschi rispetto alle femmine e, comunque, in aumento per entrambi i sessi rispetto alla rilevazione 2018 (femmine 3,47 maschi 3,51).

	Maschio		Femmina	
	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte
Totale aspetti generali di sede	3.55	3.742	3.52	2.712
Totale aspetti specifici aziende - rapporto assicurativo	3.57	704	3.48	578
Totale aspetti specifici aziende - prevenzione e sicurezza sul lavoro	3.11	205	3.07	169
Totale aspetti specifici lavoratori - servizi di sportello	3.63	1.711	3.59	1.211
Totale aspetti specifici lavoratori - prestazioni economiche	3.49	1.747	3.42	1.223
Totale aspetti specifici lavoratori - prestazioni sanitarie	3.60	1.717	3.59	1.214
Giudizio medio complessivo*	3.56	9.826	3.52	7.107

Per quanto riguarda, invece, le **classi di età** in cui si distribuisce il campione si evidenzia un gradimento maggiore per l'utenza con oltre 65 anni: 3,58 su un campione di 1.670 risposte di poco più elevato rispetto all'anno precedente sia per gradimento medio che per numero di risposte ottenute 3,57 su un campione di 1.714 risposte.

Seguono, più o meno con lo stesso giudizio, e sempre in aumento rispetto al 2018, le altre classi di età: 3,52 fino ai 34 anni, 3,51 tra 35 e 49 anni e 3,57 tra i 50 e i 60 anni.



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

In generale, **le valutazioni attribuite ai singoli aspetti** oggetto dell'indagine 2019 sono tutte superiori al valore obiettivo, con la possibilità di raffrontarli con i risultati dell'anno precedente e precisamente:

MEDIA DEI GIUDIZI PER SETTORE					
	2017	2018	2019	TREND REGIONALE	MEDIE NAZIONALI
ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,40	3,47	3,54	↑	3,58
ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,44	3,48	3,53	↑	3,56
ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE E SICUREZZA	2,95	3,08	3,09	↑	3,25
ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI ALLO SPORTELLO	3,54	3,57	3,61	↑	3,63
ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,39	3,43	3,46	↑	3,54
ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,53	3,58	3,59	↑	3,57

Il giudizio più favorevole, in linea peraltro con i giudizi a livello nazionale, riguarda la *disponibilità, competenza e professionalità del personale di Sede* (domanda 3 AZ – LAV), con una media pari a **3,73**, calcolata su un totale di 1.265 rispondenti (appartenenti a entrambe le categorie, Aziende e Lavoratori).

La valutazione di tale aspetto è altresì confermata dai dati disaggregati per canale di rilevazione, dall'esame dei quali emerge un giudizio medio regionale pari a 3,76 su 1.091 intervistati mediante il canale Sportello e un giudizio medio del 3,57 per il canale Mail-Web con 174 intervistati. Da considerare anche i dati disaggregati come media dei giudizi per singola domanda dove la stessa domanda ha restituito un giudizio alto "*Molto d'accordo*" con una percentuale del 72,8% degli intervistati (1.265).

Tornando all'esame dei dati aggregati, ulteriori giudizi positivi emergenti dall'analisi dei dati disaggregati per canale di rilevazione, riguardano, nell'ambito dei servizi specifici alle Aziende, i tempi di erogazione del servizio (domanda AZ 6) e tra le prestazioni economiche rese ai lavoratori la domanda LAV 13) "*disponibilità del personale medico-sanitario*".

Il giudizio meno favorevole, pur superiore al valore obiettivo (pari a 3), riguarda la disponibilità delle informazioni per aderire alle iniziative di promozione alla salute e sicurezza sul lavoro (domanda AZ 10): tale aspetto, specifico della tipologia Aziende, ha ottenuto una valutazione pari a 3,09, calcolata su 375 rispondenti.

Tale giudizio è peraltro confermato dai dati disaggregati per canale di rilevazione, dai quali emerge (in particolare, dalla rilevazione mediante il canale Mail – Web) che l'aspetto relativo alla disponibilità delle informazioni per aderire alle iniziative di promozione della salute e sicurezza sul lavoro, registra una media dei giudizi pari a 2,92, calcolata su 193 risposte e un giudizio rilevato mediante il canale Sportello pari a 3,31 calcolata su 182 rispondenti.

Si allega la tabella riepilogativa della media dei giudizi per singola domanda del questionario distinta per canale di acquisizione:

Domanda del questionario	Mail-web		Sportello		Totale	
	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte
TOT 1)* La sede Inail è facilmente accessibile (segnaletica, assenza di barriere architettoniche...)	3.52	173	3.51	1,093	3.51	1,266
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, manifesti...)	3.02	172	3.49	1,085	3.43	1,257
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e professionale	3.57	174	3.76	1,091	3.73	1,265
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	2.75	174	3.47	1,086	3.36	1,26
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono direttamente nella Sede Inail che gestisce la mia pratica	3.40	333	3.67	1,09	3.60	1,423
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3.30	1,026	3.59	5,445	3.54	6,471
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3.48	198	3.83	231	3.67	429
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono semplici e chiare	3.28	197	3.34	231	3.31	428
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3.40	197	3.77	231	3.61	428
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3.39	592	3.65	693	3.53	1,285
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro promosse dall'Inail	2.92	193	3.31	182	3.09	375
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	2.92	193	3.31	182	3.09	375
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole	3.23	117	3.64	861	3.59	978
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3.27	117	3.68	859	3.63	976
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3.39	117	3.65	860	3.62	977
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3.30	351	3.66	2,58	3.61	2,931
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3.17	132	3.54	861	3.49	993
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiari	2.95	133	3.42	861	3.35	994
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3.16	132	3.60	860	3.54	992
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3.09	397	3.52	2,582	3.46	2,979
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli	3.27	117	3.61	863	3.57	980
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	3.42	117	3.69	864	3.65	981
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente	3.06	117	3.63	862	3.56	979
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3.25	351	3.64	2,589	3.59	2,94
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,26	2,91	3.60	14,071	3.54	16,981

(**): Il giudizio complessivo è dato dalla media aritmetica ponderata dei giudizi medi, rilevati su ciascuna domanda, con pesi pari al numero dei rispondenti

Analizzando il dato disaggregato per Sede emerge che i giudizi più elevati sono stati rilevati dalla Direzione Territoriale di Cuneo e dalla Direzione Territoriale di Vercelli che registrano rispettivamente un giudizio pari a **3.70** (3.077 questionari raccolti) e 3.71 (1.798 questionari raccolti)

Analizzando nel dettaglio si evidenziano come per entrambe le Direzioni Territoriali siano stati apprezzati e valutati positivamente *gli Aspetti Generali di Sede* e gli aspetti specifici Lavoratori - Servizi di Sportello. Valutazioni peraltro condivise dagli utenti presso le restanti Sedi (vedi tabella seguente - **Confronto medie per DT e Canale**).

