

INAIL

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

Direzione regionale Abruzzo

INAIL

Indice del documento

1.	INTRODUZIONE	4
1.1.	PRESENTAZIONE.....	4
1.2.	OBIETTIVO DEL DOCUMENTO	4
1.3.	METODOLOGIA	4
2.	DESCRIZIONE DEL CAMPIONE	8
3.	SINTESI DEI RISULTATI	13
4.	RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO REGIONALE.....	18
4.1.	GIUDIZI SUGLI ASPETTI GENERALI DI SEDE	18
4.2.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI ALLE AZIENDE – RAPPORTO ASSICURATIVO	20
4.3.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI ALLE AZIENDE – PREVENZIONE E SICUREZZA SUL LAVORO.....	21
4.4.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI – SERVIZI DI SPORTELLO	22
4.5.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI – PRESTAZIONI ECONOMICHE	23
4.6.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI – PRESTAZIONI SANITARIE	24
5.	RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO DI SEDE	26
5.1.	GIUDIZI SUGLI ASPETTI GENERALI DI SEDE	28
5.2.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI ALLE AZIENDE – RAPPORTO ASSICURATIVO	29
5.3.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI ALLE AZIENDE – PREVENZIONE E SICUREZZA SUL LAVORO.....	29
5.4.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI – SERVIZI DI SPORTELLO	30
5.5.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI – PRESTAZIONI ECONOMICHE	30
5.6.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI – PRESTAZIONI SANITARIE	31
6.	SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO	33
	APPENDICE	34

1. Introduzione

1.1. Presentazione

L'Inail, nello svolgimento del proprio ruolo istituzionale - con compiti che si estendono sull'intero ciclo di tutela del lavoratore, dalla prevenzione della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, all'assicurazione contro gli infortuni e le malattie professionali, fino alla riabilitazione e reinserimento del lavoratore infortunato - promuove, da sempre, una strategia orientata alla qualità e al miglioramento continuo dei servizi offerti, ponendo la persona al centro del proprio sistema organizzativo.

La rilevazione di Customer satisfaction - c.s. - sui servizi Inail, si avvale di due strumenti distinti: l'indagine periodica (annuale) di c.s. e la rilevazione emoticon, avviata con l'adesione al progetto del Dipartimento della funzione pubblica "Mettiamoci la faccia".

Il presente documento ha lo scopo di illustrare i giudizi, aggregati a livello regionale, emersi dall'indagine periodica di c.s. 2019, sottolineandone i punti di forza e le aree di miglioramento evidenziate dagli utenti delle Sedi territoriali, allo scopo di consolidare gli aspetti positivi ed individuare e superare i motivi organizzativi e/o di contesto che hanno generato le eventuali criticità. Al fine di evidenziare l'andamento delle valutazioni nel tempo, i risultati sono stati confrontati con quelli analoghi del 2018.

L'indagine ha interessato tutte le Sedi Inail dislocate sul territorio nazionale, inclusi i Dipartimenti di ricerca.

Il giudizio degli utenti del settore Ricerca ha contribuito, unitamente alle altre regioni, a formare un campione significativo che è stato oggetto di analisi solo a livello nazionale. Il report regionale ha lo scopo di descrivere e illustrare i dati rilevati dall'indagine di c.s. in merito ai giudizi dell'utenza delle Sedi dell'Istituto: rappresenta, infatti, lo strumento principale per pubblicizzare, nei confronti dell'utenza interna ed esterna, i risultati delle rilevazioni.

1.2. Obiettivo del documento

La rilevazione periodica di c.s. ha l'obiettivo di conoscere il giudizio dell'utenza e di misurare, nella maniera più rappresentativa possibile, il grado di soddisfazione sulla qualità dei servizi erogati dall'Istituto al fine di individuare le possibili azioni di miglioramento.

1.3. Metodologia

L'indagine si è svolta dal 7 al 21 ottobre 2019. Ha riguardato tutte le Sedi della regione Abruzzo, seppure con metodi di rilevazione differenziati, ed è stata rivolta - su base campionaria - agli utenti che hanno usufruito nell'ultimo anno dei servizi Inail e che appartengono ad una delle seguenti tipologie e relative categorie:

- "Lavoratori"
 - o Infortunato
 - o Affetto da malattia professionale
 - o Titolare di rendita
 - o Delegato (da infortunato, tecnopatico o superstite)

- o Funzionario di Patronato
- "Aziende"
- o Azienda/Datore di lavoro
- o Consulente
- o Associazione di categoria
- o Fattorino o commesso

Considerata la popolazione di riferimento e al fine di garantire la rappresentatività di tutto il territorio, è stata predeterminata una numerosità campionaria (relativa alle tipologie sopra riportate) avendo riguardo anche la tipologia di Sede (A, B e C).

I Servizi oggetto di valutazione e le dimensioni indagate

Per servizio si intende una prestazione che consiste fondamentalmente nell'attività di una o più persone svolta a favore dell'utente finale.

La qualità dei servizi, in coerenza alle indicazioni della ex Civit (ora Autorità nazionale anticorruzione) è stata articolata nelle seguenti quattro dimensioni:

1. accessibilità, con le sottodimensioni di accessibilità fisica e multicanale;
2. tempestività;
3. trasparenza;
4. efficacia, con le sottodimensioni di conformità, affidabilità e completezza.

I servizi oggetto di valutazione sono stati strutturati come segue:

- ✓ Servizi generali di Sede: 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

Portale istituzionale e servizi on-line

Servizi erogati dal Contact center multicanale

In relazione ai servizi generali complessivi (portale istituzionale, servizi on-line e contact center multicanale), il giudizio degli utenti è stato oggetto esclusivamente di un report nazionale.

Lo strumento di raccolta dati

Il giudizio dell'utente è stato raccolto tramite un questionario parzialmente diversificato in funzione della tipologia di utenza (Aziende e Lavoratori), da compilare in forma anonima, nel rispetto della privacy.

Il questionario utilizzato nella rilevazione 2019 presenta alcune domande relative al reperimento delle informazioni presso la sede e tramite il CC parzialmente modificate a quelle inserite nei questionari delle precedenti indagini (domande 5 e 18 per i lavoratori e 5 e 14 per le aziende/datori di lavoro).

Per ciascuna dimensione dei servizi indagata è stato definito un "item" ossia un'affermazione sulla quale viene chiesto all'utente di esprimere il proprio giudizio secondo una scala di valutazione (scala Likert) così strutturata:

per niente d'accordo (valore attribuito nella elaborazione statistica 1)

poco d'accordo (valore attribuito nella elaborazione statistica 2)

abbastanza d'accordo (valore attribuito nella elaborazione statistica 3)

molto d'accordo (valore attribuito nella elaborazione statistica 4)

non so (giudizio non espresso che viene elaborato come dato mancante)

I canali di rilevazione

Elemento di novità, introdotto già in occasione della rilevazione svoltasi nel 2017, è la raccolta che, a differenza di quanto accadeva nelle indagini precedenti, avviene solo attraverso due canali di rilevazione ovvero sportello e mail-web, rivolti ad entrambe le tipologie di utenti. Scompare, infatti, il contact center utilizzato in passato solo per gli utenti lavoratori.

Si riporta sinteticamente la modalità di rilevazione attraverso i due canali attualmente utilizzati:

- Sportello: il campione è costituito dagli utenti che si sono presentati, durante il periodo di rilevazione, in uno degli sportelli presso le Sedi affidate alla responsabilità di un dirigente con incarico di livello non generale (di tipologia A) e le Unità operative territoriali del settore Ricerca, certificazione e verifica ubicate presso le medesime Sedi. La raccolta e la gestione dei questionari cartacei compilati dagli utenti è stata affidata al personale di Sede con il coordinamento della Direzione regionale. Per il settore Ricerca, certificazione e verifica i dati raccolti sono stati oggetto di sintesi e valutazione esclusivamente a livello nazionale.

- Mail-web: il campione è costituito dagli utenti di tutte le Sedi, comprese le Unità operative territoriali del settore Ricerca, certificazione e verifica, per i quali è noto l'indirizzo e-mail. I questionari sono stati compilati in autonomia dall'utente, accedendo a un link inviato via e-mail.

Nella Regione Abruzzo, le Sedi di tipologia A (Chieti, L'Aquila e Teramo) sono state oggetto di indagine mediante entrambi i citati canali di rilevazione, sportello e mail-web; le restanti Sedi della regione, di tipologia B (Pescara) e C (Avezzano, Sulmona e Lanciano), sono state oggetto di rilevazione

unicamente mediante il canale web-mail, così come l'Unità operativa territoriale del settore ricerca, certificazione e verifica, in quanto non ubicata presso una sede di tipologia A.

Elaborazione dei dati

I questionari sono stati inseriti in un applicativo informatico comune ai diversi canali di raccolta. I dati sono stati oggetto di elaborazioni statistiche a livello di Istituto, di Direzione Regionale e di Sede.

Il grado di soddisfazione è misurato utilizzando la media ponderata delle valutazioni ottenute codificando le risposte secondo la sopra richiamata scala di valutazione (valori da 1 a 4).

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

Specificatamente, le medie dei giudizi sono state prese a riferimento per la determinazione della quota di salario accessorio al personale legata alla rilevazione di c.s., prendendo come valore obiettivo predefinito - o livello minimo atteso - un giudizio medio pari a 3 (corrispondente a "abbastanza d'accordo"). Ai fini delle iniziative per il miglioramento dei servizi sono stati, invece, considerati sia i casi in cui il giudizio non è in linea con il livello medio di soddisfazione pari a 3 sia i casi in cui la percentuale di utenti insoddisfatti - giudizi "per niente d'accordo" e "poco d'accordo" è superiore al 15% degli intervistati, onde pianificare le azioni da porre in essere per colmare il gap tra qualità percepita (il giudizio dell'utente) e qualità prestata.

La stessa analisi mira ad evidenziare anche i punti di forza dei servizi, in modo da mantenere la qualità raggiunta.

2. Descrizione del campione

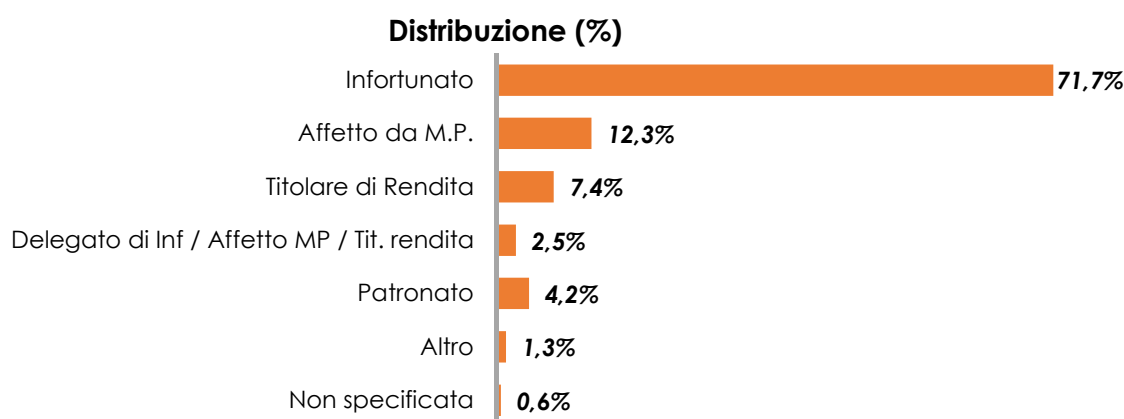
Come già rappresentato, l'indagine è stata effettuata attraverso solo due canali di rilevazione (mail-web e sportello) ed ha registrato, a livello regionale, la partecipazione di n. 588 utenti, distinti tra "lavoratori" e "aziende".

La categoria dei "Lavoratori" è rappresentata con n. 473 utenti, pari all'80,44 del campione, mentre la categoria delle "Aziende", con 115 utenti, rappresenta il 19,56 degli intervistati.

