

INAIL

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION
SUI SERVIZI EROGATI DALLE SEDI
DELL'ISTITUTO
ANNO 2020

DIREZIONE REGIONALE SARDEGNA

Ufficio programmazione organizzazione
e attività istituzionali

INAIL

Indice del documento

1.	INTRODUZIONE	3
1.1.	PRESENTAZIONE	3
1.2.	OBIETTIVO DEL DOCUMENTO	3
1.3.	METODOLOGIA	3
2.	DESCRIZIONE DEL CAMPIONE	6
3.	SINTESI DEI RISULTATI	8
4.	RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO REGIONALE	10
4.1.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI ALLO SPORTELLLO E DELL'AREA SANITARIA	10
5.	RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO DI SEDE	11
5.1.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI ALLO SPORTELLLO E DELL'AREA SANITARIA	11
6.	SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO	155

1. INTRODUZIONE

1.1. Presentazione

Il Report regionale ha lo scopo di descrivere e illustrare i dati rilevati dall'indagine di *Customer Satisfaction* in merito ai giudizi dell'utenza delle Sedi dell'Istituto. Rappresenta, infatti, lo strumento principale per pubblicizzare i risultati delle rilevazioni nei confronti dell'utenza interna ed esterna. Lo scopo della rilevazione, che si ripete annualmente, è il miglioramento continuo, che arriva dalla consapevolezza che la soddisfazione dell'utente varia nel tempo e in base ai contesti. La qualità percepita dai fruitori dei servizi va pertanto rilevata con continuità e in maniera sistematica, per poter intervenire tempestivamente sulle criticità che possono emergere anche in relazione al variare delle esigenze.

I risultati dell'indagine periodica, oltre a garantire il monitoraggio del miglioramento continuo della qualità dei servizi, sono utilizzati per definire la specifica quota del salario accessorio del personale legata al grado di soddisfazione degli utenti, ai sensi delle previsioni di legge (art. 4 della Legge 4 marzo 2009, n. 15, e D. Lgs. 27 ottobre 2009, n. 150) e contrattuali (art. 25, comma 7, del Contratto Collettivo Enti Pubblici non economici stipulato il 1° ottobre 2007). Per quanto attiene agli aspetti indagati, la rilevazione ha riguardato tutti i servizi che l'Istituto eroga all'utenza, compresi quelli del Settore Certificazione, verifica e innovazione (ex Ricerca, certificazione e verifica).

1.2. Obiettivo del documento

Il presente documento ha lo scopo di illustrare i giudizi, aggregati a livello regionale, emersi dall'indagine di Customer Satisfaction 2020 con l'obiettivo di individuare, attraverso l'analisi dei risultati, i punti di forza e le aree di miglioramento evidenziate dagli utenti, e di comprendere i motivi organizzativi e/o di contesto che li hanno determinati.

1.3. Metodologia

Il contesto emergenziale legato al Covid-19 e la conseguente significativa riduzione dell'affluenza dell'utenza in tutte le sedi del territorio hanno reso necessaria una rivisitazione netta degli aspetti metodologici per la definizione dell'indagine periodica di rilevazione della Customer Satisfaction. Le innovazioni dell'impianto dal punto di vista metodologico rispondono altresì ad esigenze pregresse di semplificazione e razionalizzazione, quali ad esempio l'utilizzo del tradizionale modello cartaceo, sostituito da una modalità online di somministrazione dell'indagine. La rilevazione attraverso il canale Sportello è stata effettuata presso tutte le Sedi e le Unità Operative Territoriali di Certificazione, Verifica e Ricerca.

Le principali innovazioni metodologiche introdotte, rispetto agli anni precedenti, sono:

- La modalità dell'indagine è stata modificata da campionaria a censuaria, senza obbligo del raggiungimento minimo di questionari;
- Il periodo di somministrazione è stato fissato in quattro settimane, con l'acquisizione di tutti i questionari compilati a fine indagine, a prescindere dalla loro numerosità;
- Il questionario è stato somministrato attraverso il solo canale Mail/Web, con l'eliminazione del tradizionale questionario cartaceo;

- Le domande per la valutazione dei servizi erogati dalle sedi sono state rimodulate e formulate ai soli utenti recatisi in sede, in quanto soli destinatari di tali servizi;
- Il target per la misurazione della qualità dei servizi è stato rideterminato per cui il livello minimo atteso di giudizio, calcolato sulla scala a 4 valori, è pari a 2,75, rispetto al 3,30 degli anni scorsi, a seguito della stima dell'impatto delle novità metodologiche e tenuto conto del contesto emergenziale legato al Covid-19.

I destinatari della rilevazione sono tutti gli utenti, Aziende e Lavoratori, che si sono recati negli ambulatori medici e agli sportelli amministrativi delle sedi e delle U.O.T. durante il periodo di rilevazione (9 novembre – 4 dicembre 2020).