Domanda del questionario	Mail-web		Sportello		Totale	
	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3.30	1026	3.59	5445	3.54	6471
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3.39	592	3.65	693	3.53	1285
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	2.92	193	3.31	182	3.09	375
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3.30	351	3.66	258	3.61	2931
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3.09	397	3.52	2582	3.46	2979
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3.25	351	3.64	2589	3.59	294
GIUDIZIO MEDIO REGIONALE	3.26	2.910	3.60	14.071	3.54	16.981
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3.50	181	3.59	665	3.57	846
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3.46	128	3.75	120	3.60	248
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	2.90	42	3.21	40	3.04	82
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3.33	39	3.60	279	3.56	318
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3.33	51	3.63	277	3.58	328
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3.36	39	3.80	279	3.75	318
GIUDIZIO MEDIO DT ALESSANDRIA - ASTI	3.40	480	3.64	1.660	3.59	2.140
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3.54	86	3.75	1038	3.73	1124
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3.46	111	3.85	84	3.63	195
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	2.93	33	3.75	28	3.28	61
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3.50	15	3.75	545	3.78	560
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3.25	18	3.63	551	3.62	569
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3.33	15	3.69	553	3.68	568
GIUDIZIO MEDIO DT CUNEO	3.41	278	3.73	2.799	3.70	3.077
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3.38	75	3.48	1035	3.47	111
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3.53	105	3.60	66	3.55	171
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	2.90	35	3.15	22	2.98	57
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3.08	12	3.54	555	3.53	567
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3.10	12	3.46	555	3.45	567
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	2.42	12	3.42	555	3.40	567
GIUDIZIO MEDIO DT NOVARA - VERBANO CUSIO OSSOLA	3.31	251	3.48	2.788	3.46	3.039
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3.27	391	3.55	850	3.46	1241
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3.05	114	3.64	213	3.45	327
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	3.00	38	3.19	71	3.12	109
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3.35	162	3.68	297	3.56	459
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3.06	180	3.59	297	3.35	477
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3.34	162	3.62	297	3.51	459
GIUDIZIO MEDIO DT TORINO CENTRO - TORINO SUD	3.23	1.047	3.59	2.025	3.46	3.072
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3.07	186	3.48	1287	3.42	1473
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3.44	75	3.44	150	3.44	225
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	2.79	25	1	1	2.79	26
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3.22	87	3.58	622	3.54	709
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	2.99	91	3.32	621	3.27	712
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3.12	87	3.60	623	3.53	710
GIUDIZIO MEDIO DT TORINO NORD	3.13	551	3.5	3.304	3.44	3.855
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3.16	107	3.79	570	3.69	677
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3.38	59	3.75	60	3.57	119
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	3.07	20	3.57	20	3.23	40
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3.22	36	3.87	282	3.79	318
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3.12	45	3.67	281	3.6	326
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3.32	36	3.91	282	3.85	318
GIUDIZIO MEDIO DT VERCELLI - BIELLA	3.22	303	3.80	1.495	3.71	1.798

4.1. Giudizi sugli aspetti generali di sede

Gli indicatori, analogamente allo scorso anno, in relazione agli aspetti generali di sede tengono conto del dato complessivo sia dell'area Aziende che dell'area Lavoratori e si riferiscono ai seguenti aspetti:

- Domanda 1) La sede Inail è facilmente accessibile (segnaletica, assenza di barriere architettoniche)
- Domanda 2) Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, manifesti...)
- Domanda 3) Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e professionale
- Domanda 4) Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi
- Domanda 6) Riesco ad avere le informazioni che mi servono direttamente nella Sede Inail che gestisce la mia pratica

Sugli aspetti sopra indicati, la regione Piemonte registra un giudizio medio complessivo positivo, pari a 3,54, migliorando così il risultato ottenuto lo scorso anno (3,47) poco al di sotto di quello registrato a livello di Istituto (3,58).

In particolare, nell'ambito degli aspetti in esame, anche per quest'anno l'indicatore che riceve il maggior gradimento da parte dell'utenza si conferma quello riguardante la competenza e la disponibilità del personale amministrativo di Sede, il cui valore risulta pari a 3,73, per il quale risulta che il 72,8% degli intervistati risulta "Molto d'accordo".

Si riporta la tabella dei giudizi:

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
TOT 1)* La sede Inail è facilmente accessibile (segnaletica, assenza di barriere architettoniche....)	3.51	1,266	0.6%	3.3%	38.8%	54.0%	3,3
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, m	3.43	1,257	0.5%	4.1%	38.6%	40.9%	16
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente	3.73	1,265	0.4%	0.7%	23.3%	72.8%	2,8
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3.36	1,26	1.9%	4.4%	35.5%	36.7%	21,4
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono direttamente nella Sede Inail che gestisce la mia pratica	3.60	1,423	0.6%	1.5%	32.3%	59.2%	6,4
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3.54	6,471	0.8%	2.8%	33.7%	52.9%	9,9%

Analizzando i risultati disagregati tutte le domande del questionario hanno valutazioni superiori al 3 tranne per la domanda 4 la cui valutazione, rilevata tramite il canale

Mail-Web, è pari a 2.75. La stessa domanda raccolta tramite il canale Sportello riporta una valutazione pari a 3.47.

L'indice porta alla luce ancora una volta la preferenza dell'utenza a gestire le richieste in presenza presso la Sede.