Settore di Attività e Professione

Per l'utenza Lavoratori, il campione è risultato composto, in prevalenza, da infortunati. Il grafico seguente fornisce una lettura complessiva della composizione campionaria:

Categoria (Lavoratori)	N. questionari
Infortunato	339
Affetto da M.P.	58
Titolare di Rendita	35
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	12
Patronato	20
Altro	6
Non specificata	3
Totale	473



Gli infortunati rappresentano il 71,7% dell'utenza Lavoratori che ha risposto ai questionari e, in genere, sono utenti che variano ciclicamente di anno in anno.

Gli affetti da M.P. – il 12,3% dei rispondenti Lavoratori – sono utenti che per la particolarità della patologia di origine professionale richiedono un'attenzione particolare soprattutto per gli aspetti medico-sanitari, sia nella fase di valutazione sia nella fase successiva di presa in carico dell'utente.

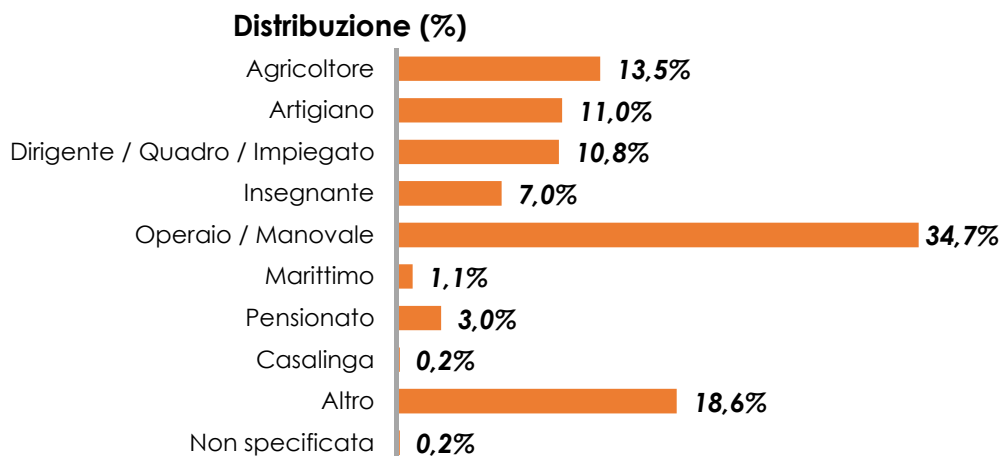
I titolari di rendita – il 7,4% dei rispondenti Lavoratori – hanno con l’Istituto un rapporto prolungato nel tempo che inizia con l’evento infortunistico o l’insorgenza della patologia professionale, si stabilizza con il riconoscimento della rendita e termina solo con la piena guarigione o il decesso del titolare. Tale rapporto prevede, in relazione alle diverse fasi, l’erogazione di prestazioni e servizi diversi (certificazioni, visite di controllo, fornitura di protesi...)

I patronati – il 4,2% dei rispondenti Lavoratori – pur rappresentando gli interessi di utenti che possono variare, di anno in anno, a seconda delle deleghe ricevute, sono costituiti dagli stessi funzionari che hanno pertanto, in considerazione del loro ruolo, un rapporto con la sede Inail prolungato nel tempo.

Infine si registrano le categorie di “delegato di Infortunato...”, “altro” e “non specificata” che, per l’esiguità percentuale, possono definirsi del tutto residuali.

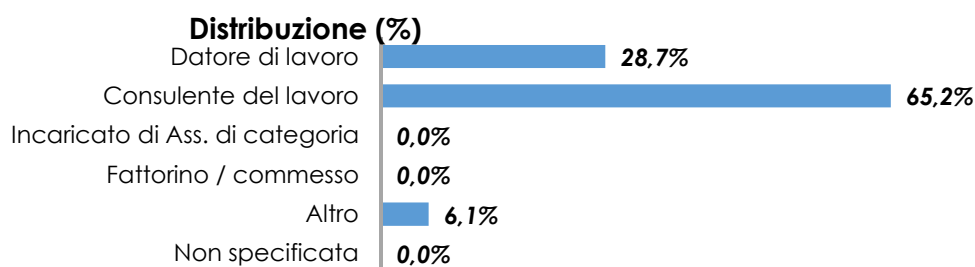
Con riferimento alla professione degli utenti “Lavoratori”, il campione risulta costituito in misura prevalente dalla categoria “operaio/manovale” (34,7%), seguita dalla categoria “Altro” ovvero dell’utenza che non si è riconosciuta in nessuna delle professioni individuate, pari al 18,6%. Per i dati di dettaglio, si veda la tabella di seguito riportata:

Professione (Lavoratori)	N. questionari
Agricoltore	64
Artigiano	52
Dirigente / Quadro / Impiegato	51
Insegnante	33
Operaio / Manovale	164
Marittimo	5
Pensionato	14
Casalinga	1
Altro	88
Non specificata	1
Totale	473
Totale complessivo utenza	588



Riguardo l'utenza Aziende, i "consulenti del lavoro" rappresentano la maggioranza degli intervistati, come si evince dal grafico di seguito proposto:

Categoria (Aziende)	N. questionari
Datore di lavoro	33
Consulente del lavoro	75
Incaricato di Ass. di categoria	0
Fattorino / commesso	0
Altro	7
Non specificata	0
Totale	115

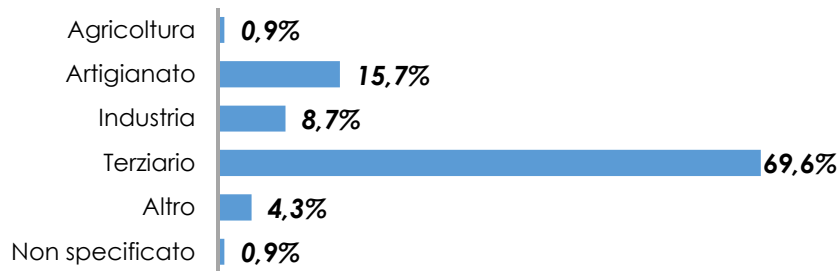


I consulenti del lavoro e i datori di lavoro costituiscono rispettivamente il 65,2% e il 28,7% dei rispondenti del settore Aziende. Tale suddivisione rispecchia la realtà della gestione del rapporto assicurativo, delegata, nella maggior parte dei casi, alla consulenza di professionisti abilitati (commercialisti o consulenti del lavoro).

I datori di lavoro rappresentano, anch'essi, un bacino di utenza piuttosto stabile nel tempo in quanto il rapporto assicurativo con l'Istituto ha origine con l'inizio dell'attività aziendale e termina solo con la cessazione dell'azienda stessa. Possono essere piccoli artigiani/commercianti, che gestiscono direttamente il rapporto assicurativo con l'Istituto, oppure personale dipendente di grandi ditte, delegato alla gestione delle pratiche Inail.

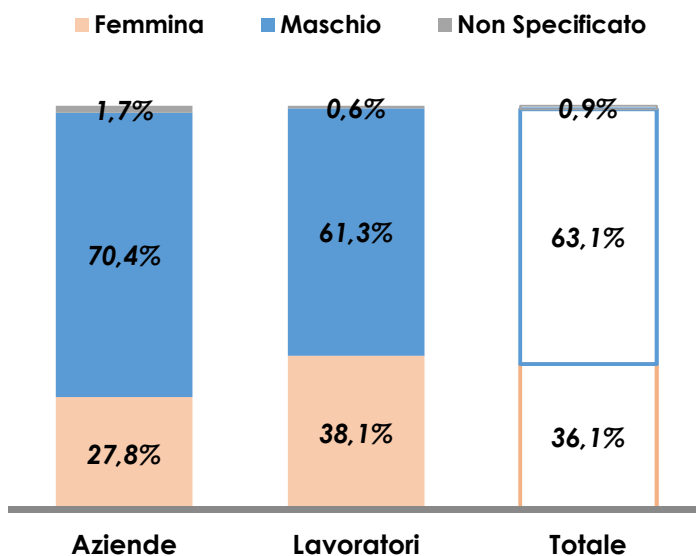
Relativamente al settore economico di attività, risulta evidente che l'utenza "Aziende" è sempre più costituita da operatori del terziario (69,6%).

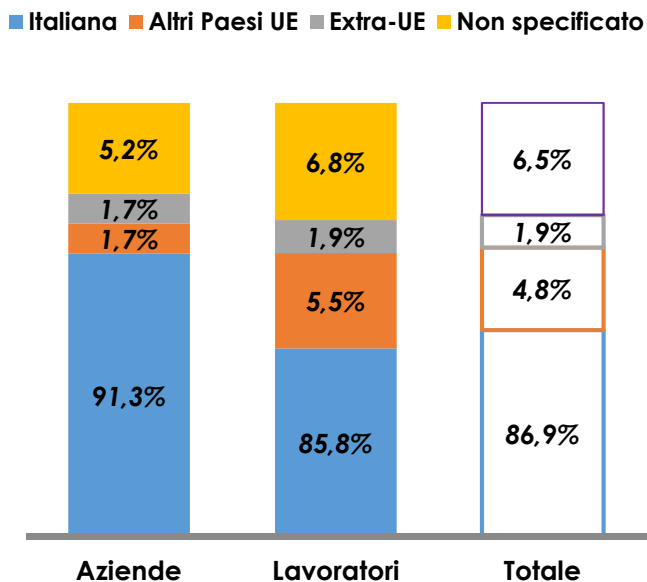
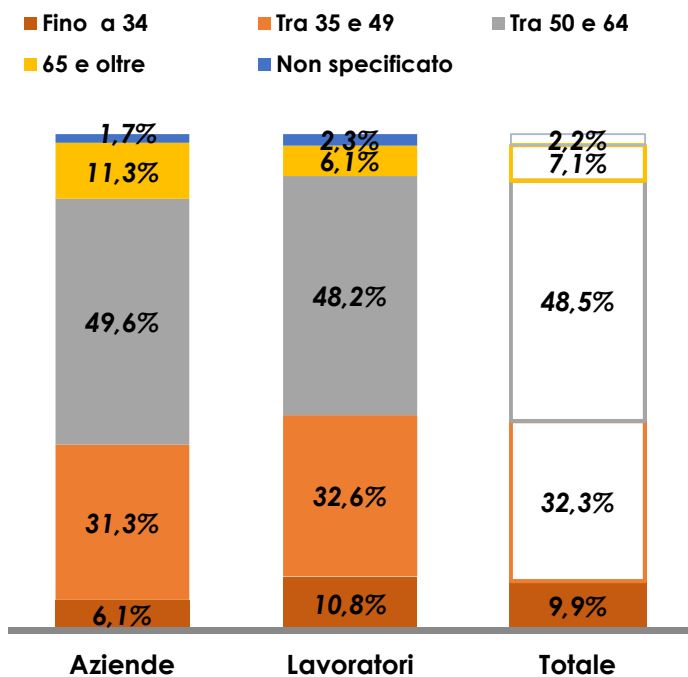
Settore di attività (Aziende)	N. questionari
Agricoltura	1
Artigianato	18
Industria	10
Terziario	80
Altro	5
Non specificato	1
Totale	115

Distribuzione (%)Genere, classe di età e nazionalità

In base alle caratteristiche anagrafiche dell'utenza intervistata, il campione è caratterizzato da una prevalenza di genere maschile (63,1% del totale) sia per la tipologia Aziende sia per i Lavoratori. Si registra una preminenza della classe di età tra 50 e i 64 anni sia per l'utenza lavoratori sia per quella aziende. Analizzando il dato sulla cittadinanza degli intervistati emerge, come intuibile, una predominanza della cittadinanza italiana (86,9% del totale).

In dettaglio, possono essere analizzate le tabelle seguenti:





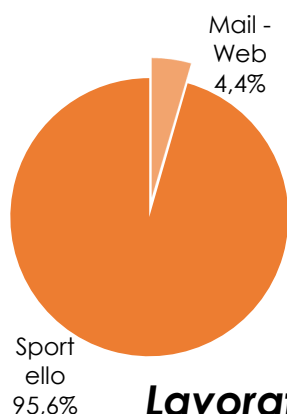
3. Sintesi dei risultati

Nel 2019, l'indagine di c.s. ha avuto inizio il 7 ottobre 2019, con la possibilità di prosecuzione fino ad un mese per il raggiungimento del numero minimo di questionari da rilevare per i due canali di raccolta.