Nello specifico per utenti delle Aziende si intendono:

- Datore di lavoro, Consulente del lavoro, Incaricato di Associazione di categoria, Artigiano-Autonoma, Fattorino / Commesso;

mentre per utenti dei Lavoratori:

- Infortunato, Affetto da M.P., Titolare di Rendita, Delegato di Infortunato / Affetto MP / Titolare di rendita, Patronato.

Sono stati invitati a partecipare anche le aziende/intermediari e lavoratori che si sono recati in sede nel periodo dal 1 luglio 2019 al 30 giugno 2020. Considerata la considerevole diminuzione dell'afflusso dell'utenza in sede, sono stati considerati tutti i questionari raccolti senza l'obbligo del raggiungimento di un campione predefinito.

Il giudizio dell'utente viene raccolto tramite un questionario strutturato, parzialmente diversificato in funzione della tipologia di utenza interessata (Aziende e Lavoratori) che risponde in forma anonima, nel rispetto della privacy.

Il questionario è strutturato nelle seguenti sezioni:

- Informazioni demografiche e di profilazione;
- Giudizio relativo ai servizi generali di Istituto;
- Giudizio relativo ai servizi di sede suddivisi per Area, come di seguito riportato:
 1. Servizi di sportello (dedicati agli utenti Lavoratori o Aziende/Intermediari)
 2. Servizi dell'area sanitaria (dedicati agli utenti Lavoratori)
 3. Servizi di certificazione e verifica (dedicati ad Aziende/Intermediari)
- Servizi di certificazione e verifica (dedicati ad Aziende ed Intermediari);
- Una domanda aperta per la segnalazione di eventuali aree di miglioramento.

Il giudizio viene espresso dall'utente attraverso la seguente scala di valutazione (scala Likert):

1. Per niente d'accordo (valore attribuito: 1)
2. Poco d'accordo (valore attribuito: 2)
3. Abbastanza d'accordo (valore attribuito: 3)
4. Molto d'accordo (valore attribuito: 4)
0. Non so (giudizio non espresso che viene elaborato come dato mancante).

Il grado di soddisfazione è misurato utilizzando la media ponderata delle valutazioni (considerando i valori compresi da 1 a 4), e le elaborazioni previste sono state:

- Media nazionale per ciascun indicatore

- Media complessiva aggregata a livello regionale
- Media complessiva aggregata a livello di sede territoriale.

L'obiettivo dell'Istituto, o livello minimo atteso di giudizio per ciascun indicatore (domanda), è fissato a un valore pari a 2,75.

Considerate le modifiche al metodo di rilevazione adottate e l'obbligata discontinuità delle relazioni con gli utenti e dell'erogazione dei servizi dovuta all'emergenza pandemica, che ha sicuramente influenzato il giudizio riferito all'anno in corso, i risultati ottenuti non possono ritenersi confrontabili con quelli degli anni precedenti.

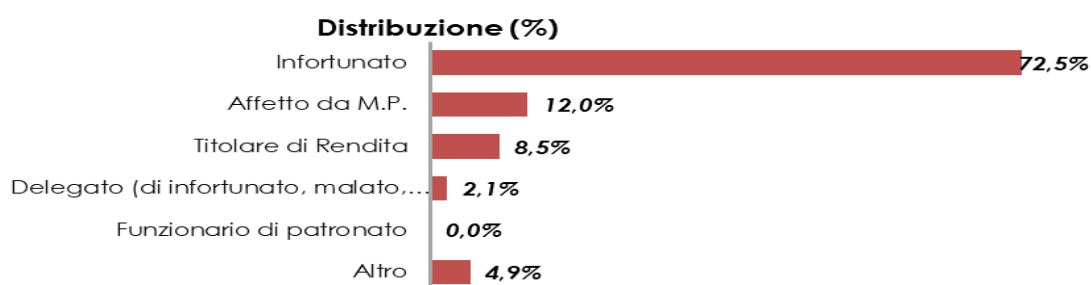
2. DESCRIZIONE DEL CAMPIONE

Il numero totale di questionari raccolti è di 142, così distribuiti:

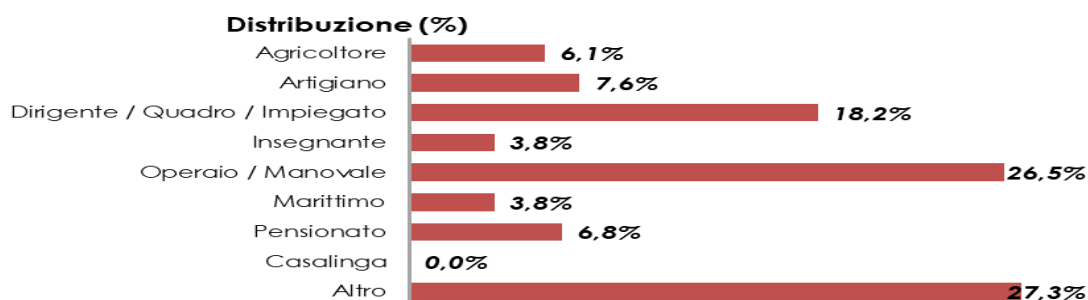
Categoria (Aziende)		N. questionari	Categoria (Lavoratori)		N. questionari
Datore di lavoro		0	Infortunato		103
Consulente/Intermediario		0	Affetto da M.P.		17
Incaricato di Ass. di categoria		0	Titolare di Rendita		12
Fattorino / commesso		0	Delegato (di infortunato, malato, titolare di rei		3
Altro		0	Funzionario di patronato		0
Totale		0	Altro		7
			Totale		142