Nel prospetto successivo si evidenziano le medie dei giudizi per canale di rilevazione:

Domanda del questionario	Mail-web		Sportello		Totale	
	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte
TOT 1)* La sede Inail è facilmente accessibile (segnaletica, assenza di barriere architettoniche....)	3.52	173	3.51	1,093	3.51	1,266
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, manifesti...)	3.02	172	3.49	1,085	3.43	1,257
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e professionale	3.57	174	3.76	1,091	3.73	1,265
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	2.75	174	3.47	1,086	3.36	1,26
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono direttamente nella Sede Inail che gestisce la mia pratica	3.40	333	3.67	1,09	3.60	1,423
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3.30	1.026	3.59	5.445	3.54	6.471

4.1. Giudizi sui servizi specifici forniti alle aziende – RAPPORTO ASSICURATIVO

Gli indicatori impiegati per valutare il gradimento sui servizi specifici erogati alle aziende relativi alla gestione del rapporto assicurativo si riferiscono ai seguenti aspetti:

Domanda AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti

Domanda AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono semplici e chiare

Domanda AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste

Si conferma il buon andamento dei risultati di indagine sulla qualità dei servizi in oggetto. In regione la media dei giudizi ottenuti sul totale di tali aspetti è pari a 3,53 in leggera discesa rispetto a quella ottenuta nel 2018 (3,48) e a quella rilevata a livello nazionale (3,56), con una percentuale del 56,3% di intervistati che afferma di essere "*Molto d'accordo*" sulle domande espresse.

La media dei giudizi più alta (3,67) è stata rilevata con la domanda inerente i servizi per la gestione della pratica nei tempi previsti.

Confrontando i giudizi formulati le valutazioni rilevate dai due canali di indagine (sportello e mail-web), sono tutte positive e in linea tra loro con un leggero rialzo per il canale Sportello.

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3.67	429	0.0%	3.0%	25.9%	67.8%	3.3%
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono	3.31	428	1.2%	8.4%	45.3%	40.4%	4.7%
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3.61	428	0.2%	1.9%	33.2%	60.5%	4.2%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3.53	1.285	0,5%	4,4%	34,8%	56,3%	4,0%

Domanda del questionario	Mail-web		Sportello		Totale	
	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3.48	198	3.83	231	3.67	429
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono	3.28	197	3.34	231	3.31	428
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3.40	197	3.77	231	3.61	428
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3.39	592	3.65	693	3.53	1.285

4.2. Giudizi sui servizi specifici forniti alle aziende – PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO

Nell'ambito delle attività istituzionali finalizzate a garantire la tutela integrale del lavoratore, particolare rilevanza assumono le funzioni di prevenzione, di informazione, di formazione e assistenza in materia di sicurezza e salute sul lavoro. La domanda AZ 10 del questionario rivolto alle aziende è volta a rilevare il giudizio dell'utenza sulla facilità di accedere alle informazioni per partecipare alle iniziative di promozione della sicurezza sul lavoro (bandi per incentivi, campagne informative, eventi ...) indirizzate ai datori di lavoro.

Su tale aspetto, il giudizio medio ottenuto a livello regionale per il canale Mail-Web si è registrato un giudizio medio pari 2.92, in discesa rispetto al 2018 (2.94), mentre per il canale Sportello un giudizio medio pari a 3.31 in aumento rispetto al 2018 (3.28).

Il giudizio medio nazionale ha un valore pari a 2.93.

Analogamente a quanto rilevato nel 2018, e come già esposto in precedenza, confrontando i giudizi raccolti attraverso i due canali di indagine, emerge una valutazione meno positiva espressa attraverso il canale Mail Web, mentre il giudizio manifestato tramite il canale Sportello è superiore al valore 3.

Occorre infatti rilevare che la valutazione più critica sia stata espressa da coloro che non si sono mai presentati in sede (2,90), mentre coloro che hanno avuto più contatto con l'Istituto (da 2 a 5 volte e oltre le 5 volte) hanno giudicato positivamente con un giudizio medio pari a 3.63.

Pertanto sembra che l'approccio alle iniziative in materia di prevenzione possa determinare meno difficoltà per gli utenti che conoscono l'Istituto e abitualmente sono in contatto con il personale.

4.3. Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – SERVIZI DI SPORTELLO

In relazione alla categoria dei Lavoratori, l'indagine di CS ha preso in considerazione il gradimento dell'utenza in relazione al tradizionale canale con il quale l'utenza Lavoratori si relaziona da sempre con l'Istituto.

Gli indicatori impiegati, come per l'anno passato, si riferiscono ai seguenti aspetti:

Domanda LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole

Domanda AZ 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi

Domanda AZ 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy

Il giudizio medio regionale risulta pari a **3.61**, in aumento rispetto alla media del 2018 (pari a 3.57) e alla media dei giudizi percepiti nel 2017 (pari a 3.54), con il 61.8% dei rispondenti che si ritengono molto d'accordo, valore espresso soprattutto dai soggetti che si sono recati presso gli sportelli oltre 5 volte nell'arco dell'anno in questione.

Il miglior punteggio di gradimento viene espresso da intervistati che rientrano nella fascia di età tra i 50 e i 64 anni.

Anche quest'anno i servizi di Sportello rappresentano il macro-servizio che ha ricevuto maggiori consensi da parte dell'utenza. La categoria più soddisfatta è quella dei Delegati, seguita dalla categoria Patronati ove il giudizio arriva al 3.83, pari ad un 83.3% di "molto d'accordo" mentre il maggior numero di risposte arriva dagli Infortunati che si sono presentati in Sede con una media di giudizi pari a 3.61 su un numero di risposte di 2.133, con un 60.9% che risulta essere molto d'accordo alle domande presenti sul questionario.

Tra i tre indicatori, quello dei *tempi di attesa allo Sportello* con il punteggio 3.63 ottiene il risultato migliore, superando quello della *tutela della privacy* (3.62) ed anche l'*Organizzazione degli Sportelli* (3.59), giudizi nel complesso tutti molto buoni che rispecchiano quelli degli anni precedenti.

Si riporta la tabella della media dei giudizi:

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole	3.59	978	0.2%	1.8%	35.1%	58.8%	4.1%
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3.63	976	0.2%	2.4%	30.2%	64.0%	3.2%
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3.62	977	0.2%	3.0%	30.2%	62.5%	4.1%

4.4. Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – PRESTAZIONI ECONOMICHE

Come per gli anni passati, il grado di soddisfazione dell'utenza *Lavoratori* è stato misurato attraverso i seguenti indicatori:

- Domanda LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti
 Domanda AZ 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiari
 Domanda AZ 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze

Il giudizio medio regionale complessivo sugli aspetti indagati è pari a 3,46, di poco superiore alla media complessiva pari a 3,43 nel 2018.