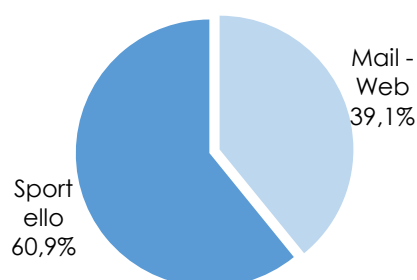
In Abruzzo, durante il periodo di rilevazione, sono stati complessivamente raccolti 588 questionari, di cui 115 nel settore Aziende e 473 nel settore Lavoratori.

Il principale canale di raccolta è stato lo sportello fisico presso le Sedi, seguito dal canale mail-web. Si riporta, di seguito, la ripartizione per l'anno 2019.

Canale	N. questionari		
	Aziende	Lavoratori	Totale
Mail - Web	45	21	66
Sportello	70	452	522
Totale	115	473	588

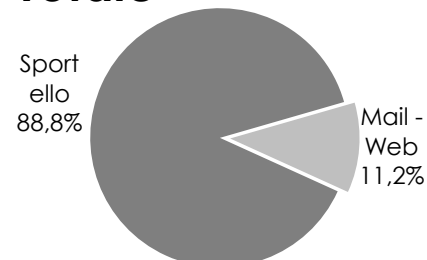


Lavoratori



Aziende

Totale



Il giudizio medio complessivo a livello regionale, inteso come media dei giudizi escluso il settore Ricerca, sui servizi di Sede forniti nell'anno 2019 è pari a 3,43, in decremento rispetto al giudizio dell'anno 2018 (3,58) e al dato 2019 espresso a livello nazionale (3,57).

Riguardo i diversi aspetti oggetto di valutazione, la tabella seguente mette a confronto i dati nazionali 2019 con quelli della regione Abruzzo e, inoltre, viene riportato il trend regionale riferito al periodo 2016-2019:

	ITALIA 2019	ABRUZZO 2019
Giudizio medio sui servizi generali di sede	3,58	3,46
Giudizio medio sui servizi specifici per le aziende – Rapporto assicurativo	3,56	3,56
Giudizio medio sui servizi specifici per le aziende – Prevenzione	3,25	3,36
Giudizio medio sui servizi specifici per i lavoratori – Servizi di sportello	3,63	3,49
Giudizio medio sui servizi specifici per i lavoratori – Prestazioni economiche	3,54	3,33
Giudizio medio sui servizi specifici per i lavoratori - Prestazioni sanitarie	3,57	3,37
GIUDIZIO MEDIO COMPLESSIVO	3,57	3,43

	ABRUZZO 2019	ABRUZZO 2018	ABRUZZO 2017	ABRUZZO 2016
Giudizio medio sugli aspetti generali del servizio	3,46	3,58	3,49	3,51
Giudizio medio sui servizi specifici per le aziende: Rapporto Assicur.	3,56	3,57	3,49	3,48
Giudizio medio sui servizi specifici per le aziende: Prevenzione	3,36	3,35	3,27	3,33
Giudizio medio sui servizi specifici per i lavoratori: Servizi Sportello	3,49	3,64	3,53	3,53
Giudizio medio sui servizi specifici per i lavoratori Prestaz. Econ.	3,33	3,52	3,40	3,44
Giudizio medio sui servizi specifici per i lavoratori Prestazioni Sanit.	3,37	3,58	3,41	3,49
GIUDIZIO MEDIO COMPLESSIVO	3,43	3,58	3,46	3,49

I singoli indicatori di qualità

I singoli indicatori di qualità registrano tutti, a livello aggregato, valutazioni medie superiori al valore 3 ed una percentuale di utenti non soddisfatti inferiore al 15% degli intervistati". Si veda, in proposito, la tabella che segue:

Elaborato di DR-ABRUZZO - Anno 2019							
Elaborato di Direzione Regionale (escluso Settore Ricerca, Certificazione e Verifica)							
Riepilogo complessivo della media dei giudizi per singola domanda del questionario							
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 (segnalefica, assenza di barriere architettoniche)	3,53	552	0,7%	3,8%	36,6%	58,5%	0,4%
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, moduli, ecc.)	3,33	548	2,4%	6,9%	39,8%	41,2%	9,7%
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente, cortese	3,62	549	0,5%	1,3%	33,2%	64,5%	0,5%
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,25	546	3,8%	6,8%	37,0%	35,5%	16,8%
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono direttamente nella Sede Inail che gestisce la mia pratica	3,51	572	1,6%	3,7%	35,5%	56,1%	3,1%
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,46	2.767	1,8%	4,5%	36,4%	51,2%	6,1%
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,63	114	0,0%	5,3%	26,3%	68,4%	0,0%
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono chiari e precisi	3,43	114	0,9%	9,8%	34,2%	53,5%	1,8%
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,62	114	0,0%	2,6%	31,6%	63,2%	2,6%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,56	342	0,3%	5,8%	30,7%	61,7%	1,5%
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza	3,36	112	0,9%	9,8%	32,1%	42,0%	15,2%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE E SICUREZZA SUL LAVORO	3,36	112	0,9%	9,8%	32,1%	42,0%	15,2%
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comunicazioni, moduli, ecc.)	3,51	462	0,4%	2,6%	42,4%	54,3%	0,2%
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,45	456	1,1%	2,6%	46,7%	49,6%	0,0%
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,50	461	1,5%	4,6%	35,6%	57,5%	0,9%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,49	1.379	1,0%	3,3%	41,6%	53,8%	0,4%
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,38	463	1,9%	2,8%	35,2%	35,0%	25,1%
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiari	3,22	463	2,2%	8,9%	47,7%	33,9%	7,3%
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,41	461	1,5%	2,8%	47,3%	45,1%	3,3%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,33	1.387	1,9%	4,8%	43,4%	38,0%	11,9%
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli	3,51	464	0,2%	3,2%	40,9%	52,8%	2,8%
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	3,41	459	1,7%	3,9%	44,2%	47,5%	2,6%
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa)	3,20	461	3,9%	9,8%	47,7%	36,9%	1,7%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,37	1.384	2,0%	5,6%	44,3%	45,7%	2,4%
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,43	7.371	1,6%	4,7%	39,8%	48,5%	5,3%

% al netto delle risposte "Non So"

(*) La voce TOT) tiene conto del dato complessivo delle aziende (voce "AZ") e dei lavoratori (voce "LAV").

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

In riferimento alle quattro dimensioni oggetto di indagine, la valutazione meno favorevole, anche se superiore al 3,00, riguarda il settore "totale aspetti specifici lavoratori-prestazioni economiche" con una valutazione pari a 3,33.

I giudizi più favorevoli, con riferimento ai singoli indicatori di qualità, sono relativi alla "Competenza e disponibilità del personale amministrativo di sede" (3,62), in aspetti generali di Sede, e ai "Tempi di erogazione del servizio" (3,63) e alla "Rispondenza del servizio offerto alla richiesta presentata" (3,62), entrambi presenti in "Totali aspetti specifici aziende-rapporto assicurativo".

Il giudizio per canale di rilevazione

Osservando i dati per canale di rilevazione si riscontrano valutazioni discordanti a seconda del tipo di canale utilizzato. Il canale sportello è quello che registra i giudizi più elevati e tutti superiori al valore 3. Il canale mail-web registra invece valori tendenzialmente più bassi e alcuni degli aspetti indagati si attestano al di sotto del livello minimo atteso pari a 3.

Dall'analisi disaggregata per canale di rilevazione sono emersi alcuni giudizi medi inferiori al valore obiettivo, non evidenziati dai giudizi medi aggregati. In particolare si segnalano di seguito i punti di attenzione emersi dal canale Mail-web:

Aspetti generali di sede

Domanda Tot 2 – Disponibilità delle informazioni sui servizi garantiti (opuscoli informativi, manifesti...) – 2,76

Domanda Tot 4 – Disponibilità di informazioni per presentare i reclami in sede – 2,63

Aspetti specifici lavoratori - Servizi di Sportello – 2,88

Domanda Lav 6 – L'organizzazione degli sportelli della Sede, l'ambiente e gli orari di apertura – 2,81

Domanda Lav 7 – I tempi di attesa per poter ottenere un colloquio con l'addetto allo sportello – 2,81

Aspetti specifici lavoratori - Prestazioni economiche – 2,55

Domanda Lav 9 – Il tempo di erogazione del servizio – 2,53

Domanda Lav 10 – La chiarezza delle informazioni relative alla propria pratica (provvedimenti) – 2,57

Domanda Lav 11 – La rispondenza del servizio offerto a fronte della richiesta presentata – 2,55

Aspetti specifici lavoratori - prestazioni sanitarie – 2,75

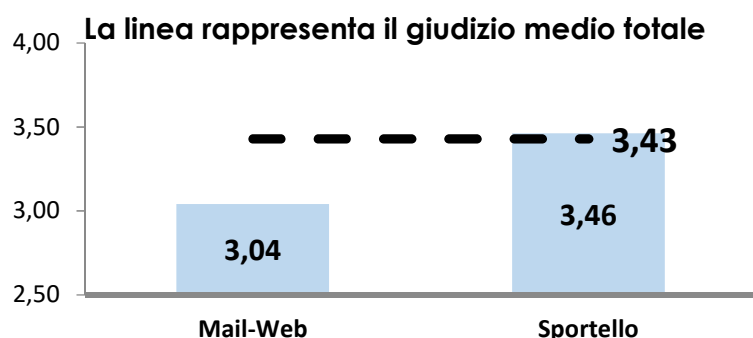
Domanda Lav 13 – La disponibilità e cortesia del personale sanitario – 2,94

Domanda lav 14 – L'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario di ricevimento, gestione di più visite...) – 2,19

Si vedano, nel dettaglio, le tabelle che seguono:

Elaborato di DR-ABRUZZO - Anno 2019						
Elaborato di Direzione Regionale (escluso Settore Ricerca, Certificazione e Verifica)						
Confronto medie per Canale						
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...)	3,46	39	3,54	513	3,53	552
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, manifesti...)	2,76	39	3,37	509	3,33	548
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e professionale	3,31	39	3,65	510	3,62	549
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	2,63	39	3,31	507	3,25	546
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono direttamente nella Sede Inail che gestisce la mia pratica	3,13	66	3,56	506	3,51	572
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,08	222	3,49	2.545	3,46	2.767
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,38	45	3,80	69	3,63	114
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono semplici e chiare	3,27	45	3,54	69	3,43	114
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,40	45	3,77	69	3,62	114
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,35	135	3,70	207	3,56	342
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro promosse dall'	3,03	43	3,58	69	3,36	112
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	3,03	43	3,58	69	3,36	112
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, spazio, segnaletica, orari)	2,81	16	3,53	446	3,51	462
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	2,81	16	3,47	440	3,45	456
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,00	16	3,52	445	3,50	461
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	2,88	48	3,51	1.331	3,49	1.379
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	2,53	21	3,42	442	3,38	463
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiari	2,57	21	3,26	442	3,22	463
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	2,55	21	3,45	440	3,41	461
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	2,55	63	3,37	1.324	3,33	1.387
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (segnaletica, comfort, tutela,	3,13	16	3,52	448	3,51	464
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	2,94	16	3,43	443	3,41	459
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, orario, gestione di più visite,	2,19	16	3,23	445	3,20	461
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	2,75	48	3,39	1.336	3,37	1.384
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,04	559	3,46	6.812	3,43	7.371

Giudizio medio per canale



Il giudizio per frequenza

Osservando i dati in funzione della frequenza in Sede, si rileva che il giudizio espresso da chi si è recato in sede "oltre 5 volte" è il più elevato (3,48), seguito da quello formulato dagli utenti recatisi in Sede "la prima volta/una volta" (3,44). Per gli approfondimenti di dettaglio, si veda la tabella sotto riportata:

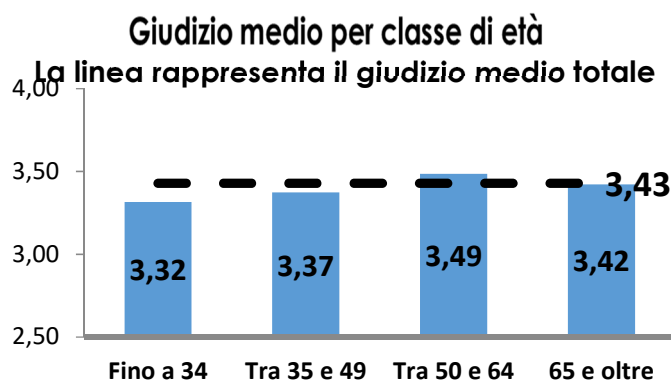
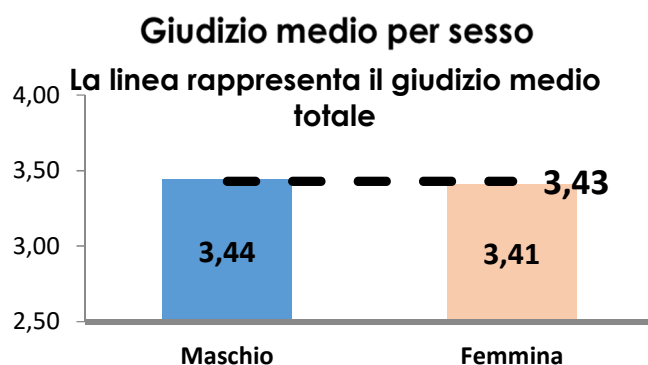
Elaborato di DR-ABRUZZO - Anno 2019					
Elaborato di Direzione Regionale (escluso Settore Ricerca, Certificazione e Verifica)					
Confronto medie per frequenza					
Domanda del questionario	Media giudizio per numero di volte in cui l'utente si è presentato				Totale
	Nessuna	E' la prima volta/una volta	Da 2 a 5 volte	Oltre 5 volte	
TOT 1)* La sede Inail è facilmente accessibile (segnaletica, assenza di barriere architettoniche...)		3,51	3,51	3,64	3,53
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, manifesti...)		3,31	3,31	3,43	3,33
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e professionale		3,64	3,58	3,71	3,62
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi		3,14	3,29	3,30	3,25
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono direttamente nella Sede Inail che gestisce la mia pratica	3,16	3,42	3,53	3,65	3,51
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,16	3,42	3,45	3,55	3,46
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,36	3,70	3,68	3,73	3,63
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono semplici e chiare	3,32	3,44	3,39	3,60	3,43
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,27	3,79	3,65	3,76	3,62
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,32	3,65	3,57	3,70	3,56
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro promosse dall'Inail (br)	2,88	3,60	3,43	3,48	3,36
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	2,88	3,60	3,43	3,48	3,36
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, spazio, segnaletica, orari di aper		3,50	3,48	3,62	3,51
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi		3,50	3,42	3,42	3,45
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy		3,53	3,46	3,59	3,50
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO		3,51	3,45	3,54	3,49
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	2,33	3,36	3,39	3,42	3,38
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiari	2,20	3,26	3,23	3,21	3,22
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	2,50	3,40	3,43	3,38	3,41
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	2,33	3,34	3,35	3,33	3,33
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (segnaletica, comfort, tutela, privacy)		3,58	3,47	3,46	3,51
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze		3,54	3,35	3,34	3,41
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)		3,20	3,23	3,13	3,20
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE		3,44	3,35	3,31	3,37
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,13	3,44	3,42	3,48	3,43

(*): La voce "TOT" tiene conto del dato complessivo delle aziende (voce "AZ") e dei lavoratori (voce "LAV").

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

Il giudizio per sesso e per classe di età

Le tabelle sottostanti riportano il giudizio medio fornito dagli utenti abruzzesi rispetto al sesso e alla classe di età. Il dato più favorevole è stato espresso dagli utenti "maschio" (3,44) e dalla classe di età di "tra 50 e 64" (3,49). Nel dettaglio:



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

Il giudizio complessivo costituisce la sintesi derivante dalla valutazione di singoli elementi del servizio fornito dall'Istituto, che attengono, nello specifico, ad aspetti generali di Sede, a servizi forniti alle Aziende (sia con riferimento al rapporto assicurativo che alla prevenzione e sicurezza sul lavoro) nonché a servizi forniti ai Lavoratori, con particolare riguardo alle attività di sportello, alle prestazioni economiche e a quelle sanitarie. Altro indicatore analizzato è costituito dalla percentuale di utenti che non si sono dichiarati pienamente soddisfatti del servizio offerto dall'Inail (sommatoria dei rispondenti "per niente d'accordo" e "poco d'accordo"). A titolo maggiormente cautelativo, è stata analizzata la valutazione effettuata dagli utenti al netto delle risposte "non so" che risulta più restrittiva rispetto al giudizio dell'utenza complessivamente considerata, per la quale il riferimento è costituito dalla tabella di sintesi riportata a pagina 14.

4.1. Giudizi sugli aspetti generali di sede

Per "aspetti generali" si intende l'insieme degli elementi dei servizi che riguardano indistintamente tutti gli utenti, sia Aziende che Lavoratori.

Il giudizio medio complessivo sui suddetti aspetti è di 3,46, inferiore al dato registrato dalla regione nel 2018 (3,58) e al valore Italia (3,58).

Disaggregando il dato tra i settori presi in esame, emerge che gli utenti del settore Aziende hanno espresso un giudizio decisamente più favorevole (3,64) rispetto a quelli del settore Lavoratori (3,42) come si evince dalla tabella sotto riportata:

Elaborato di DR-ABRUZZO - Anno 2019								
Elaborato di Direzione Regionale (escluso Settore Ricerca, Certificazione e Verifica)								
Totale aspetti generali di sede								
Categoria		Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Aziende	Datore di lavoro	3,81	148	0,0%	0,7%	16,9%	79,7%	2,7%
	Consulente del lavoro	3,57	306	1,6%	5,2%	26,8%	64,1%	2,3%
	Incaricato		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Fattorino / commesso		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Altro	3,57	23	4,3%	4,3%	21,7%	69,6%	0,0%
	Non specificato		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Totale aziende		3,64	477	1,3%	3,8%	23,5%	69,2%	2,3%
Lavoratori	Infortunato	3,38	1.652	2,1%	5,5%	40,3%	44,4%	7,7%
	Affetto da M.P.	3,46	286	1,7%	1,7%	40,6%	47,2%	8,7%
	Titolare di Rendita	3,44	162	1,9%	3,1%	43,2%	50,6%	1,2%
	Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	3,57	59	0,0%	5,1%	32,2%	61,0%	1,7%
	Patronato	3,80	99	0,0%	1,0%	18,2%	79,8%	1,0%
	Altro	3,71	22	0,0%	4,5%	18,2%	72,7%	4,5%
	Non specificata	3,20	10	20,0%	0,0%	20,0%	60,0%	0,0%
	Totale lavoratori		3,42	2.290	1,9%	4,6%	39,1%	47,5%
TOTALE ASPETTI GENERALI*		3,46	2.767	1,8%	4,5%	36,4%	51,2%	6,1%

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

Gli elementi valutati, in relazione agli aspetti generali del servizio, sono di seguito riportati.

Accessibilità fisica e comodità di raggiungere la Sede dal punto di vista logistico (segnaletica, assenza di barriere architettoniche...) – Domanda TOT 1

Oggetto di valutazione è l'insieme degli elementi che rendono una sede facilmente accessibile dal punto di vista logistico e strutturale.

Il giudizio medio espresso in regione relativamente a tale aspetto è pari a 3,53, in diminuzione rispetto al dato 2018, pari a 3,65, e in linea con il valore ITALIA che si attesta a 3,54. La percentuale di utenti non soddisfatti, al netto delle risposte "non so", è pari al 4,5% dei rispondenti.

Disponibilità delle informazioni sui servizi garantiti (opuscoli informativi, manifesti...) – Domanda TOT 2

Oggetto di valutazione sono tutti i materiali e gli strumenti messi a disposizione dei destinatari dei servizi Inail per informarli sulle attività di competenza dell'Istituto e sulle modalità di accesso e fruizione dei servizi: Carta dei servizi, Guide all'assicurazione e alle prestazioni, pubblicazioni periodiche...

Il giudizio medio su tale aspetto è pari a 3,33, inferiore al 3,50 del 2018 e al dato Italia (3,48). La percentuale di utenti non soddisfatti, al netto delle risposte "non so", è pari al 10,3% dei rispondenti.

Disponibilità, competenza e professionalità del personale di sede – Domanda TOT 3

Oggetto di valutazione è il personale della Sede, l'interfaccia con cui interagisce l'utente, considerando la capacità di fornire un servizio personalizzato che va incontro ai reali bisogni del singolo, nella sua individualità e specificità.

Il giudizio medio in merito è pari a 3,62, in decremento rispetto al valore registrato nel 2018 (3,76) e al dato ITALIA (3,77). Tale valutazione si posiziona tra quelle più elevate tra tutti gli indicatori oggetto di analisi. La percentuale di utenti non soddisfatti, al netto delle risposte "non so", è pari al 1,8% dei rispondenti.

Disponibilità di informazioni per presentare i reclami in Sede – Domanda TOT 4

Oggetto di valutazione è la capacità della Sede di fornire informazioni e gestire efficacemente le contestazioni dell'utenza ai sensi del DPCM del 27/1/94.

Il giudizio medio su tale aspetto è pari a 3,25, dato inferiore rispetto all'anno precedente (3,44) e al dato nazionale (3,43). La percentuale di utenti non soddisfatti, al netto delle risposte "non so", è pari al 12,8% degli intervistati.

Reperibilità delle informazioni nella sede Inail che gestisce la pratica – Domanda TOT 5

Il giudizio medio su questo aspetto è pari a 3,51, dato in decremento rispetto al 2018 (3,55) e al risultato nazionale (3,65). La percentuale di utenti non soddisfatti, al netto delle risposte "non so", è pari al 5,4% degli intervistati.

4.2. Giudizi sui servizi specifici forniti alle aziende – Rapporto assicurativo

Per “rapporto assicurativo” si intende l’insieme delle attività finalizzate alla costituzione, gestione e cessazione del rapporto tra datore di lavoro e Inail.

Il giudizio medio registrato sul totale degli aspetti valutati è pari a 3,56, in linea con il 2018 (3,57) e al dato nazionale (3,56). La percentuale di utenti non soddisfatti, al netto delle risposte “non so”, si attesta sul 6,2% dei rispondenti.

La categoria di utenti che ha espresso maggiore insoddisfazione rispetto ai servizi resi è quella classificata come “altro”, come risulta dalla seguente tabella:

Elaborato di DR-ABRUZZO - Anno 2019								
Elaborato di Direzione Regionale (escluso Settore Ricerca, Certificazione e Verifica)								
Totale aspetti specifici aziende - rapporto assicurativo								
Categoria	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So	
Datore di lavoro	3,71	99	0,0%	5,1%	18,2%	74,7%	2,0%	
Consulente del lavoro	3,52	222	0,5%	5,4%	36,0%	57,7%	0,5%	
Incaricato		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
Fattorino / commesso		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
Altro	3,32	21	0,0%	14,3%	33,3%	42,9%	9,5%	
Non specificato		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE*	3,56	342	0,3%	5,8%	30,7%	61,7%	1,5%	

Il grado di soddisfazione dell’utenza in merito alla gestione del rapporto assicurativo è stato misurato attraverso gli indicatori sotto riportati.

Tempi per l’erogazione del servizio – Domanda AZ 6

Oggetto di valutazione sono i tempi che intercorrono tra la richiesta dell’utente e l’erogazione del prodotto/servizio da parte dell’Istituto (emissione certificati assicurazione, variazioni anagrafiche e contributive, cessazioni posizioni assicurative...)

Il giudizio medio su tale aspetto (3,63), a livello regionale, conferma il valore ottenuto nel 2018 (3,63) ed è leggermente al di sotto al dato Italia (3,66).

La percentuale di utenti non soddisfatti, al netto delle risposte “non so”, è pari al 5,3% degli intervistati.