L'utenza Aziende, con n. 0 questionari compilati, rappresenta un unicum nella storia pregressa della rilevazione della Customer: non era mai accaduto, infatti, che non venisse compilato nemmeno un questionario. Pertanto, per l'anno 2020 non è possibile procedere con considerazioni in merito al grado di soddisfazione dell'utenza della Regione relativamente all'Area Aziende. Anche per il Settore Ricerca non sono pervenuti questionari compilati.

Anche l'utenza Lavoratori, con un totale di n° 142 questionari, è in netto calo rispetto alle rilevazioni degli anni precedenti. Per il settore Lavoratori, la tipologia di utenza che accede con più frequenza agli sportelli risulta essere quella degli infortunati (72,5%), seguita dagli affetti da MP (12%) e dai titolari di rendita (8,5%).

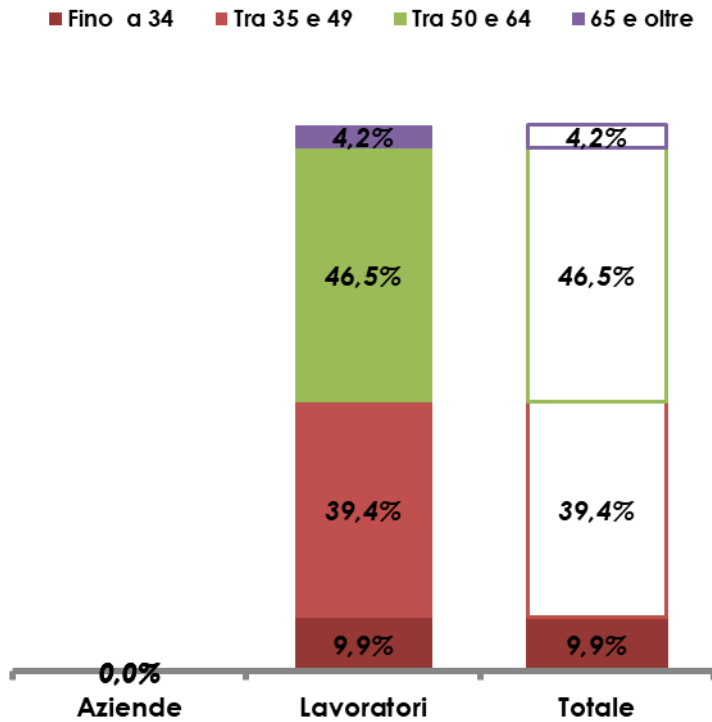


Nei Lavoratori, per le professioni, è la categoria "Altro" che registra la percentuale maggiore (27,3%). Si conferma come professione principale quella di operaio/manovale con il 26,5%, seguono i Dirigenti/quadri/impiegati col 18,2%, gli artigiani con il 7,6%, i pensionati con il 6,8%, gli agricoltori con il 6,1% e, infine, gli insegnanti e i marittimi col 3,8%.



Per quanto riguarda gli aspetti socio-anagrafici il 63,4% dell'utenza è di sesso maschile, e solo il 36,6% di sesso femminile.

Analizzando il dato per classe d'età, l'età media del primo posto è piuttosto alta, dato che il 46,5% dei compilatori ha un'età compresa tra i 50 e i 64 anni, mentre diminuisce l'età media per il secondo posto, con il 39,4% dei compilatori di età compresa tra i 35 ed i 49 anni.



La nazionalità degli intervistati è, nel 2020, al 100% italiana.