Nella tabella si riportano i giudizi medi relativi a ciascuna domanda:

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3.49	993	1.8%	2.3%	28.8%	43.3%	23.8%
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiari	3.35	994	1.2%	5.7%	39.9%	38.3%	14.8%
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3.54	992	0.9%	2.1%	35.2%	52.7%	9.1%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3.46	2.979	1.3%	3.4%	34.6%	44.8%	15.9%

Per gli stessi aspetti specifici, si riporta di seguito la tabella con indicazione dei giudizi medi espressi da ciascuna categoria di utenti:

Categoria	Media Giudizi	Numero risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Infortunato	3.44	2,145	1.3%	3.3%	35.5%	42.1%	17.8%
Affetto da M.P.	3.50	197	0.5%	3.6%	31.5%	45.2%	19.3%
Titolare di Rendita	3.56	446	0.9%	1.8%	35.2%	56.1%	6.1%
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	3.60	78	0.0%	2.6%	30.8%	56.4%	10.3%
Patronato	3.78	27	0.0%	0.0%	18.5%	66.7%	14.8%
Altro	3.05	77	9.1%	14.3%	24.7%	36.4%	15.6%
Non specificata	3.00	9	0.0%	22.2%	33.3%	22.2%	22.2%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI	3.46	2,979	1.3%	3.4%	34.6%	44.8%	15.9%

Come si legge dal prospetto, nessuna categoria di utenza ha espresso un giudizio critico in materia. Il giudizio migliore, come per il 2018, è stato espresso dai Patronati il cui giudizio medio complessivo è pari a 3,78

I giudizi medi complessivi raccolti attraverso i diversi canali (sportello e mail web) sono entrambi positivi e superiori al 3 dove però prevale il giudizio dato attraverso il canale Sportello; inoltre, si registra un risultato positivo relativamente alla tempistica dei pagamenti e ai servizi.

4.5. Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – PRESTAZIONI SANITARIE

Il grado di soddisfazione in ordine alle prestazioni sanitarie rivolte all'utenza Lavoratori è stato misurato attraverso gli stessi indicatori impiegati lo scorso anno:

- Domanda LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli
- Domanda AZ 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze
- Domanda AZ 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)

Il giudizio medio complessivo è stato pari a 3,59 (3,44 nel 2018), superiore al valore raggiunto nel 2018 (3,44).

Nella tabella si riportano i giudizi medi relativi a ciascuna domanda:

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (segnaletica, comfort, tutela, privacy...)	3.57	980	0.4%	2.2%	33.4%	54.4%	9.6%
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	3.65	981	0.9%	2.0%	24.8%	63.7%	8.6%
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)	3.56	979	0.9%	3.3%	30.6%	55.7%	9.5%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3.59	2940	0.7%	2.5%	29.6%	57.9%	9.2%

Anche per questo aspetto specifico si riporta di seguito la tabella con indicazione dei giudizi medi espressi da ciascuna categoria di utenti:

Categoria	Media Giudizi	Numero risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Infortunato	3.59	2,142	0.7%	3.0%	30.6%	60.6%	5.2%
Affetto da M.P.	3.72	195	0.0%	1.0%	22.1%	63.1%	13.8%
Titolare di Rendita	3.56	438	0.9%	1.6%	31.3%	50.7%	15.5%
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	3.73	78	0.0%	0.0%	15.4%	42.3%	42.3%
Patronato	3.50	27	0.0%	0.0%	33.3%	33.3%	33.3%
Altro	3.22	51	7.8%	2.0%	21.6%	31.4%	37.3%
Non specificata	3.50	9	0.0%	0.0%	33.3%	33.3%	33.3%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI	3.59	2,94	0.7%	2.5%	29.6%	57.9%	9.2%

Dal confronto della media dei giudizi per canale, non emergono valutazioni inferiori al minimo richiesto.

Nel dettaglio, il giudizio complessivo sul totale degli aspetti in esame raccolto tramite mail web si attesta sul 3,25, superiore anche al giudizio medio nazionale pari a 2,99; mentre il valore registrato allo sportello si attesta a 3,64 - 3,61 di base nazionale.

Il riscontro maggiormente positivo è stato raggiunto dalla risposta fornita in merito disponibilità del personale sanitario, valore che si è attestato a 3,65 (3,24 nel 2018), rilasciato da utenti la cui fascia di età è tra i 50 e i 64 anni.

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

Nella presente sezione si analizzano i giudizi medi espressi dagli utenti sui singoli servizi a livello di Direzione Territoriale. Per tale analisi è stato necessario tener conto del numero delle risposte per singola domanda, in quanto il giudizio ottenuto per il relativo aspetto indagato può non essere significativo se il numero di "rispondenti" è troppo basso non avendo raggiunto una numerosità campionaria rappresentativa.

5.1. Giudizi sugli aspetti generali di sede

Si riportano i giudizi a livello di singola Direzione Territoriale ottenuti per ciascuna domanda del questionario sugli aspetti generali di sede.