Tale indicatore ottiene il giudizio più elevato tra tutti quelli oggetto di analisi.

Chiarezza delle informazioni presenti nelle comunicazioni/provvedimenti inviati per la gestione della pratica assicurativa – Domanda AZ 7

Oggetto di valutazione sono tutte le comunicazioni che l’Inail invia all’utente per la gestione del proprio rapporto assicurativo.

Il giudizio medio relativo a tale aspetto è pari a 3,43, uguale al dato del 2018 e in aumento rispetto al valore nazionale (3,40). La percentuale di utenti insoddisfatti, al netto delle risposte "non so", si attesta al 10,7 % degli intervistati.

Rispondenza del servizio offerto alla richiesta presentata – Domanda AZ 8

Oggetto di valutazione è l'efficacia del servizio, ossia la capacità di raggiungere gli obiettivi prefissati in termini di rispondenza ai bisogni e alle attese degli utenti.

Il giudizio medio su tale aspetto è pari a 3,62, inferiore al dato Italia (3,61) e in linea con la valutazione riferita al 2018 (3,64). Gli utenti non soddisfatti, al netto delle risposte "non so", costituiscono il 2,7% della popolazione intervistata.

4.3. Giudizi sui servizi specifici forniti alle aziende – Prevenzione e sicurezza sul lavoro

Nell'ambito degli obiettivi individuati dall'Istituto per garantire la tutela integrale del lavoratore, particolare rilevanza assume la funzione di prevenzione e sicurezza sul lavoro. Nello specifico, la dimensione indagata riguarda la trasparenza.

Disponibilità di informazioni per partecipare alle iniziative di promozione della sicurezza sul lavoro – Domanda AZ 10

Oggetto di valutazione è la 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.

Il giudizio, su tale aspetto del servizio Inail (3,36), è in linea con la media dei giudizi espressi nel 2018 (3,35) e in miglioramento rispetto al dato nazionale (3,25). L'utenza che si è dichiarata non pienamente soddisfatta del servizio, al netto delle risposte "non so", risulta pari al 12,6% dei rispondenti.

La categoria di utenza più insoddisfatta è stata quella denominata "altro", come si evince dalla tabella di dettaglio di seguito riportata:

Totale aspetti specifici aziende - prevenzione e sicurezza sul lavoro									
Categoria	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So		
Datore di lavoro	3,57	33	0,0%	3,0%	30,3%	51,5%	15,2%		
Consulente del lavoro	3,27	72	1,4%	12,5%	33,3%	38,9%	13,9%		
Incaricato		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%		
Fattorino / commesso		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%		
Altro	3,20	7	0,0%	14,3%	28,6%	28,6%	28,6%		
Non specificato		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%		
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE*	3,36	112	0,9%	9,8%	32,1%	42,0%	15,2%		

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

4.4. Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – Servizi di sportello

Il servizio di sportello rappresenta il tradizionale canale di front office con l'Istituto dedicato all'utenza Lavoratori.

In linea generale, le valutazioni ottenute sono positive, con una media dei giudizi pari a 3,49, comunque in diminuzione rispetto al valore ottenuto nel 2018 (3,64), e alla media nazionale (3,63). La percentuale di insoddisfazione rispetto a tale servizio, al netto delle risposte "non so", è pari al 4,3% dei rispondenti.

La categoria di utenza meno soddisfatta è quella rientrante nella tipologia denominata "non specificata", come da tabella allegata:

Elaborato di DR-ABRUZZO - Anno 2019									
Elaborato di Direzione Regionale (escluso Settore Ricerca, Certificazione e Verifica)									
Totale aspetti specifici lavoratori - servizi di sportello									
Categoria	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So		
Infortunato	3,47	992	1,2%	3,7%	42,1%	52,5%	0,4%		
Affetto da M.P.	3,49	174	0,6%	1,7%	46,0%	51,1%	0,6%		
Titolare di Rendita	3,45	100	1,0%	3,0%	46,0%	50,0%	0,0%		
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	3,51	35	0,0%	2,9%	42,9%	54,3%	0,0%		
Patronato	3,82	60	0,0%	0,0%	18,3%	81,7%	0,0%		
Altro	3,92	12	0,0%	0,0%	8,3%	91,7%	0,0%		
Non specificata	3,33	6	0,0%	16,7%	33,3%	50,0%	0,0%		
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI*	3,49	1.379	1,0%	3,3%	41,6%	53,8%	0,4%		

Gli elementi valutati sono di seguito riportati.

L'organizzazione degli sportelli della Sede, l'ambiente e gli orari di apertura – Domanda LAV 6

Oggetto di valutazione è la capacità della Sede di mettere in atto tutte le misure idonee ad agevolare la fruizione del servizio allo sportello: orario di apertura, elimina code, gestione per appuntamenti.

Il giudizio medio espresso a livello regionale è pari a 3,51, inferiore all'anno 2018 (3,61) e alla valutazione media nazionale (3,62). La percentuale di utenti che non hanno particolarmente gradito tale servizio, al netto delle risposte "non so", è pari al 3% degli intervistati.

I tempi di attesa per poter ottenere un colloquio con l'addetto allo sportello – Domanda LAV 7

Oggetto di valutazione è la tempestività, ossia il tempo di attesa per ottenere il colloquio con il funzionario addetto allo sportello.

Si è registrato un giudizio medio pari a 3,45, risultato in discesa rispetto a quello ottenuto nel 2018 (3,67) e al dato nazionale (3,64). L'utenza non particolarmente soddisfatta, al netto delle risposte "non so", risulta pari al 3,7% degli intervistati.

La garanzia della tutela della privacy allo sportello – Domanda LAV 8

Oggetto di valutazione è la capacità del servizio di sportello di garantire la privacy dell'utente durante il colloquio con il funzionario.

La valutazione ottenuta è pari a 3,50, dato anche questo in decremento rispetto all'anno 2018 (3,65) e alla media nazionale (3,65). La percentuale di utenti insoddisfatti, al netto delle risposte "non so", risulta pari al 6,1% dei rispondenti.

4.5. Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – Prestazioni economiche

Le prestazioni economiche hanno la finalità di tutelare i lavoratori in caso di infortunio o di malattia professionale, attraverso un ristoro economico che serva a recuperare le spese sanitarie sostenute e parte dello stipendio durante i periodi di inabilità temporanea assoluta, nonché di indennizzare gli eventuali danni permanenti legati alla capacità lavorativa e psicofisica.

La valutazione complessiva delle prestazioni economiche, in regione, ha raggiunto il 3,33, in discesa rispetto alla media dei giudizi espressi nel 2018 (3,52) e al dato nazionale (3,54). Gli utenti che hanno manifestato insoddisfazione rispetto a tale servizio, al netto delle risposte "non so", rappresentano il 7,6% del campione intervistato.

La categoria di utenza meno soddisfatta è quella rientrante nella tipologia denominata "non specificata". In dettaglio si veda la tabella sotto riportata:

Totale aspetti specifici lavoratori - prestazioni economiche									
Categoria	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So		
Infortunato	3,30	993	1,8%	5,3%	44,3%	34,7%	13,8%		
Affetto da M.P.	3,35	174	1,7%	3,4%	44,8%	37,9%	12,1%		
Titolare di Rendita	3,50	102	0,0%	6,9%	36,3%	56,9%	0,0%		
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	3,40	36	0,0%	2,8%	52,8%	41,7%	2,8%		
Patronato	3,60	57	1,8%	0,0%	33,3%	61,4%	3,5%		
Altro	3,21	17	5,9%	0,0%	47,1%	29,4%	17,6%		
Non specificata	2,57	8	37,5%	0,0%	12,5%	37,5%	12,5%		
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI*	3,33	1.387	1,9%	4,8%	43,4%	38,0%	11,9%		

In relazione alle prestazioni economiche fornite dall'Istituto, sono stati valutati gli aspetti sotto riportati.

Il tempo di erogazione del servizio – Domanda LAV 9

Oggetto di valutazione è il tempo che intercorre tra la richiesta di una prestazione economica e l'erogazione della stessa.

Il giudizio medio registrato in Abruzzo è pari a 3,38. Tale aspetto risulta in diminuzione rispetto al 2018 (3,54) e al dato Italia (3,56). La percentuale di utenti non pienamente soddisfatti, al netto delle risposte "non so", si attesta sull' 6,3% del campione intervistato.

La chiarezza delle informazioni relative alla propria pratica (provvedimenti) – Domanda LAV 10

Oggetto di valutazione sono tutte le comunicazioni inviate al lavoratore per la gestione della pratica di infortunio o di malattia professionale. Le comunicazioni devono garantire l'esaustività, l'omogeneità e la comprensibilità.

Il giudizio medio relativamente a tale aspetto risulta pari a 3,22 in diminuzione rispetto al valore ottenuto nel 2018 (3,49) e al dato nazionale (3,46). Tale dato è uno dei più bassi tra tutti quelli oggetto di rilevazione.

Il livello di insoddisfazione riguardo tale aspetto, al netto delle risposte "non so", è pari all' 11,9% dei rispondenti.

La rispondenza del servizio offerto a fronte della richiesta presentata – Domanda LAV 11

Al pari del "rapporto assicurativo" per le Aziende, l'oggetto di valutazione è la rispondenza delle prestazioni economiche ai bisogni e alle esigenze degli utenti, ossia la capacità dell'amministrazione di individuare le attese dell'utenza e di erogare un servizio ad esse conforme.

Il dato abruzzese risulta pari a 3,41, in decremento rispetto all'anno precedente (3,52) e al di sotto di quello registrato per la nazione (3,60). La percentuale di utenti non soddisfatti del servizio, al netto delle risposte "non so", risulta pari al 4,5% degli intervistati.

4.6. Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – Prestazioni sanitarie

In caso di infortunio o malattia professionale, l'Istituto effettua gli accertamenti medico-legali ed eroga le prestazioni sanitarie necessarie ai fini del recupero dell'integrità psicofisica dei lavoratori. Complessivamente, il giudizio medio espresso a livello regionale è pari a 3,37, dato in diminuzione rispetto alla media dei giudizi espressi nel 2018 (3,58) e al dato Italia (3,57). La percentuale degli insoddisfatti del servizio, al netto delle risposte "non so", si attesta sul 7,8% dei rispondenti.

La sacca di utenti maggiormente insoddisfatta è da riferire alla categoria denominata "Infortunato".

In dettaglio si veda la tabella sotto riportata:

Totale aspetti specifici lavoratori - prestazioni sanitarie									
Categoria	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So		
Infortunato	3,35	998	2,0%	6,4%	44,9%	45,1%	1,6%		
Affetto da M.P.	3,40	174	2,9%	2,3%	45,4%	47,7%	1,7%		
Titolare di Rendita	3,38	101	1,0%	5,9%	47,5%	45,5%	0,0%		
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	3,44	35	0,0%	2,9%	45,7%	42,9%	8,6%		
Patronato	3,49	58	1,7%	1,7%	32,8%	44,8%	19,0%		
Altro	3,50	12	0,0%	16,7%	16,7%	66,7%	0,0%		
Non specificata	3,83	6	0,0%	0,0%	16,7%	83,3%	0,0%		
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI*	3,37	1.384	2,0%	5,6%	44,3%	45,7%	2,4%		

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

Gli elementi valutati, in relazione alle prestazioni sanitarie, sono di seguito elencati.

L'idoneità degli ambulatori per le visite mediche – LAV 12

Oggetto di valutazione è la capacità della Sede di garantire all'utente sottoposto a visita medica un ambiente accogliente, confortevole e idoneo a garantire la riservatezza.

Il giudizio medio relativo a tale aspetto è pari a 3,51, in discesa rispetto al 2018 (3,63) e alla valutazione nazionale (3,57). L'utenza dichiaratasi non pienamente soddisfatta in relazione a tale aspetto è pari al 3,5% degli intervistati, al netto delle risposte "non so".

La disponibilità e cortesia del personale sanitario – LAV 13

Oggetto di valutazione è la disponibilità del personale sanitario (medici e personale di collaborazione sanitaria). Per disponibilità si intende il modo di relazionarsi con l'utente, la capacità di essere comprensivi, cortesi, "empatici" rispetto al soggetto con il quale si sta interagendo.