3. SINTESI DEI RISULTATI

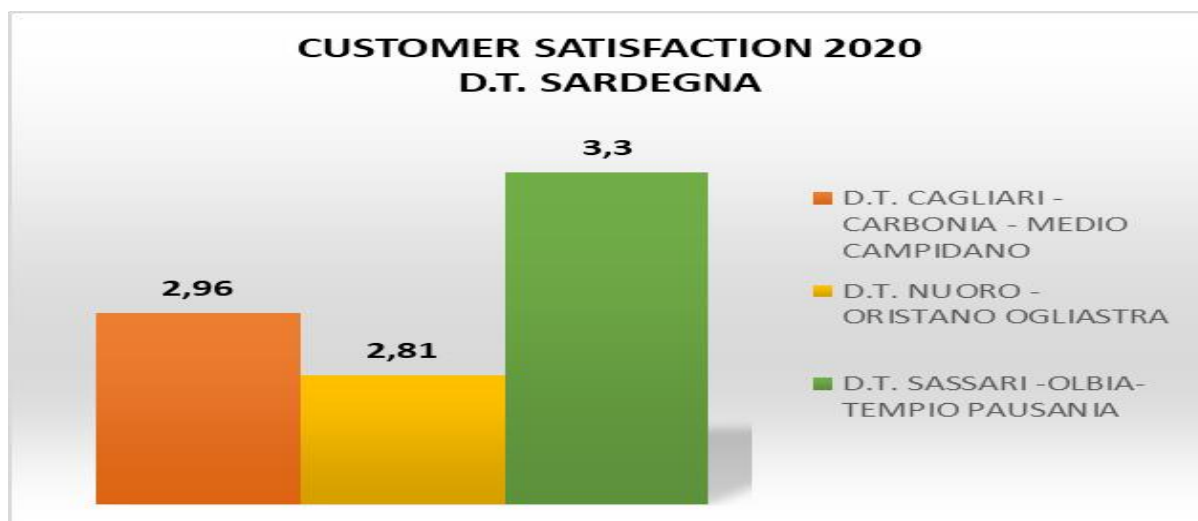
A differenza degli anni precedenti la rilevazione di Customer Satisfaction 2020 ha avuto carattere censuario, coinvolgendo tutti gli utenti che liberamente hanno deciso di rispondere al questionario. Il numero dei questionari, sia a livello nazionale che regionale, ha avuto un calo significativo rispetto all'anno precedente. A ridursi sono stati principalmente i questionari raccolti tramite lo sportello, con un calo quasi totale dell'affluenza in sede causata dalle contingenze legate al diffondersi del virus Sars-CoV-2. La ridotta numerosità campionaria rispetto al totale dei questionari raccolti non ha pertanto consentito approfondite analisi di dettaglio ed eventuali confronti con gli anni precedenti sono da considerarsi indicativi.

L'indagine si è svolta, contestualmente, su tutto il territorio nazionale dal 9 novembre al 4 dicembre 2020 e sono stati acquisiti tutti i questionari compilati, indipendentemente dalla loro numerosità. Il giudizio medio complessivo a livello di Istituto sul totale dei servizi erogati è stato pari al 3,25, in diminuzione rispetto all'anno precedente. Il giudizio medio complessivo riportato dalla regione Sardegna si attesta al 3,07, valore leggermente inferiore alla media nazionale del 3,25%. Considerato che il valore obiettivo dell'Istituto era stato fissato a 2,75%, il risultato raggiunto si può considerare più che positivo.



È possibile che il giudizio medio sia stato condizionato, in qualche misura, dalla nuova modalità di rilevazione, effettuata nel 2020 esclusivamente via web, cioè tramite un canale di comunicazione sicuramente più impersonale e asettico rispetto allo sportello fisico.

Dall'analisi dei dati sotto riportati emerge che tutte le Direzioni Territoriali si attestano sopra il valore atteso, con la Direzione territoriale di Sassari che ottiene un gradimento complessivo medio superiore alle altre (3,30), seguita dalla DT di Cagliari (2,96) e di Nuoro (2,81):



Come si rileva dalle tabelle seguenti, la percentuale di giudizi negativi - espressi mediante le risposte sintetiche predefinite "per niente d'accordo" e "poco d'accordo" - risulta piuttosto bassa rispetto al valore obiettivo. Dal confronto tra i diversi valori si nota che la maggior percentuale di giudizi negativi è attribuita ai servizi dell'area sanitaria.

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnaletica, igiene)	3,00	28	10,7%	3,6%	42,9%	25,0%	17,9%
I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle mie richieste	3,17	28	10,7%	0,0%	39,3%	35,7%	14,3%
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa...)	2,74	28	14,3%	17,9%	25,0%	25,0%	17,9%
Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professionale	3,32	28	10,7%	0,0%	28,6%	50,0%	10,7%
Allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,30	28	7,1%	3,6%	28,6%	42,9%	17,9%
TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO	3,11	140	10,7%	5,0%	32,9%	35,7%	15,7%
Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (spazio, segnaletica, comfort, igiene)	3,09	119	2,5%	12,6%	51,3%	26,1%	7,6%
Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici	2,89	119	10,1%	18,5%	39,5%	27,7%	4,2%
Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)	2,94	119	10,9%	15,1%	38,7%	31,1%	4,2%
Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale	3,06	119	9,2%	13,4%	34,5%	37,8%	5,0%
Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy	3,36	119	1,7%	5,9%	42,0%	42,9%	7,6%
TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA	3,07	595	6,9%	13,1%	41,2%	33,1%	5,7%
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,07	735	7,6%	11,6%	39,6%	33,6%	7,6%

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

4.1. Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori allo sportello e dall'Area sanitaria