DIREZIONE TERRITORIALE	Domanda 1) del questionario		Domanda 2) del questionario		Domanda 3) del questionario		Domanda 4) del questionario		Domanda 5) del questionario		TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	Numero risposte
	Accessibilità della sede	Numero risposte	Disponibilità del materiale informativo	Numero risposte	Disponibilità e competenza del personale amministrativo	Numero risposte	Disponibilità di informazioni per presentare i reclami	Numero risposte	Gestione della pratica in Sede	Numero risposte		
DT ALESSANDRIA - ASTI	3,41	163	3,44	163	3,78	163	3,49	163	3,70	194	3,57	846
Sede di Alessandria	3,40	154	3,45	154	3,80	154	3,50	154	3,70	171	3,58	787
Sede di Asti	3,63	8	3,14	8	3,50	8	3,25	8	3,67	21	3,49	53
Sede di Casale Monferrato	3,00	1	4,00	1	4,00	1	4,00	1	4,00	2	3,83	6
DT CUNEO	3,77	224	3,71	213	3,84	220	3,50	216	3,75	251	3,73	1.124
DT NOVARA - V.C.O.	3,39	216	3,37	216	3,64	216	3,32	216	3,59	246	3,47	1.110
Sede di Novara	3,38	212	3,39	212	3,65	212	3,34	212	3,58	226	3,47	1.074
Sede di Verbanio Ossola	4,00	4	2,74	4	3,25	4	2,33	4	3,67	20	3,42	36
DT TORINO CENTRO - TORINO SUD	3,51	243	3,30	243	3,69	243	3,25	243	3,49	269	3,46	1.241
Sede di Torino Centro	3,53	204	3,37	204	3,71	204	3,33	204	3,54	219	3,51	1.035
Sede di Torino Sud	3,38	16	3,06	16	3,50	16	2,38	16	3,10	22	3,11	86
Sede di Moncalieri	3,41	18	2,93	18	3,61	18	3,17	18	3,39	20	3,33	92
Sede di Pinerolo	3,60	5	3,00	5	5,00	5	2,67	5	3,50	8	3,42	28
DT TORINO NORD	3,35	288	3,27	290	3,70	291	3,24	290	3,48	314	3,42	1.473
Sede di Torino Nord	3,35	273	3,29	275	3,71	276	3,31	275	3,51	289	3,45	1.388
Sede di Ivrea	3,40	5	3,00	5	3,60	5	2,80	5	3,43	8	3,27	28
Sede di Rivoli	3,38	8	2,83	8	3,63	8	2,29	8	3,15	15	3,10	47
Sede di Chivasso	3,00	2	2,50	2	3,00	2	1,00	2	2,50	2	2,40	10
DT VERCELLI - BIELLA	3,78	132	3,62	132	3,81	132	3,50	132	3,71	149	3,69	677
Sede di Vercelli	3,80	120	3,67	120	3,85	120	3,59	120	3,78	131	3,74	611
Sede di Biella	3,58	12	3,09	12	3,42	12	2,75	12	3,22	18	3,22	66
DIREZIONE REGIONALE PIEMONTE	3,51		3,43		3,73		3,36		3,60		3,54	6.471
GIUDIZIO MEDIO NAZIONALE	3,54		3,48		3,77		3,43		3,65		3,58	

L'indicatore "Disponibilità, competenza e professionalità del personale" – domanda 3 del questionario - ottiene il giudizio medio più alto, non solo a livello regionale (3.73), ma anche in tutte le Direzioni Territoriali.

Di contro, l'indicatore che ottiene il giudizio meno favorevole, sia a livello regionale (3.36) che a livello di Direzioni Territoriali, è la domanda 4 del questionario

“Disponibilità a presentare i reclami”. In tutti e cinque gli indicatori i valori medi regionali sono stati comunque tutti superiori a quelli nazionali.

Il giudizio medio più alto è quello ottenuto dalla Direzione Territoriale di Cuneo con un giudizio medio di 3.84 seguito dalla Direzione Territoriale di Vercelli – Biella con 3.89.

Mentre, la Direzione territoriale che ottiene il risultato più basso è Torino Nord con il giudizio medio complessivo più basso (3.42) ma comunque ben al disopra del 3 in considerazione di un considerevole bacino di utenza.

Nella seguente tabella, si rileva che quest’anno, rispetto al 2018, il trend nelle Direzioni Territoriali è stato generalmente al rialzo.

DIREZIONE TERRITORIALE	TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE ANNO 2018	Numero risposte	TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE ANNO 2019	Numero risposte	TREND
DT ALESSANDRIA - ASTI	3,54	1.287	3,57	846	↑
Sede di Alessandria	3,57	1.203	3,58	787	↑
Sede di Asti	3,33	73	3,49	53	↑
Sede di Casale Monferrato	2,30	11	3,83	6	↑
DT CUNEO	3,62	1.049	3,73	1.124	↑
DT NOVARA - V.C.O.	3,53	1.150	3,47	1.110	↓
Sede di Novara	3,53	1.065	3,47	1.074	↓
Sede di Verbano Cusio Ossola	3,48	85	3,42	36	↓
DT TORINO CENTRO - TORINO SUD	3,28	1.348	3,46	1.241	↑
Sede di Torino Centro	3,31	1.104	3,51	1.035	↑
Sede di Torino Sud	2,99	106	3,11	86	↑
Sede di Moncalieri	3,11	97	3,33	92	↑
Sede di Pinerolo	3,61	41	3,42	28	↓
DT TORINO NORD	3,31	1.397	3,42	1.473	↑
Sede di Torino Nord	3,36	1.259	3,45	1.388	↑
Sede di Ivrea	3,32	35	3,27	28	↓
Sede di Rivoli	2,88	73	3,10	47	↑
Sede di Chivasso	2,59	30	2,40	10	↑
DT VERCELLI - BIELLA	3,67	691	3,69	677	↑
Sede di Vercelli	3,72	612	3,74	611	↑
Sede di Biella	3,28	79	3,22	66	↓
DIREZIONE REGIONALE PIEMONTE	3,47	6.922	3,54	6.471	↑

Nella tabella successiva si riportano i giudizi medi divisi per canale di acquisizione.

Dalla stessa si evidenzia come il canale sportello riscontri un giudizio medio più elevato rispetto al canale Mail –Web in tutte le Direzioni Territoriali

DIREZIONE TERRITORIALE	ASPETTI GENERALI DI SEDE		
	Mail-Web	Sportello	Totale
DT ALESSANDRIA - ASTI	3,50	3,59	3,57
DT CUNEO	3,54	3,75	3,73
DT NOVARA - V.C.O.	3,38	3,48	3,47
DT TORINO CENTRO - TORINO SUD	3,27	3,55	3,46
DT TORINO NORD	3,07	3,48	3,42
DT VERCELLI - BIELLA	3,16	3,79	3,69

5.2. Giudizi sui servizi specifici forniti alle aziende – RAPPORTO ASSICURATIVO

La sezione riguardante il rapporto assicurativo rileva la soddisfazione dell'utenza Aziende riguardo agli aspetti relativi all'insieme delle attività di gestione del rapporto tra datore di lavoro e Inail.

Si riportano i giudizi a livello di singola Direzione Territoriale ottenuti per ciascuna domanda del questionario sugli aspetti specifici Aziende – RAPPORTO ASSICURATIVO.