Su tale aspetto, la regione evidenzia un giudizio medio pari a 3,41, dato in peggioramento rispetto a quello dell'anno precedente (3,63) e al valore espresso a livello nazionale (3,65). La percentuale di insoddisfazione rispetto a tale aspetto, al netto delle risposte "non so", è pari al 5,8% del campione.

L'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario di ricevimento, gestione di più visite...) – LAV 14

L'organizzazione dello sportello sanitario, ossia la gestione delle visite mediche, risulta uno degli aspetti cui l'utenza è più sensibile.

Il giudizio medio degli utenti abruzzesi è pari a 3,20, in diminuzione rispetto alla valutazione 2018 (3,48) e al dato nazionale (3,48). Tale indicatore registra il valore più basso tra quelli oggetto di analisi.

La percentuale di utenti non soddisfatti, al netto delle risposte "non so", risulta pari al 13,9% dei rispondenti.

In conclusione si rileva che, tra i punti di forza della regione, si collocano la "Competenza e disponibilità del personale amministrativo di sede" (3,62), all'interno del macroin "aspetti generali di Sede", i "Tempi di erogazione del servizio" (3,63) e la "Rispondenza del servizio offerto alla richiesta presentata" (3,62), entrambi presenti in "Totali aspetti specifici aziende-rapporto assicurativo".

È necessario porre particolare attenzione all'indicatore relativo all' "Organizzazione delle visite mediche" avendo, tale aspetto, registrato la media dei giudizi più bassa tra tutti quelli monitorati (3,20).

5. Risultati relativi ai singoli aspetti/servizi a livello di Sede

Il giudizio complessivo

Tutte le Direzioni territoriali, per l'anno 2019, hanno riportato un giudizio complessivo favorevole sul servizio Inail.

Con riferimento alle singole sedi locali solo quelle di L'Aquila e Teramo si attestano al di sopra della media regionale (3,43) ma non superano il valore nazionale (3,57). Tutte, ad eccezione di Avezzano e Pescara, ottengono un giudizio inferiore a quello dell'anno precedente.

La Sede di Lanciano è l'unica che registra un valore inferiore alla soglia minima di soddisfazione pari a 3. Tuttavia il giudizio negativo ottenuto dalla sede, data l'esiguità numerica dei rispondenti (n. 1 rispondenti), non può essere considerato indicativo della reale percezione degli utenti sul servizio erogato. Per la medesima motivazione, il giudizio molto positivo registrato per la Sede di Avezzano non può considerarsi altrettanto rappresentativo.

La tabella seguente mette in evidenza quanto sopra descritto:

STRUTTURE	GIUDIZIO MEDIO 2016	GIUDIZIO MEDIO 2017	GIUDIZIO MEDIO 2018	GIUDIZIO MEDIO 2019
CHIETI (A)	3,52	3,56	3,61	3,31
PESCARA(B)	3,40	2,73	2,90	3,04
LANCIANO (C)	3,50	----	2,86	1,71
D.T. CHIETI-PESCARA	3,49	3,53	3,57	3,29
L'AQUILA (A)	3,41	3,52	3,60	3,53
AVEZZANO (C)	3,49	2,57	3,64	3,81
SULMONA (C) *	3,66	----	3,63	----
D.T. L'AQUILA	3,44	3,50	3,60	3,53
TERAMO (A)	3,52	3,38	3,57	3,51
D.T. TERAMO	3,52	3,38	3,57	3,51
ABRUZZO	3,49	3,46	3,58	3,43
ITALIA	3,54	3,53	3,51	3,57

* I dati della Sede locale di Sulmona non sono presenti per mancanza di valutazione da parte dell'utenza contattata tramite il canale Mail-web.

Anche quest'anno il canale Sportello registra, tendenzialmente, valori al di sopra della media per quasi tutti gli aspetti monitorati. Analizzando i dati nel dettaglio, emerge che i giudizi espressi dall'utenza mediante canale Sportello sui servizi valutati risultano nettamente superiori a quelli rilevati tramite il canale Mail-web. Significativa è la Direzione territoriale di Chieti-Pescara che vede il valore positivo ottenuto come giudizio complessivo tramite canale sportello (3,33), tramutarsi in valore negativo con la rilevazione effettuata mediante canale Mail-web (2,97).

Punto di attenzione è la Direzione territoriale di Teramo che evidenzia un consistente divario, quantificabile in 0,54 punti, tra il giudizio complessivo ottenuto tramite canale Sportello (3,54) e quello tramite canale Mail-web (3,00).

I singoli indicatori di qualità

Vengono, di seguito, sinteticamente analizzati gli aspetti specifici del servizio Inail forniti dalle Sedi territoriali. In analogia con le analisi in ambito regionale, anche per le strutture territoriali ciascun aspetto specifico è stato scomposto in diversi indicatori sottoposti a giudizio da parte dell'utenza intervistata. A titolo maggiormente cautelativo, è stata analizzata la valutazione effettuata dagli utenti al netto delle risposte "non so" che risulta più restrittiva rispetto al giudizio dell'utenza complessivamente considerata.

Sede di Chieti

Tutti gli indicatori oggetto di rilevazione hanno ottenuto una valutazione positiva rispetto al valore obiettivo (3).

Nel contempo, si evidenzia che ben quattro aspetti oggetto di rilevazione ottengono una percentuale di utenti non particolarmente soddisfatta superiore alla soglia di criticità del 15%, incidendo sul risultato del giudizio complessivo (3,31) che registra un discreto decremento rispetto a quello ottenuto nel 2018 (3,61).

Sede di Lanciano

Come già segnalato in precedenza, i valori emersi, per lo più quasi tutti al di sotto del valore soglia 3 e con una sacca di utenza insoddisfatta superiore al 15%, considerata l'irrisorietà dei rispondenti (n. 1 utente), non consentono analisi di dettaglio rappresentative.

Sede di Pescara

Più della metà degli aspetti presi in esame è risultata critica, avendo ottenuto una valutazione inferiore al valore obiettivo pari a 3 oppure una sacca di utenza non soddisfatta superiore al 15%.

Seppure in riferimento ad alcuni aspetti indagati il numero delle risposte sia alquanto contenuto, il disagio espresso dall'utenza conferma le criticità emerse anche nell'anno 2018.

Sede di L'Aquila

Tutti gli indicatori oggetto di rilevazione hanno ottenuto una valutazione positiva rispetto al valore obiettivo (3), tranne tre aspetti che presentano una sacca di utenza non soddisfatta superiore al 15%.

Sede di Avezzano

Tutti gli indicatori oggetto di rilevazione hanno ottenuto una valutazione positiva rispetto al valore obiettivo (3) e una percentuale di utenza non soddisfatta inferiore al 15%.

Si ritiene che il numero delle risposte sia troppo esiguo per essere effettivamente rappresentativo.

Sede di Sulmona

Non sono pervenute risposte dall'utenza contattata via Mail-web.

Sede di Teramo

Tutti gli indicatori oggetto di rilevazione hanno ottenuto una valutazione positiva rispetto al valore obiettivo (3) e la percentuale di utenti non soddisfatta è inferiore alla soglia di criticità pari al 15%.

Per gli approfondimenti di dettaglio si vedano le tabelle sottostanti, in cui, per facilitare la lettura dei dati, sono stati riportati in **rosso** gli aspetti risultati critici o perché inferiori al valore soglia pari a 3 o per la presenza concomitante sia di giudizi medi inferiori al valore 3 che di una sacca di utenza non soddisfatta superiore al 15%. In **blu** sono riportati gli aspetti che, pur avendo registrato un giudizio medio superiore al valore soglia 3, devono ugualmente considerarsi critici per la presenza di una percentuale di utenza non soddisfatta superiore al 15%

5.1. Giudizi sugli aspetti generali di sede

ASPETTI GENERALI DI SEDE	CH	PE	LAN	DT CH-PE	AQ	AZ	SUL*	DT AQ	TE	DT TE	ABR
TOT 1) La sede Inail è facilmente accessibile (segnaletica, assenza di barriere architettoniche...)	3,35	3,42	4,00	3,36	3,65	4,00		3,66	3,65	3,65	3,53
TOT 2) Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, manifesti...)	3,14	2,92	1,00	3,11	3,46	4,00		3,47	3,45	3,45	3,33
TOT 3) Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e professionale	3,55	3,33	3,00	3,53	3,77	4,00		3,77	3,64	3,64	3,62
TOT 4) Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,05	2,45	1,00	3,01	3,29	3,00		3,29	3,50	3,50	3,25
TOT 5) Riesco ad avere le informazioni che mi servono direttamente nella Sede Inail che gestisce la mia pratica	3,43	3,14	1,00	3,40	3,61	4,00		3,62	3,56	3,56	3,51
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,32	3,07	2,00	3,30	3,57	3,83		3,57	3,56	3,56	3,46

* Dati non presenti per mancanza di valutazione da parte dell'utenza contattata tramite il canale Web-mail

5.2. Giudizi sui servizi specifici forniti alle aziende – Rapporto assicurativo

ASPETTI SPECIFICI FORNITI ALLE AZIENDE – RAPPORTO ASSICURATIVO	CH	PE	LAN	DT CH-PE	AQ	AZ	SUL *	DT AQ	TE	DT TE	ABR
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,46	3,38	-	3,45	3,72	4,00		3,74	3,79	3,79	3,63
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono semplici e chiare	3,10	3,25	-	3,13	3,48	4,00		3,52	3,76	3,76	3,43
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,46	3,38	-	3,45	3,71	4,00		3,73	3,76	3,76	3,62
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,34	3,33	-	3,34	3,64	4,00		3,66	3,77	3,77	3,56

* Dati non presenti per mancanza di valutazione da parte dell'utenza contattata tramite il canale Web-mail

5.3. Giudizi sui servizi specifici forniti alle aziende – Prevenzione e sicurezza sul lavoro

ASPETTI SPECIFICI FORNITI ALLE AZIENDE – PREVENZIONE E SICUREZZA SUL LAVORO	CH	PE	LAN	DT CH-PE	AQ	AZ	SUL *	DT AQ	TE	DT TE	ABR
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro promosse dall'Inail (bandi per incentivi alla prevenzione, campagne informative...)	3,10	2,86	-	3,05	3,29	4,00		3,35	3,74	3,74	3,36
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	3,10	2,86	-	3,05	3,29	4,00		3,35	3,74	3,74	3,36

* Dati non presenti per mancanza di valutazione da parte dell'utenza contattata tramite il canale Web-mail

5.4. Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – Servizi di sportello

ASPETTI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI – SERVIZI DI SPORTELLO	CH	PE	LAN	DT CH-PE	AQ	AZ	SUL *	DT AQ	TE	DT TE	ABR
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, spazio, segnaletica, orari di apertura...)	3,43	3,00	3,00	3,42	3,61	-		3,61	3,55	3,55	3,51
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,41	3,00	2,00	3,39	3,54	-		3,54	3,45	3,45	3,45
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,36	3,17	2,00	3,34	3,46	-		3,46	3,68	3,68	3,50
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,40	3,06	2,33	3,38	3,54	-		3,54	3,56	3,56	3,49

* Dati non presenti per mancanza di valutazione da parte dell'utenza contattata tramite il canale Web-mail

5.5. Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – Prestazioni economiche

ASPETTI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI – PRESTAZIONI ECONOMICHE	CH	PE	LAN	DT CH-PE	AQ	AZ	SUL *	DT AQ	TE	DT TE	ABR
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,31	2,83	1,00	3,27	3,45	-		3,45	3,45	3,45	3,38
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiari	3,09	2,43	1,00	3,05	3,30	3,00		3,30	3,35	3,35	3,22
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,31	2,83	1,00	3,28	3,57	3,00		3,56	3,45	3,45	3,41
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI – PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,23	2,68	1,00	3,20	3,44	3,00		3,44	3,42	3,42	3,33

* Dati non presenti per mancanza di valutazione da parte dell'utenza contattata tramite il canale Web-mail