Totale servizi allo sportello									
Categoria		Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So	
Lavoratori	Infortunato	3,05	100	14,0%	3,0%	27,0%	35,0%	21,0%	
	Affetto da M.P.	2,70	10	10,0%	20,0%	60,0%	10,0%	0,0%	
	Titolare di Rendita	3,44	10	0,0%	10,0%	30,0%	50,0%	10,0%	
	Delegato (di infortunato, malato, titolare di rendita)		0						
	Funzionario di patronato		0						
	Altro	3,40	20	0,0%	5,0%	50,0%	45,0%	0,0%	
	Totale lavoratori		3,11	140	10,7%	5,0%	32,9%	35,7%	15,7%
TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO*		3,11	140	10,7%	5,0%	32,9%	35,7%	15,7%	
Totale servizi dell'area sanitaria									
Categoria		Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So	
Lavoratori	Infortunato	3,02	435	8,3%	13,6%	39,8%	32,0%	6,4%	
	Affetto da M.P.	3,08	80	5,0%	17,5%	37,5%	35,0%	5,0%	
	Titolare di Rendita	3,28	50	2,0%	4,0%	58,0%	36,0%	0,0%	
	Delegato (di infortunato, malato, titolare di rendita)	3,53	15	0,0%	6,7%	33,3%	60,0%	0,0%	
	Funzionario di patronato		0						
	Altro	3,08	15	0,0%	13,3%	53,3%	20,0%	13,3%	
	Totale lavoratori		3,07	595	6,9%	13,1%	41,2%	33,1%	5,7%

Nel 2020 la media dei giudizi indica un maggior gradimento per i Servizi allo sportello (3,11) rispetto ai Servizi dell'area sanitaria (3,07), e ciò non stupisce, perché il servizio allo sportello rappresenta il tradizionale canale con il quale l'utenza Lavoratori si relaziona da sempre con l'Istituto.

Per quanto attiene ai servizi allo sportello, il giudizio migliore è stato da parte dei titolari di rendita (3,44), seguito da quello degli infortunati (3,05) e dagli affetti da malattia professionale (2,70).

L'utenza si è espressa in ordine ad alcuni aspetti organizzativi (spazi, orari, ambiente, tempi di attesa e rispetto della privacy) e il giudizio migliore (3,32) ha riguardato disponibilità, competenza e professionalità del personale. Un ottimo livello di gradimento hanno ottenuto anche il rispetto della privacy durante il colloquio allo sportello (3,30) e la qualità delle informazioni ricevute (3,17). Gli utenti dimostrano anche un buon livello di soddisfazione per la qualità degli ambienti del front office (3,00). Gli orari di apertura e i tempi di attesa sono quelli che ottengono, invece, il minor gradimento (2,74).

Per quanto attiene ai servizi dell'area sanitaria, il giudizio migliore è relativo alla tutela della privacy negli ambulatori (3,36). Gradito è anche il comfort degli ambulatori (3,09). Il personale medico sanitario viene positivamente valutato (3,06) quanto a disponibilità e competenza. I tempi di attesa e l'organizzazione delle visite mediche, invece, ottengono una valutazione leggermente inferiore (2,94), e ancora più basso è il gradimento delle informazioni ricevute relativamente alle prestazioni richieste (2,89).

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

5.1. Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori allo sportello e dall'Area sanitaria

Come anticipato nei risultati di sintesi, tutte le Direzioni Territoriali si attestano sopra il valore atteso, con la Direzione territoriale di Sassari che ottiene un giudizio medio complessivo superiore alle altre (3,30), seguita dalla DT di Cagliari (2,96) e di Nuoro (2,81):

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnaletica, igiene)	3,17	6	16,7%	0,0%	33,3%	50,0%	0,0%
I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle	3,17	6	16,7%	0,0%	33,3%	50,0%	0,0%
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa)	3,00	6	16,7%	0,0%	50,0%	33,3%	0,0%
Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professionale	3,17	6	16,7%	0,0%	33,3%	50,0%	0,0%
Allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,60	6	0,0%	0,0%	33,3%	50,0%	16,7%
TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO	3,21	30	13,3%	0,0%	36,7%	46,7%	3,3%
Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (spazio, segnaletica, igiene)	3,15	55	0,0%	16,4%	49,1%	30,9%	3,6%
Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici	3,19	55	3,6%	10,9%	45,5%	36,4%	3,6%
Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione)	3,41	55	0,0%	10,9%	36,4%	50,9%	1,8%
Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale	3,24	55	5,5%	14,5%	29,1%	49,1%	1,8%
Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy	3,59	55	0,0%	3,6%	30,9%	58,2%	7,3%
TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA	3,31	275	1,8%	11,3%	38,2%	45,1%	3,6%
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,30	305	3,0%	10,2%	38,0%	45,2%	3,6%