DIREZIONE TERRITORIALE	Domanda AZ 6) del questionario		Domanda AZ 7) del questionario		Domanda AZ 8) del questionario		TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE RAPPORTO ASSICURATIVO	Numero risposte
	Tempi di gestione della pratica	Numero risposte	Chiarezza delle comunicazioni e dei provvedimenti	Numero risposte	I servizi ricevuti rispecchiano le richieste	Numero risposte		
DT ALESSANDRIA - ASTI	3,75	83	3,42	82	3,64	83	3,60	248
Sede di Alessandria	3,76	67	3,44	66	3,66	67	3,62	200
Sede di Asti	3,73	16	3,33	16	3,53	16	3,53	48
Sede di Casale Monferrato	N.D.		N.D.		N.D.		N.D.	
DT CUNEO	3,78	65	3,52	65	3,60	65	3,63	195
DT NOVARA - V.C.O.	3,75	57	3,30	57	3,60	57	3,55	171
Sede di Novara	3,79	38	3,34	38	3,70	38	3,62	114
Sede di Verbano Cusio Ossola	3,67	19	3,22	19	3,39	19	3,43	57
DT TORINO CENTRO - TORINO SUD	3,53	109	3,26	109	3,54	109	3,45	3
Sede di Torino Centro	3,59	92	3,24	92	3,54	92	3,46	276
Sede di Torino Sud	2,67	4	3,67	4	3,67	4	3,33	12
Sede di Moncalieri	3,22	9	3,25	9	3,33	9	3,27	27
Sede di Pinerolo	3,50	4	3,50	4	4,00	4	3,64	12
DT TORINO NORD	3,66	75	3,03	75	3,64	75	3,44	225
Sede di Torino Nord	3,69	64	2,98	64	3,66	64	3,45	192
Sede di Ivrea	3,50	3	4,00	3	3,50	3	3,67	9
Sede di Rivoli	3,43	8	3,13	8	3,50	8	3,35	24
Sede di Chivasso	N.D.		N.D.		N.D.		N.D.	
DT VERCELLI - BIELLA	3,61	40	3,42	40	3,69	39	3,57	119
Sede di Vercelli	3,70	29	3,52	29	3,81	28	3,68	86
Sede di Biella	3,36	11	3,18	11	3,4	11	3,31	33
DIREZIONE REGIONALE PIEMONTE	3,67	429	3,31	428	3,61	428	3,53	1.285

Dall'analisi del prospetto riepilogativo, le valutazioni ottenute per il 2019 dalle Direzioni Territoriali sono complessivamente tutte positive e superiori al 3.

Il miglior risultato è stato conseguito dalla Direzione Territoriale di Cuneo con una media di giudizi pari a 3,63, in miglioramento rispetto al 2018 (3,57) seguita dalla DT di Alessandria – Asti con un giudizio medio aggregato pari a 3,60 anch'essa in miglioramento rispetto il 2018 (3,57).

Nella tabella successiva si mettono a confronto la media dei giudizi raggiunti nel 2019 per singola sede riferiti al 2018.

DIREZIONE TERRITORIALE	TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE RAPPORTO ASSICURATIVO ANNO 2018	TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE RAPPORTO ASSICURATIVO ANNO 2019	TREND
DT ALESSANDRIA - ASTI	3,59	3,60	↑
Sede di Alessandria	3,58	3,62	↑
Sede di Asti	3,64	3,53	↑
DT CUNEO	3,57	3,63	↑
DT NOVARA - V.C.O.	3,61	3,55	↓
Sede di Novara	3,62	3,62	=
Sede di Verbano Cusio Ossola	3,59	3,43	↓
DT TORINO CENTRO - TORINO SUD	3,34	3,45	↑
Sede di Torino Centro	3,31	3,46	↑
Sede di Torino Sud	3,44	3,33	↓
Sede di Moncalieri	3,24	3,27	↑
Sede di Pinerolo	3,82	3,64	↓
DT TORINO NORD	3,31	3,44	↑
Sede di Torino Nord	3,26	3,45	↑
Sede di Ivrea	3,56	3,67	↑
Sede di Rivoli	3,43	3,35	↓
DT VERCELLI - BIELLA	3,64	3,57	↓
Sede di Vercelli	3,69	3,68	↓
Sede di Biella	3,53	3,31	↓
DIREZIONE REGIONALE PIEMONTE	3,48	3,53	↑

Anche per gli aspetti specifici Aziende – Rapporto Assicurativo dal confronto delle medie per Canale di acquisizione il Canale Sportello ha raggiunto un giudizio più favorevole pari a 3.31 contro i 2.92 del Canale Mail-Web.

5.3. Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – SERVIZI DI SPORTELLO

In questa sezione si analizzano i dati relativi agli aspetti specifici sei servizi di Sportello dell'area Lavoratori:

DIREZIONE TERRITORIALE	Domanda LAV 6) del questionario		Domanda LAV 7) del questionario		Domanda LAV8) del questionario		TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI SERVIZI SPORTELLO	Numero risposte
	Organizzazione spazi sportello	Numero risposte	Tempi di attesa con addetto sportello	Numero risposte	Privacy allo sportello	Numero risposte		
DT ALESSANDRIA - ASTI	3,54	106	3,62	106	3,53	106	3,56	318
Sede di Alessandria	3,57	102	3,66	102	3,55	102	3,59	306
Sede di Asti	2,67	3	2,33	3	3,33	3	2,78	9
Sede di Casale Monferrato	3,00	1	4,00	1	3,00	1	3,33	3
DT CUNEO	3,70	187	3,87	187	3,77	186	3,78	560
DT NOVARA - V.C.O.	3,56	189	3,59	189	3,44	189	3,53	567
Sede di Novara	3,56	188	3,59	188	3,45	188	3,53	564
Sede di Verbanio Cusio Ossola	3,00	1	3,00	1	3,00	1	3,00	3
DT TORINO CENTRO - TORINO SUD	3,51	153	3,59	153	3,59	153	3,56	459
Sede di Torino Centro	3,61	123	3,65	123	3,65	123	3,64	369
Sede di Torino Sud	3,13	16	3,19	16	3,31	16	3,21	48
Sede di Moncalieri	3,00	10	3,50	10	3,50	10	3,33	30
Sede di Pinerolo	3,00	4	3,50	4	3,25	4	3,25	12
DT TORINO NORD	3,51	237	3,47	235	3,62	237	3,54	709
Sede di Torino Nord	3,54	224	3,50	222	3,61	224	3,55	670
Sede di Ivrea	3,40	5	3,40	5	3,60	5	3,47	15
Sede di Rivoli	3,00	6	2,83	6	2,83	6	3,22	18
Sede di Chivasso	2,50	2	3,00	2	3,50	2	3,00	6
DT VERCELLI - BIELLA	3,81	106	3,75	106	3,81	106	3,79	318
Sede di Vercelli	3,85	100	3,79	100	3,84	100	3,83	300
Sede di Biella	3,17	6	3,17	6	3,33	6	3,22	18
DIREZIONE REGIONALE PIEMONTE	3,59	978	3,63	976	3,62	977	3,61	2.931

I servizi di Sportello rappresentano sempre la macro-area di indagine che ottiene i maggiori consensi da parte dell'utenza.