5.6. Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – Prestazioni sanitarie

SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI – PRESTAZIONI SANITARIE	CH	PE	LAN	DT CH-PE	AQ	AZ	SUL*	DT AQ	TE	DT TE	ABR
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (segnaletica, comfort, tutela, privacy...)	3,33	3,17	2,00	3,32	3,65	-		3,65	3,62	3,62	3,51
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	3,40	3,00	1,00	3,37	3,67	-		3,67	3,32	3,32	3,41
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)	3,16	2,83	1,00	3,13	3,18	-		3,18	3,27	3,27	3,20
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI – PRESTAZIONI SANITARIE	3,29	3,00	1,33	3,27	3,50	-		3,50	3,40	3,40	3,37

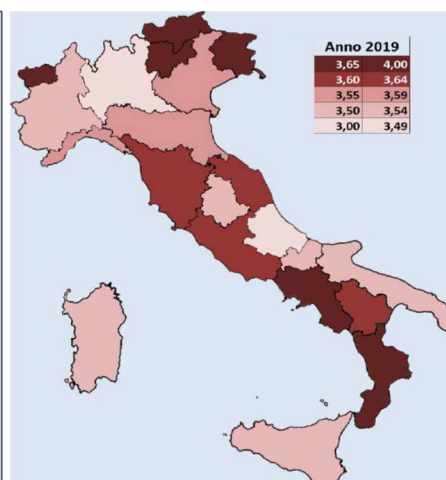
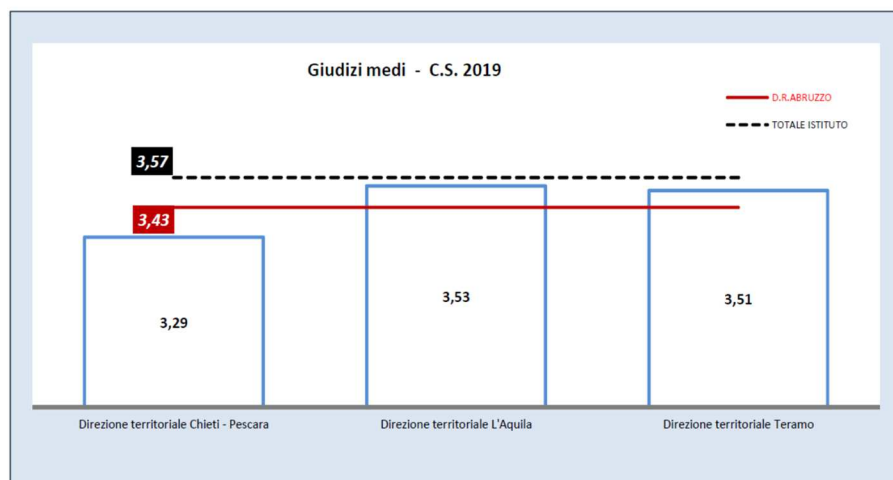
* Dati non presenti per mancanza di valutazione da parte dell'utenza contattata tramite il canale Web-mail

In conclusione, con riferimento alle strutture territoriali, tutte le Sedi, tranne Teramo, presentano, su singoli aspetti del servizio, alcuni disallineamenti scaturenti da una percentuale di utenti non pienamente soddisfatti superiore alla soglia del 15% e/o da giudizi medi inferiori al valore obiettivo 3, per i quali è necessario adottare misure idonee a migliorare le prestazioni fornite. Per le Sedi Avezzano e Lanciano, i giudizi ottenuti, data l'esiguità numerica dei rispondenti, non possono essere indicativi della reale percezione degli utenti sulla qualità del servizio reso.

La regione registra un peggioramento rispetto all'anno precedente (3,58), ottenendo un giudizio medio complessivo, per il 2019, pari a 3,43. Tale risultato, inferiore anche al valore Italia (3,57), colloca la regione all'ultimo posto della classifica nazionale.

CUSTOMER SATISFACTION - ANNO DI RILEVAZIONE 2019

PROSPETTO RIASSUNTIVO PER DIREZIONE TERRITORIALE E CONFRONTO REGIONALE



Ciò impone, alla Direzione regionale nella sua funzione di coordinamento e controllo, e alle strutture territoriali, per quanto di competenza, un attento presidio degli aspetti risultati critici e l'adozione di azioni mirate atte a garantire una adeguata qualità del servizio da offrire all'utenza.

Per una visione riassuntiva delle risultanze emerse per ogni singola sede in riferimento a ciascuna domanda proposta all'utenza si riportano, in appendice, le relative tabelle.

6. SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO

L'Immagine dell'Istituto: i suggerimenti degli utenti

La domanda finale del questionario è stata formulata con risposta aperta – vale a dire a testo libero – in modo da dare la possibilità all'utente di formulare proposte rispetto a eventuali carenze riscontrate sui servizi Inail.

La domanda è stata la seguente: "Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, Le chiediamo di segnalarci se e che cosa, secondo Lei, bisogna migliorare nei servizi erogati dall' Inail".

Le risposte a questa domanda sono fonte di importanti informazioni sulla qualità attesa dei servizi, soprattutto rispetto alle esigenze e agli aspetti considerati fondamentali per il singolo utente. Chi risponde, infatti, ha libertà di esposizione e può precisare quali sono gli aspetti che considera prioritari nell'ambito del perimetro dei servizi valutati.

Su un totale di n. 588 questionari, sono state rilevate n. 89 risposte aperte. Di queste, alcune rappresentano suggerimenti o espressioni di soddisfazione, altre evidenziano lamentele, altre ancora dichiarazioni sul fatto che non ci sia nulla da segnalare.

I suggerimenti riguardano, per alcuni aspetti, problematiche che possono trovare soluzione solo a livello centrale, come la funzionalità del sito internet e dei servizi on line. Per altri aspetti, le segnalazioni sono limitate e circoscritte a livello locale, quindi le proposte di miglioramento presuppongono interventi demandati alle Strutture territoriali.

I suggerimenti proposti sono pochi ed eterogenei tra loro, registrandosi comunque in prevalenza un disagio legato al settore sanitario, con riferimento alla disponibilità e accoglienza del personale medico e all'organizzazione delle visite.

APPENDICE

Elaborato Sede di CHIETI - Anno 2019
(escluso Settore Ricerca, Certificazione e Verifica)

Riepilogo complessivo della media dei giudizi per singola domanda del questionario

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...)	3,35	209	1,4%	8,1%	44,0%	45,9%	0,5%	TOT 1) 3,4
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, moduli, ecc...)	3,14	206	2,9%	11,7%	39,3%	28,6%	17,5%	TOT 2) 3,1
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e cortese	3,55	206	1,0%	0,5%	41,3%	56,8%	0,5%	TOT 3) 3,5
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,05	204	4,9%	10,8%	45,1%	25,0%	14,2%	TOT 4) 3,1
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono direttamente nella Sede Inail che gestisce la mia pratica assicurativa	3,43	214	1,4%	5,1%	41,1%	50,5%	1,9%	TOT 5) 3,4
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,32	1.039	2,3%	7,2%	42,2%	41,5%	6,8%	TOTALE 3,3
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,46	41	0,0%	7,3%	39,0%	53,7%	0,0%	AZ 6) 3,5
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono chiari e precisi	3,10	41	2,4%	14,6%	48,8%	29,3%	4,9%	AZ 7) 3,1
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,46	41	0,0%	4,9%	41,5%	48,8%	4,9%	AZ 8) 3,5
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,34	123	0,8%	8,9%	43,1%	43,9%	3,3%	TOTALE 3,3
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza	3,10	40	0,0%	12,5%	45,0%	20,0%	22,5%	AZ 10) 3,1
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	3,10	40	0,0%	12,5%	45,0%	20,0%	22,5%	TOTALE 3,1
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comunicazioni, tempi di attesa...)	3,43	176	0,0%	4,0%	48,3%	47,2%	0,6%	LAV 6) 3,4
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,41	170	0,6%	2,9%	51,2%	45,3%	0,0%	LAV 7) 3,4
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,36	175	2,9%	4,6%	45,7%	45,7%	1,1%	LAV 8) 3,4
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,40	521	1,2%	3,8%	48,4%	46,1%	0,6%	TOTALE 3,4
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,31	174	2,3%	2,9%	39,7%	31,0%	24,1%	LAV 9) 3,3
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiari	3,09	175	1,7%	10,3%	58,3%	22,3%	7,4%	LAV 10) 3,1
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,31	173	1,7%	4,0%	53,2%	37,0%	4,0%	LAV 11) 3,3
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,23	522	1,9%	5,7%	50,4%	30,1%	11,9%	TOTALE 3,2
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli	3,33	178	0,0%	5,1%	55,6%	37,6%	1,7%	LAV 12) 3,3
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	3,40	173	1,2%	2,3%	50,9%	43,4%	2,3%	LAV 13) 3,4
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, organizzazione...)	3,16	177	3,4%	10,7%	51,4%	32,8%	1,7%	LAV 14) 3,2
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,29	528	1,5%	6,1%	52,7%	37,9%	1,9%	TOTALE 3,3
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,31	2.773	1,8%	6,2%	47,0%	39,3%	5,7%	

% al netto delle risposte "Non So"

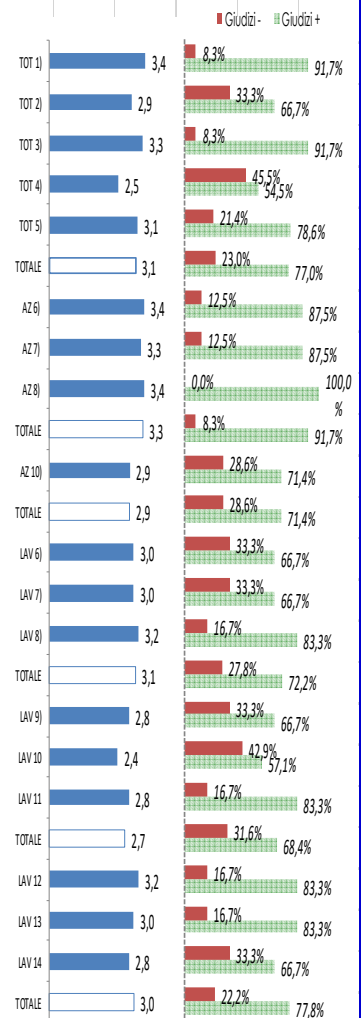
(*): La voce "TOT" tiene conto del dato complessivo delle aziende (voce "AZ") e dei lavoratori (voce "LAV").

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

Elaborato Sede di PESCARA - Anno 2019
(escluso Settore Ricerca, Certificazione e Verifica)

Riepilogo complessivo della media dei giudizi per singola domanda del questionario

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 (segnalefica, assenza di barriere architettoniche)	3,42	12	8,3%	0,0%	33,3%	58,3%	0,0%
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, moduli, ecc.)	2,92	12	16,7%	16,7%	25,0%	41,7%	0,0%
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e cortese	3,33	12	8,3%	0,0%	41,7%	50,0%	0,0%
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	2,45	12	25,0%	16,7%	33,3%	16,7%	8,3%
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono direttamente nella Sede Inail che gestisce la mia pratica assicurativa	3,14	15	6,7%	13,3%	33,3%	40,0%	6,7%
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,07	63	12,7%	9,5%	33,3%	41,3%	3,2%
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,38	8	0,0%	12,5%	37,5%	50,0%	0,0%
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono chiari e precisi	3,25	8	0,0%	12,5%	50,0%	37,5%	0,0%
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,38	8	0,0%	0,0%	62,5%	37,5%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,33	24	0,0%	8,3%	50,0%	41,7%	0,0%
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro	2,86	8	0,0%	25,0%	50,0%	12,5%	12,5%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	2,86	8	0,0%	25,0%	50,0%	12,5%	12,5%
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comunicazioni, moduli, ecc.)	3,00	6	16,7%	16,7%	16,7%	50,0%	0,0%
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,00	6	16,7%	16,7%	16,7%	50,0%	0,0%
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,17	6	0,0%	16,7%	50,0%	33,3%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,06	18	11,1%	16,7%	27,8%	44,4%	0,0%
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	2,83	7	14,3%	14,3%	28,6%	28,6%	14,3%
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiari	2,43	7	28,6%	14,3%	42,9%	14,3%	0,0%
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	2,83	7	14,3%	0,0%	57,1%	14,3%	14,3%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	2,68	21	19,0%	9,5%	42,9%	19,0%	9,5%
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli	3,17	6	16,7%	0,0%	33,3%	50,0%	0,0%
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	3,00	6	16,7%	0,0%	50,0%	33,3%	0,0%
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, organizzazione)	2,83	6	16,7%	16,7%	33,3%	33,3%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,00	18	16,7%	5,6%	38,9%	38,9%	0,0%
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,04	152	11,2%	10,5%	38,2%	36,8%	3,3%



(*): La voce "TOT" tiene conto del dato complessivo delle aziende (voce "AZ") e dei lavoratori (voce "LAV").