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnaletica, igiene)	3,08	16	6,3%	6,3%	37,5%	25,0%	25,0%
I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle	3,31	16	6,3%	0,0%	37,5%	37,5%	18,8%
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa)	2,83	16	12,5%	18,8%	12,5%	31,3%	25,0%
Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professionale	3,57	16	6,3%	0,0%	18,8%	62,5%	12,5%
Allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,46	16	6,3%	0,0%	25,0%	50,0%	18,8%
TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO	3,27	80	7,5%	5,0%	26,3%	41,3%	20,0%
Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (spazio, segnaletica, igiene)	2,87	35	8,6%	14,3%	45,7%	20,0%	11,4%
Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici	2,79	35	11,4%	20,0%	40,0%	22,9%	5,7%
Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione)	2,45	35	22,9%	20,0%	37,1%	14,3%	5,7%
Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale	3,03	35	8,6%	11,4%	42,9%	31,4%	5,7%
Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy	3,06	35	5,7%	8,6%	54,3%	25,7%	5,7%
TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA	2,84	175	11,4%	14,9%	44,0%	22,9%	6,9%
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	2,96	255	10,2%	11,8%	38,4%	28,6%	11,0%

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnaletica, igiene)	2,60	6	16,7%	0,0%	66,7%	0,0%	16,7%
I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle	2,80	6	16,7%	0,0%	50,0%	16,7%	16,7%
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa)	2,20	6	16,7%	33,3%	33,3%	0,0%	16,7%
Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professionale	2,80	6	16,7%	0,0%	50,0%	16,7%	16,7%
Allo sportello è stata garantita la mia privacy	2,60	6	16,7%	16,7%	33,3%	16,7%	16,7%
TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO	2,60	30	16,7%	10,0%	46,7%	10,0%	16,7%
Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (spazio, segnaletica, igiene)	3,23	29	0,0%	3,4%	62,1%	24,1%	10,3%
Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici	2,43	29	20,7%	31,0%	27,6%	17,2%	3,4%
Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione)	2,59	29	17,2%	17,2%	44,8%	13,8%	6,9%
Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale	2,73	29	17,2%	13,8%	34,5%	24,1%	10,3%
Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy	3,31	29	0,0%	6,9%	48,3%	34,5%	10,3%
TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA	2,85	145	11,0%	14,5%	43,4%	22,8%	8,3%
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	2,81	175	12,0%	13,7%	44,0%	20,6%	9,7%

Per quanto attiene ai servizi allo sportello, è la DT Cagliari ad ottenere la percentuale di gradimento più elevata (3,27 su 80 risposte), seguita dalla DT Sassari (3,21 su 30 risposte), mentre la DT Nuoro si attesta al 2,60 (30 risposte). Relativamente ai singoli aspetti oggetto di valutazione, l'utenza della DT Nuoro non ritiene soddisfacente l'organizzazione del servizio (2,20) e il rispetto della privacy allo sportello (2,60%).

Per quanto riguarda invece l'area sanitaria, il gradimento maggiore proviene dalla DT Sassari (3,31 su 275 risposte), seguita dalle DT Nuoro (2,85 su 145 risposte) e DT Cagliari (2,84 su 175 risposte). L'utenza delle DT Nuoro e DT Cagliari esprime giudizi negativi per le informazioni ricevute presso gli ambulatori medici (2,43 e 2,79 rispettivamente) e per l'organizzazione del servizio (2,59 e 2,45 rispettivamente). Nella DT di Nuoro l'utenza esprime giudizi negativi sulla disponibilità e professionalità del personale medico sanitario, raggiungendo complessivamente una percentuale di gradimento del 2,73.

Nelle tabelle che seguono si distingue la media dei giudizi per ciascuna Sede. Nello specifico, la Sede di Cagliari ottiene ottime percentuali di gradimento per i servizi allo sportello (3,35); nell'area sanitaria la percentuale di gradimento risulta in linea con il risultato atteso (2,80).

CAGLIARI

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnaletica, igiene)	3,10	14	7,1%	7,1%	28,6%	28,6%	28,6%
I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle	3,36	14	7,1%	0,0%	28,6%	42,9%	21,4%
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa)	3,00	14	14,3%	7,1%	14,3%	35,7%	28,6%
Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professionale	3,67	14	7,1%	0,0%	7,1%	71,4%	14,3%
Allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,50	14	7,1%	0,0%	21,4%	57,1%	14,3%
TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO	3,35	70	8,6%	2,9%	20,0%	47,1%	21,4%
Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (spazio, personale, servizi)	2,83	33	9,1%	15,2%	45,5%	18,2%	12,1%
Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici	2,74	33	12,1%	21,2%	39,4%	21,2%	6,1%
Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione)	2,42	33	24,2%	21,2%	33,3%	15,2%	6,1%
Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale	3,00	33	9,1%	12,1%	42,4%	30,3%	6,1%
Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy	3,03	33	6,1%	9,1%	54,5%	24,2%	6,1%
TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA	2,80	165	12,1%	15,8%	43,0%	21,8%	7,3%

Presso la Sede di Carbonia si rilevano complessivamente buoni risultati per i servizi allo sportello, inficiati dai giudizi negativi riguardo l'organizzazione (tempi apertura e tempi attesa). Ottimi i risultati rilevati nell'area sanitaria (3,40%).