A livello di Direzione regionale, come già precedentemente rappresentato, è il valore più elevato (3.61) tra tutti gli aspetti oggetto dell'indagine.

A livello di Direzioni Territoriali la DT di Vercelli - Biella seguita dalla DT di Cuneo registrano i valori più elevati, rispettivamente 3.79 e 3.78 decisamente superiori al minimo richiesto valore soglia.

Analizzando gli indici a livello disagregato per Sedi l'aspetto specifico in questione, come si evidenzia in tabella, non ha sempre raggiunto il valore minimo richiesto ma è doveroso tenere conto del numero di risposte troppo esiguo per essere significativo.

Analizzando invece i dati disaggregati per domanda e per Direzioni Territoriali gli indici ottenuti sono tutti sopra il valore soglia dei 3.30.

La tutela della privacy, domanda 8 del questionario, ottiene il giudizio più alto in quasi tutte le Direzioni Territoriali tranne che per la DT di Alessandria e Novara che comunque ottengono un indice decisamente sopra il valore soglia.

Sui "Tempi di attesa per ottenere un colloquio con l'addetto allo sportello" - domanda 7 del questionario - tutte le Direzioni Territoriali ottengono un ottimo risultato che a livello regionale si attesta a 3.63 pari all'indice ottenuto a livello nazionale.

5.4. Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – PRESTAZIONI ECONOMICHE

Il grado di soddisfazione da parte dell'utenza Lavoratori sulle prestazioni economiche fornite dall'Istituto è valutato attraverso i tre indicatori presenti nella seguente tabella, che riporta i singoli valori ottenuti da ciascuna Direzione Territoriale e sedi collegate:

DIREZIONE TERRITORIALE	Domanda LAV 9) del questionario		Domanda LAV 10) del questionario		Domanda LAV 11) del questionario		TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI PRESTAZIONI ECONOMICHE	Numero risposte
	Pagamenti nei tempi previsti	Numero risposte	Chiarezza delle comunicazioni e dei provvedimenti	Numero risposte	I servizi ricevuti rispecchiano le richieste	Numero risposte		
DT ALESSANDRIA - ASTI	3,63	109	3,50	109	3,61	110	3,58	328
Sede di Alessandria	3,63	102	3,54	102	3,62	103	3,59	307
Sede di Asti	3,50	5	2,60	5	3,20	5	3,07	15
Sede di Casale Monferrato	4,00	2	4,00	2	4,00	2	4,00	6
DT CUNEO	3,64	189	3,44	189	3,76	191	3,62	569
DT NOVARA - V.C.O.	3,46	189	3,39	189	3,51	189	3,45	567
Sede di Novara	3,46	188	3,40	188	3,52	188	3,46	564
Sede di Verbanò Cusio Ossola	n.d.	1	3,00	1	1,00	1	2,00	3
DT TORINO CENTRO - TORINO SUD	3,40	159	3,26	159	3,40	159	3,35	477
Sede di Torino Centro	3,48	126	3,38	126	3,52	126	3,46	378
Sede di Torino Sud	2,86	18	2,88	18	2,76	18	2,83	54
Sede di Moncalieri	3,43	11	2,89	11	3,20	11	3,15	33
Sede di Pinerolo	4,00	4	3,00	4	3,33	4	3,44	12
DT TORINO NORD	3,30	238	3,17	239	3,34	235	3,27	712
Sede di Torino Nord	3,34	224	3,19	225	3,34	221	3,29	670
Sede di Ivrea	2,80	5	3,40	5	3,20	5	3,13	15
Sede di Rivoli	2,83	7	2,71	7	3,57	7	3,05	21
Sede di Chivasso	3,00	2	2,50	2	2,50	2	2,60	6
DT VERCELLI - BIELLA	3,63	109	3,46	109	3,70	108	3,60	326
Sede di Vercelli	3,64	102	3,48	102	3,74	101	3,62	305
Sede di Biella	3,43	7	3,14	7	3,14	7	3,24	21
DIREZIONE REGIONALE PIEMONTE	3,49	993	3,35	994	3,54	992	3,46	2.979

La Direzione Territoriale con il giudizio medio più alto si conferma quella Cuneo (3.62), in rialzo rispetto al 2018 (3.55).

La Direzione Territoriale che, nel totale degli aspetti specifici prestazioni economiche, si mantiene al di sopra della soglia minima ma che accusa una lieve flessione degli indici rispetto all'anno precedente è Novara (3.45 contro 3.54 del 2018) mentre la DT Torino Nord non riesce a raggiungere la soglia minima ma è comunque in leggero rialzo rispetto al 2018 (da tenere presente che detta soglia nel 2019 è passata da 3.00 a 3.30).

DIREZIONE TERRITORIALE	TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI PRESTAZIONI ECONOMICHE 2018	Numero risposte	TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI PRESTAZIONI ECONOMICHE 2019	Numero risposte	TREND
DT ALESSANDRIA - ASTI	3,55	600	3,58	328	↑
DT CUNEO	3,55	547	3,62	569	↑
DT NOVARA - V.C.O.	3,54	579	3,45	567	↓
DT TORINO CENTRO - TORINO SUD	3,07	474	3,35	477	↑
DT TORINO NORD	3,25	662	3,27	712	↑
DT VERCELLI - BIELLA	3,68	285	3,60	326	↓
DIREZIONE REGIONALE PIEMONTE	3,43	3.147	3,46	2.979	↑

L'aspetto della *Rispondenza del servizio offerto a fronte della richiesta presentata* ottiene il giudizio migliore in quasi tutte le Direzioni Territoriali, con valori che vanno dal 3.76 di Cuneo al 3.34 di Torino Nord.

Anche per il *tempo di erogazione del servizio – domanda 9 del questionario* - e la *Chiarezza delle informazioni relative alla propria pratica – domanda 10 del questionario* - il risultato migliore è ottenuto dalla DT di Cuneo con indici rispettivamente del 3.64 e 3.44.