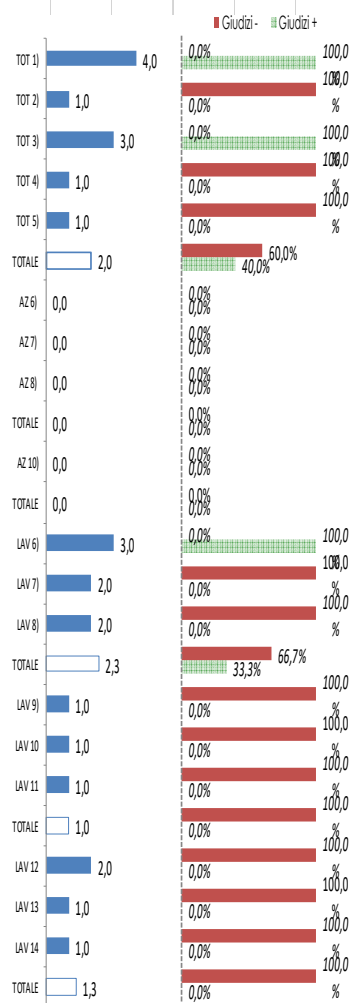
(**): Il giudizio complessivo è dato dalla media aritmetica ponderata dei giudizi medi, rilevati su ciascuna domanda, con pesi pari al numero dei rispondenti.

% al netto delle risposte "Non So"

**Elaborato Sede di LANCIANO (CH) - Anno 2019
(escluso Settore Ricerca, Certificazione e Verifica)**

Riepilogo complessivo della media dei giudizi per singola domanda del questionario

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, ecc.)	4,00	1	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, moduli, ecc.)	1,00	1	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e cortese	3,00	1	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentale, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	1,00	1	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono direttamente nella Sede Inail che frequento	1,00	1	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	2,00	5	60,0%	0,0%	20,0%	20,0%	0,0%
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono chiari e precisi		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comunicazioni, tempi di attesa, ecc.)	3,00	1	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	2,00	1	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	2,00	1	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	2,33	3	0,0%	66,7%	33,3%	0,0%	0,0%
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	1,00	1	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiari	1,00	1	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	1,00	1	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	1,00	3	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli	2,00	1	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	1,00	1	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, ecc.)	1,00	1	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	1,33	3	66,7%	33,3%	0,0%	0,0%	0,0%
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	1,71	14	57,1%	21,4%	14,3%	7,1%	0,0%



(*) : La voce "TOT" tiene conto del dato complessivo delle aziende (voce "AZ") e dei lavoratori (voce "LAV").

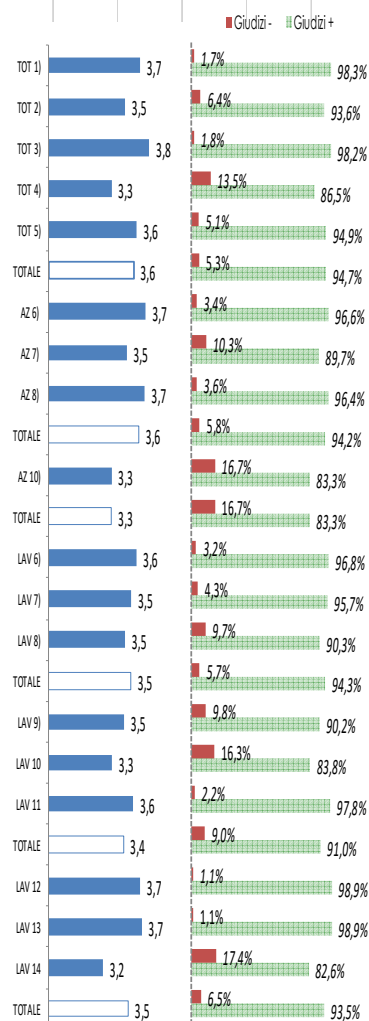
% al netto delle risposte "Non So"

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

Elaborato Sede di L'AQUILA - Anno 2019
(escluso Settore Ricerca, Certificazione e Verifica)

Riepilogo complessivo della media dei giudizi per singola domanda del questionario

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 (segnalefica, assenza di barriere architettoniche...)	3,65	116	0,0%	1,7%	31,0%	66,4%	0,9%
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo o di cui ho bisogno (opuscoli, moduli, ecc...)	3,46	115	0,0%	6,1%	39,1%	50,4%	4,3%
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente, cortese	3,77	116	0,0%	1,7%	19,0%	77,6%	1,7%
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,29	115	4,3%	6,1%	29,6%	37,4%	22,6%
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono direttamente nella Sede Inail che gestisce la mia pratica assicurativa	3,61	124	0,8%	4,0%	26,6%	63,7%	4,8%
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,57	586	1,0%	3,9%	29,0%	59,2%	6,8%
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,72	29	0,0%	3,4%	20,7%	75,9%	0,0%
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono chiari e precisi	3,48	29	0,0%	10,3%	31,0%	58,6%	0,0%
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,71	29	0,0%	3,4%	20,7%	72,4%	3,4%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,64	87	0,0%	5,7%	24,1%	69,0%	1,1%
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza	3,29	29	3,4%	10,3%	27,6%	41,4%	17,2%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	3,29	29	3,4%	10,3%	27,6%	41,4%	17,2%
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comunicazioni, moduli, ecc...)	3,61	94	0,0%	3,2%	33,0%	63,8%	0,0%
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,54	94	0,0%	4,3%	37,2%	58,5%	0,0%
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,46	94	1,1%	8,5%	33,0%	56,4%	1,1%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,54	282	0,4%	5,3%	34,4%	59,6%	0,4%
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,45	94	2,1%	3,2%	17,0%	31,9%	45,7%
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiari	3,30	93	1,1%	12,9%	31,2%	40,9%	14,0%
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,57	94	0,0%	2,1%	37,2%	56,4%	4,3%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,44	281	1,1%	6,0%	28,5%	43,1%	21,4%
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli	3,65	94	0,0%	1,1%	31,9%	64,9%	2,1%
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	3,67	94	0,0%	1,1%	29,8%	67,0%	2,1%
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, organizzazione, ecc...)	3,18	94	5,3%	11,7%	40,4%	40,4%	2,1%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,50	282	1,8%	4,6%	34,0%	57,4%	2,1%
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,53	1.547	1,0%	4,9%	30,5%	56,2%	7,3%



(*) La voce "TOT" tiene conto del dato complessivo delle aziende (voce "AZ") e dei lavoratori (voce "LAV").

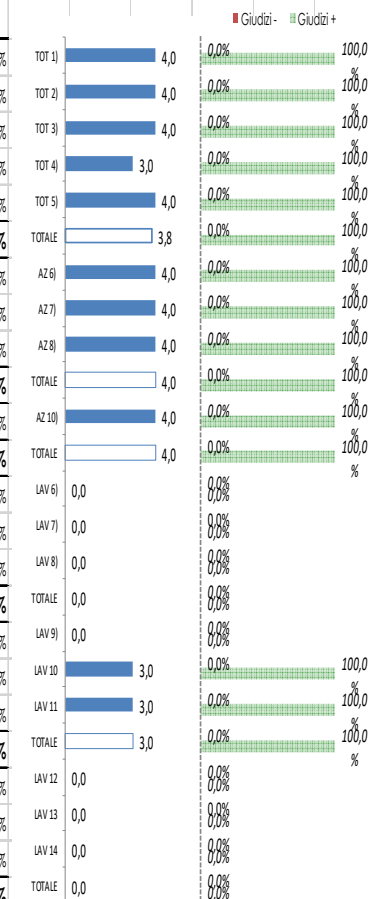
% al netto delle risposte "Non So"

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

Elaborato Sede di AVEZZANO (AQ) - Anno 2019
(escluso Settore Ricerca, Certificazione e Verifica)

Riepilogo complessivo della media dei giudizi per singola domanda del questionario

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...)	4,00	1	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, brochure...)	4,00	1	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e cortese	4,00	1	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,00	1	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono direttamente nella Sede Inail che gestisce la mia pratica assicurativa	4,00	3	0,0%	0,0%	0,0%	66,7%	33,3%
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,83	7	0,0%	0,0%	14,3%	71,4%	14,3%
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	4,00	2	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono chiari e precisi	4,00	2	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	4,00	2	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	4,00	6	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro	4,00	2	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	4,00	2	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, pulizia, accoglienza...)		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti		1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiari	3,00	1	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,00	1	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,00	3	0,0%	0,0%	66,7%	0,0%	33,3%
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, organizzazione...)		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,81	18	0,0%	0,0%	16,7%	72,2%	11,1%



(*) La voce "TOT" tiene conto del dato complessivo delle aziende (voce "AZ") e dei lavoratori (voce "LAV").

% al netto delle risposte "Non So"

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

Elaborato Sede di TERAMO - Anno 2019
(escluso Settore Ricerca, Certificazione e Verifica)

Riepilogo complessivo della media dei giudizi per singola domanda del questionario

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)	3,65	213	0,0%	0,9%	32,9%	66,2%	0,0%
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, moduli, ecc.)	3,45	213	1,9%	2,3%	41,8%	48,4%	5,6%
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e cortese	3,64	213	0,0%	1,9%	32,4%	65,7%	0,0%
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentale, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,50	213	0,9%	2,8%	33,3%	46,0%	16,9%
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono direttamente nella Sede Inail che gestisce la mia pratica	3,56	215	1,4%	1,4%	35,8%	58,6%	2,8%
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,56	1.067	0,8%	1,9%	35,2%	57,0%	5,1%
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,79	34	0,0%	2,9%	14,7%	82,4%	0,0%
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono chiari e precisi	3,76	34	0,0%	2,9%	17,6%	79,4%	0,0%
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,76	34	0,0%	0,0%	23,5%	76,5%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,77	102	0,0%	2,0%	18,6%	79,4%	0,0%
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro	3,74	33	0,0%	3,0%	18,2%	72,7%	6,1%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	3,74	33	0,0%	3,0%	18,2%	72,7%	6,1%
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comunicazioni, tempi di attesa, ecc.)	3,55	185	0,5%	0,5%	42,2%	56,8%	0,0%
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,45	185	1,6%	0,5%	48,6%	49,2%	0,0%
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,68	185	0,5%	1,6%	27,0%	70,3%	0,5%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,56	555	0,9%	0,9%	39,3%	58,7%	0,2%
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,45	186	0,5%	2,2%	40,9%	40,9%	15,6%
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare	3,35	186	1,6%	5,4%	46,2%	42,5%	4,3%
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,45	185	1,1%	2,2%	46,5%	48,6%	1,6%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,42	557	1,1%	3,2%	44,5%	44,0%	7,2%
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli	3,62	185	0,0%	2,2%	31,9%	61,6%	4,3%
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	3,32	185	2,2%	7,0%	45,4%	42,2%	3,2%
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, organizzazione, ecc.)	3,27	183	2,7%	7,7%	48,6%	39,3%	1,6%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,40	553	1,6%	5,6%	42,0%	47,7%	3,1%
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,51	2.867	1,0%	2,7%	38,3%	54,0%	4,0%

% al netto delle risposte "Non So"

(*): La voce "TOT" tiene conto del dato complessivo delle aziende (voce "AZ") e dei lavoratori (voce "LAV").

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