CARBONIA

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnaletica, igiene)	3,00	2	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle	3,00	2	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa)	2,00	2	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professionale	3,00	2	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,00	2	0,0%	0,0%	50,0%	0,0%	50,0%
TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO	2,78	10	0,0%	20,0%	70,0%	0,0%	10,0%
Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (spazio, personale, servizi)	3,50	2	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%
Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici	3,50	2	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%
Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione)	3,00	2	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale	3,50	2	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%
Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy	3,50	2	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%
TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA	3,40	10	0,0%	0,0%	60,0%	40,0%	0,0%

La Sede di Nuoro registra una percentuale di gradimento del 2,47 per i servizi allo sportello e l'utenza non si ritiene soddisfatta in particolare dell'organizzazione (tempi di apertura e attesa) e degli ambienti (spazio, segnaletica, igiene). L'area sanitaria riceve un gradimento del 2,76%, dovuto principalmente al giudizio espresso sull'organizzazione (2,44%) e sui servizi e informazioni ricevute (2,47%).

NUORO

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnaletica, igiene)	2,33	3	33,3%	0,0%	66,7%	0,0%	0,0%
I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle	2,67	3	33,3%	0,0%	33,3%	33,3%	0,0%
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa)	2,00	3	33,3%	33,3%	33,3%	0,0%	0,0%
Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professionale	2,67	3	33,3%	0,0%	33,3%	33,3%	0,0%
Allo sportello è stata garantita la mia privacy	2,67	3	33,3%	0,0%	33,3%	33,3%	0,0%
TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO	2,47	15	33,3%	6,7%	40,0%	20,0%	0,0%
Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (spazio, segnaletica, igiene)	3,13	18	0,0%	5,6%	61,1%	16,7%	16,7%
Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici	2,47	18	22,2%	22,2%	33,3%	16,7%	5,6%
Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione)	2,44	18	22,2%	16,7%	38,9%	11,1%	11,1%
Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale	2,60	18	16,7%	16,7%	33,3%	16,7%	16,7%
Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy	3,20	18	0,0%	11,1%	44,4%	27,8%	16,7%
TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA	2,76	90	12,2%	14,4%	42,2%	17,8%	13,3%

L'utenza della Sede di Oristano appare complessivamente soddisfatta per quanto concerne i servizi allo sportello, ma esprime giudizi non completamente positivi sull'organizzazione e sul rispetto della privacy. Per quanto concerne l'area sanitaria, l'utenza si ritiene molto soddisfatta degli spazi e del rispetto della privacy, meno dei servizi e delle informazioni ricevute.

ORISTANO

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnaletica, igiene)	3,00	3	0,0%	0,0%	66,7%	0,0%	33,3%
I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle	3,00	3	0,0%	0,0%	66,7%	0,0%	33,3%
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa)	2,50	3	0,0%	33,3%	33,3%	0,0%	33,3%
Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professionale	3,00	3	0,0%	0,0%	66,7%	0,0%	33,3%
Allo sportello è stata garantita la mia privacy	2,50	3	0,0%	33,3%	33,3%	0,0%	33,3%
TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO	2,80	15	0,0%	13,3%	53,3%	0,0%	33,3%
Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (spazio, segnaletica, igiene)	3,36	11	0,0%	0,0%	63,6%	36,4%	0,0%
Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici	2,36	11	18,2%	45,5%	18,2%	18,2%	0,0%
Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione)	2,82	11	9,1%	18,2%	54,5%	18,2%	0,0%
Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale	2,91	11	18,2%	9,1%	36,4%	36,4%	0,0%
Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy	3,45	11	0,0%	0,0%	54,5%	45,5%	0,0%
TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA	2,98	55	9,1%	14,5%	45,5%	30,9%	0,0%

La Sede di Sassari ottiene ottime percentuali di gradimento per quanto riguarda l'area sanitaria (3,57) con 70 risposte compilate, mentre l'utenza appare meno soddisfatta per i servizi allo sportello (2,56 con 10 risposte compilate), in particolare per quanto riguarda l'organizzazione.