5.5. Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – PRESTAZIONI SANITARIE

Il grado di soddisfazione da parte dell'utenza Lavoratori sulle prestazioni sanitarie fornite dall'Istituto è valutato attraverso i tre indicatori presenti nella seguente tabella, che riporta i singoli valori ottenuti da ciascuna Direzione Territoriale e sedi collegate:

DIREZIONE TERRITORIALE	Domanda LAV 12) del questionario		Domanda LAV 13) del questionario		Domanda LAV 14) del questionario		TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI PRESTAZIONI SANITARIE	Numero risposte
	Confort degli ambulatori	Numero risposte	Disponibilità del personale medico- sanitario	Numero risposte	Organizzazione degli ambulatori (tempi di attesa e orari)	Numero risposte		
DT ALESSANDRIA - ASTI	3,65	106	3,86	106	3,74	106	3,75	318
Sede di Alessandria	3,66	102	3,87	102	3,79	102	3,77	306
Sede di Asti	3,33	3	3,67	3	2,00	3	3,00	9
Sede di Casale Monferrato	4,00	1	4,00	1	4,00	1	4,00	3
DT CUNEO	3,68	189	3,72	190	3,63	189	3,68	568
DT NOVARA - V.C.O.	3,38	189	3,42	189	3,40	189	3,40	567
Sede di Novara	3,39	188	3,44	188	3,41	188	3,41	564
Sede di Verbanò Cusio Ossola	2,00	1	1,00	1	1,00	1	1,33	1
DT TORINO CENTRO - TORINO SUD	3,47	153	3,65	153	3,42	153	3,51	459
Sede di Torino Centro	3,53	123	3,66	123	3,50	123	3,56	369
Sede di Torino Sud	3,31	16	3,75	16	3,25	16	3,44	48
Sede di Moncalieri	3,00	10	3,40	10	2,80	10	3,07	30
Sede di Pinerolo	3,67	4	3,67	4	3,33	4	3,56	12
DT TORINO NORD	3,51	237	3,60	237	3,49	236	3,53	710
Sede di Torino Nord	3,53	224	3,62	224	3,52	223	3,56	671
Sede di Ivrea	3,40	5	3,20	5	3,40	5	3,33	15
Sede di Rivoli	3,33	6	3,50	6	2,67	6	3,17	18
Sede di Chivasso	2,50	2	2,50	2	3,00	2	2,60	6
DT VERCELLI - BIELLA	3,85	106	3,84	106	3,87	106	3,85	318
Sede di Vercelli	3,88	100	3,89	100	3,89	100	3,88	300
Sede di Biella	3,33	6	3,00	6	3,5	6	3,28	18
DIREZIONE REGIONALE PIEMONTE	3,57	980	3,65	981	3,56	979	3,59	2.940

Il grado di soddisfazione dell'utenza su tutto l'aspetto specifico dell'area sanitaria è buono con un valore totale di Direzione regionale Piemonte pari a 3.59

A livello di dati disaggregati per Direzione Territoriale l'indicatore "Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze" (domanda 13 del questionario) è l'aspetto del questionario che ha riscontrato il grado di soddisfazione maggiore raggiungendo il picco di 3.86 nella DT di Alessandria – Asti seguita dalla DT di Vercelli-Biella.

L'altro aspetto che ha riscontrato un buon grado di soddisfazione in tutte le Direzioni territoriali è l'organizzazione degli ambulatori (orari, tempi di attesa...). Anche in questo aspetto alcune Sedi non hanno raggiunto il valore minimo ma come già

espresso in precedenza è debito rapportare il risultato con il numero di risposte che potrebbero non essere significative.

Per l'indicatore *Idoneità degli ambulatori per le visite mediche Vercelli-Biella* ottiene il giudizio più alto (3.85), Novara quello peggiore (3.38).

Per l'aspetto specifico si riporta la tabella del Trend regionale rispetto agli esiti conseguiti nel 2018

DIREZIONI TERRITORIALI	TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI PRESTAZIONI SANITARIE 2018	Numero risposte	TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI PRESTAZIONI SANITARIE 2019	Numero risposte	TREND
DT ALESSANDRIA - ASTI	3,67	588	3,75	318	↑
DT CUNEO	3,72	550	3,68	568	↓
DT NOVARA - V.C.O.	3,43	579	3,40	567	↓
DT TORINO CENTRO - TORINO SUD	3,34	458	3,51	459	↑
DT TORINO NORD	3,54	657	3,53	710	↓
DT VERCELLI - BIELLA	3,85	285	3,85	318	=
DIREZIONE REGIONALE PIEMONTE	3,58	3.117	3,59	2.940	↑

6. SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO

Attraverso le domande aperte, a testo libero, presente in calce ai questionari di CS, l'utente ha avuto la possibilità di rappresentare eventuali carenze da lui riscontrate nei servizi ricevuti e formulare proposte di miglioramento.

I suggerimenti offrono utili indicazioni in merito al servizio atteso e alle caratteristiche ritenute prioritarie dall'utente.

Rispetto ai questionari raccolti la sezione delle domande aperte spesso non è stata compilata; su un totale di 1.431 questionari raccolti solo 409 hanno fornito suggerimenti per il miglioramento dei servizi.

Oltre all'analisi quantitativa delle risposte si è posta attenzione alla tipologia di utenti e al tipo di utente che ha aderito all'indagine.

Infatti su 409 questionari compilati anche nella sezione *Domanda finale* a risposta libera, 203 appartengono alla categoria Aziende di cui 124 acquisiti tramite WEB e 79 raccolti direttamente in Sede; tutti i questionari sono stati compilati dai titolari delle aziende mentre non sono pervenuti suggerimenti dalla categoria *Consulenti* o *Associazioni di categoria*.

Per quanto riguarda la categoria Lavoratori la *Domanda finale* a risposta libera è stata compilata da 206 rispondenti di cui 96 tramite il canale WEB e 116 in Sede.

Analizzando ulteriormente i riscontri, per la categoria *Aziende*, non si sono registrati particolari suggerimenti in quanto la maggior parte delle stesse non evidenziano aspetti critici o da migliorare riferiti alla Sede ma generalmente sono questioni inerenti problematiche legate all'utilizzo del portale INAIL (difficoltà di accesso, nel reperimento della normativa, nella consultazione dei dati...) ed esprimono complessivamente valutazioni positive del servizio reso, soprattutto il contatto con il personale della sede.

Anche per quanto riguarda la categoria *Lavoratori* non si sono riscontrati aspetti particolarmente critici mentre gli aspetti che richiedono miglioramento sono: i tempi di attesa per le visite e maggior chiarezza per il prosieguo delle pratiche amministrative.