

**STANDARD DI QUALITÀ DI TIPO QUALITATIVO**  
**(ANNO 2015)**

Nelle tabelle seguenti sono indicati, per le tipologie di servizi a fianco di ciascuno riportate, gli standard di tipo **qualitativo** che l'INAIL garantisce ai propri utenti.

**LEGENDA SERVIZI:**

- 1= Rapporto assicurativo con i datori di lavoro
- 2= Prestazioni economiche assicurative
- 3= Prestazioni sanitarie
- 4= Prestazioni per la riabilitazione ed il reinserimento nella vita di relazione
- 5= Prestazioni protesiche
- 6= Prevenzione e sicurezza sul lavoro
- 7= Prestazioni di certificazione e verifica

<b>Dimensione</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard qualitativo</b>	<b>Servizio</b>
<b>Accessibilità</b>	Accesso multicanale alle informazioni ed ai servizi	<b>Servizi online</b>	1, 2, 6, 7
		<b>Agenda Appuntamenti</b>	1, 2
		<b>Contact Center Multicanale</b> , integrato con l'INPS	TUTTI
		<b>Superabile</b> , Contact Center Integrato	2,3,4,5
		<b>Inail Risponde</b> , servizio automatico via mail	TUTTI
		<b>Canale telefonico</b> di accesso alle Sedi	TUTTI
	Accesso fisico alle Sedi	<b>Sportelli fisici</b> delle Sedi	1*,2,3,4,5,6*,7*
		<b>Orari di apertura</b> al pubblico degli sportelli (a settimana: almeno 3 ore al giorno per 5 giorni, almeno 1 pomeriggio)	1*,2,3,4,5,6*,7*
		<b>Orari per le visite mediche</b> (a settimana: almeno 3 ore al giorno per 5 giorni)	3
		<b>Segnaletica esterna</b> per semplificare il raggiungimento e l'individuazione delle Sedi	TUTTI
		<b>Segnaletica interna</b> per facilitare l'accesso ai servizi (orari, nominativo del Responsabile, ...) e per semplificare il raggiungimento e l'individuazione degli uffici	TUTTI

<b>Dimensione</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard qualitativo</b>	<b>Servizio</b>
<b>Tempestività</b>	Servizi telematici	<b>Acquisizione e scambio automatici e diretti di dati</b> con Aziende e Patronati, anche in seguito ad accordi di cooperazione applicativa	1,2
		<b>Acquisizione di dati trasmessi per posta elettronica</b> (mail, PEC)	TUTTI
<b>Trasparenza</b>	Reperibilità della modulistica	<b>On line</b> , dal portale www.inail.it	1,2,3,6,7
		<b>In Sede</b>	1*,2,3,6*,7*
	Chiarezza delle informazioni	<b>Omogeneità e comprensibilità</b> della modulistica	1,2,3,6,7
		<b>Semplificazione</b> nel linguaggio, sia scritto che parlato	TUTTI
	Completezza delle informazioni	<b>Invito a visita medica</b> completo di tutte le indicazioni necessarie (giorno e ora, indirizzo e ubicazione dell'ambulatorio, motivo dell'invito, eventuale documentazione medica da presentare, ...)	3
	Diffusione delle informazioni	<b>Pubblicazioni editoriali</b> (volumi, opuscoli, pieghevoli, riviste, ...)	TUTTI
		<b>Comunicazioni attraverso i mass media</b> (comunicati stampa, campagne di comunicazione, ...)	TUTTI
		<b>Portale istituzionale</b>	TUTTI
		<b>Contact Center Multicanale</b>	TUTTI
	<b>Efficacia - conformità</b>	Ricezione dell'utenza	<b>Personale qualificato e formato</b> per svolgere le attività con professionalità e competenza e per ricevere l'utente con rispetto, cortesia e disponibilità
<b>Progettazione dei locali</b> destinati alle visite mediche in modo tale da garantire il rispetto della riservatezza e della dignità dell'infortunato/tecnopatico			3,4,5
Adozione di protocolli medico-legali		<b>Omogenea valutazione</b> dei postumi che possono derivare da infortunio o malattia professionale	3,4,5
Organizzazione e del servizio		Possibilità di richiedere il <b>servizio a domicilio</b> in caso di assoluta e comprovata impossibilità a recarsi presso la Sede competente	3,4,5
Customer Care		<b>Inail in linea:</b> servizio informativo di supporto e assistenza rivolto ai lavoratori infortunati il cui certificato medico attesta una prognosi compresa fra 15 e 40 giorni	2,3,4,5

\*Standard garantito unicamente in caso di erogazione del servizio presso la Sede