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION
Customer Satisfaction - Report Regionale anno 2020

SASSARI

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnaletica, igiene)	2,50	2	50,0%	0,0%	0,0%	50,0%	0,0%
I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle	2,50	2	50,0%	0,0%	0,0%	50,0%	0,0%
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa)	2,00	2	50,0%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%
Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professionale	2,50	2	50,0%	0,0%	0,0%	50,0%	0,0%
Allo sportello è stata garantita la mia privacy	4,00	2	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%
TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO	2,56	10	40,0%	0,0%	10,0%	40,0%	10,0%
Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (spazio, segnaletica, igiene)	3,57	14	0,0%	7,1%	28,6%	64,3%	0,0%
Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici	3,50	14	0,0%	7,1%	35,7%	57,1%	0,0%
Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione)	3,69	14	0,0%	0,0%	28,6%	64,3%	7,1%
Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale	3,50	14	7,1%	7,1%	14,3%	71,4%	0,0%
Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy	3,57	14	0,0%	14,3%	14,3%	71,4%	0,0%
TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA	3,57	70	1,4%	7,1%	24,3%	65,7%	1,4%

La Sede di Olbia registra ottime percentuali di gradimento sia per quanto riguarda i servizi allo sportello (3,50) che per l'area sanitaria (3,22 su 205 risposte compilate).

OLBIA

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnaletica, igiene)	3,50	4	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%
I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle	3,50	4	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa)	3,50	4	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%
Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professionale	3,50	4	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%
Allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,50	4	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%
TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO	3,50	20	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%
Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (spazio, segnaletica, igiene)	3,00	41	0,0%	19,5%	56,1%	19,5%	4,9%
Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici	3,08	41	4,9%	12,2%	48,8%	29,3%	4,9%
Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione)	3,32	41	0,0%	14,6%	39,0%	46,3%	0,0%
Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale	3,15	41	4,9%	17,1%	34,1%	41,5%	2,4%
Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy	3,59	41	0,0%	0,0%	36,6%	53,7%	9,8%
TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA	3,22	205	2,0%	12,7%	42,9%	38,0%	4,4%

5. SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO

Nell'ultima sezione del questionario è stato chiesto agli utenti, attraverso la domanda aperta *"Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, Le chiediamo di segnalarci se e che cosa, secondo lei, bisogna migliorare"*, di indicare eventuali ulteriori elementi aggiuntivi, segnalando così esigenze, suggerimenti o pareri non evidenziabili con le altre domande a risposta chiusa.

Nel rilevamento della soddisfazione dell'utenza, ed in particolar modo, nella raccolta delle segnalazioni rivolte a fornire suggerimenti in merito ad aspetti potenzialmente migliorabili, occorre però tener conto della situazione di emergenza sanitaria in corso.

L'Istituto, pur riuscendo a garantire tempestivamente la continuità del servizio, ha comunque dovuto fare i conti con un nuovo metodo di lavoro le cui difficoltà sono andate ad aggiungersi all'endemica carenza di personale.

Come si evince dalle risposte fornite dall'utenza, le criticità più frequentemente segnalate attengono ai seguenti aspetti:

- difficoltà nel contattare telefonicamente la Sede;
- ritardi nell'erogazione delle indennità di temporanea;
- carenza di capacità di ascolto da parte del personale sanitario/amministrativo circa la reale situazione dell'utente;
- deficit strutturali delle sedi in merito alla vetustà degli immobili, alla presenza di barriere architettoniche e alla non adeguatezza/inesistenza dei parcheggi.

La Direzione regionale, negli anni precedenti, ha sempre provveduto a condividere con tutte le Strutture del territorio i risultati dei suggerimenti espressi nella domanda aperta del questionario, al fine di programmare, ove possibile, eventuali azioni di miglioramento. Per l'anno 2020, data soprattutto l'esiguità del campione rilevato e il riproporsi di criticità già emerse negli anni trascorsi, si è deciso di rafforzare le attività già intraprese quali azioni di miglioramento.

Per quanto attiene alla problematica dei parcheggi dedicati all'utenza INAIL, ove possibile, negli anni passati sono già state identificate delle possibili azioni di mitigance, come per esempio l'intervento presso i Comuni diretto a sensibilizzare la politica locale circa una delle problematiche relative ad una particolare categoria di utenza.

Per quanto attiene i contatti con gli operatori, l'utenza auspica un adeguamento numerico del personale idoneo a far fronte alla mole di informazioni che provengono tramite centralino. Superata la fase acuta di emergenza, quando gli sportelli fisici riprenderanno la loro regolare attività, la gestione del carico dell'utenza telefonica risulterà più agevole. Nel frattempo, compatibilmente con la cronica carenza di personale, si sta procedendo ad una valutazione dell'incremento delle ore giornaliere e del personale dedicato al servizio telefonico di informazioni.

È intenzione della Direzione regionale predisporre dei percorsi formativi finalizzati allo sviluppo delle competenze tecniche e di ruolo del personale preposto, nonché di eventi formativi dedicati agli operatori amministrativi e sanitari che curano i rapporti con l'utenza al fine di garantire non solo l'erogazione di una corretta informazione, ma anche l'adozione di comportamenti aderenti alle tipologie di utenza e alle relative problematiche.

Avuto riguardo alle aspettative dell'utenza, la Direzione regionale provvede a monitorare costantemente l'organizzazione dei centri medico-legali per la riduzione dei tempi di attesa. Di concerto con le singole strutture si riserva la possibilità di porre in essere ulteriori azioni di miglioramento per la qualità dei servizi.