

**INAIL**

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

ANNO 2016

DIREZIONE REGIONALE SARDEGNA  
Ufficio Programmazione  
organizzazione e attività istituzionali

**INAIL**

## Indice del documento

1.	Introduzione	03
1.1.	Presentazione	03
1.2.	Obiettivo del documento	03
1.3.	Metodologia	03
2.	Descrizione del campione	05
3.	Sintesi dei risultati	07
4.	Risultati relativi ai singoli aspetti/servizi a livello regionale	11
4.1.	Giudizi sugli aspetti generali di sede	11
4.2.	Giudizi sui servizi specifici forniti alle aziende – rapporto assicurativo	11
4.3.	giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – prestazioni economiche	12
4.4.	Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – prestazioni sanitarie	12
5.	Risultati relativi ai singoli aspetti/servizi a livello di sede	13
5.1.	Giudizi sugli aspetti generali di sede	13
5.2.	Giudizi sui servizi specifici forniti alle aziende – rapporto assicurativo	15
5.3.	Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – prestazioni economiche	16
5.4.	Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – prestazioni sanitarie	17
6.	Suggerimenti per il miglioramento	18

# 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 nei confronti dell'utenza interna ed esterna i risultati delle rilevazioni.

Lo scopo della rilevazione, che si ripete annualmente, è infatti il miglioramento continuo, che arriva dalla consapevolezza che la soddisfazione dell'utente varia nel tempo e in base ai contesti, quindi la qualità percepita dai fruitori dei servizi va rilevata con continuità e sistematicamente, per poter intervenire tempestivamente sulle criticità che possono emergere anche in relazione al variare delle esigenze.

## 1.2. Obiettivo del documento

Lo scopo del documento è, attraverso l'analisi dei risultati, individuare 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

La rilevazione è rivolta a un campione di utenti che ha usufruito almeno una volta, durante il periodo di riferimento (un anno), dei servizi erogati presso tutte le Sedi territoriali, appartenenti a una delle seguenti categorie:

- Lavoratori (Infortunato, Affetto da M.P., Titolare di Rendita, Delegato di Infortunato / Affetto MP / Titolare di rendita, Patronato);
- Aziende (Datore di lavoro, Consulente del lavoro, Incaricato di Associazione di categoria, Fattorino / Commesso).

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 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).

L'obiettivo dell'Istituto, o livello minimo atteso di giudizio per ciascun indicatore (domanda), è fissato a un valore pari a 3,00 che è associato alla risposta "Abbastanza d'accordo".

Sono considerati critici gli aspetti che riportano i seguenti valori:

- il giudizio medio inferiore al valore obiettivo dell'Istituto, quindi  $< 3$ ;
- percentuale di giudizi negativi ("Per niente" e "Poco d'accordo") superiore al 15%.

Il questionario è somministrato all'utenza attraverso i seguenti canali di raccolta:

- Sportello fisico: presso le Sedi dirigenziali (di tipo A). Il campione è costituito dagli utenti che si presentano, durante il periodo di rilevazione, a uno degli sportelli operativi delle Sedi, ai quali viene proposto di compilare il questionario cartaceo.

- Web (mail): il campione consta degli utenti Aziende di tutte le Sedi del territorio, registrati nel Portale Punto Cliente o dei quali comunque si dispone dell'indirizzo di posta elettronica.

L'utente può rispondere al questionario accedendo al link inviato al proprio indirizzo e-mail con le istruzioni per l'auto compilazione e i termini per la restituzione.

- Contact Center (telefono): il campione si compone degli utenti Lavoratori di tutte le Sedi del territorio estratti tra gli utenti di cui si dispone del recapito telefonico. I questionari vengono somministrati tramite intervista telefonica effettuata dagli operatori del Contact Center Multimediale (CCM).

## 2. Descrizione del campione

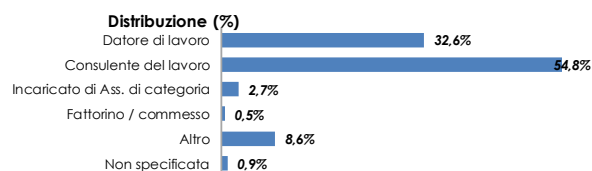
Il numero totale di questionari raccolti tramite i 3 canali previsti è di **975 (951 nel 2015)**, così distribuiti:

Canale	Anno 2016	N. questionari		
		Aziende	Lavoratori	Totale
Mail - Web		90	0	90
Sportello		131	504	635
Contact Center		0	250	250
<b>Totale</b>		<b>221</b>	<b>754</b>	<b>975</b>

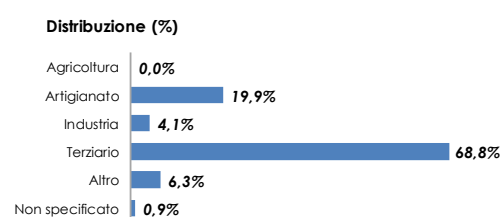
Canale	Anno 2015	N. questionari		
		Aziende	Lavoratori	Totale
Mail - Web		119	0	119
Sportello		132	500	632
Contact Center		0	200	200
<b>Totale</b>		<b>251</b>	<b>700</b>	<b>951</b>

Per la categoria "Aziende", la tipologia di utenza che accede con più frequenza agli sportelli è ancora quella dei Consulenti del lavoro (**54,8%**) (**59,8%** nel 2015), dato congruente con quello relativo al settore di attività, il terziario, che risulta mantenere la maggiore percentuale di incidenza (**68,8%**) (**73,7%** nel 2015).

Categoria (Aziende)	N. questionari
Datore di lavoro	72
Consulente del lavoro	121
Incaricato di Ass. di categoria	6
Fattorino / commesso	1
Altro	19
Non specificata	2
<b>Totale</b>	<b>221</b>



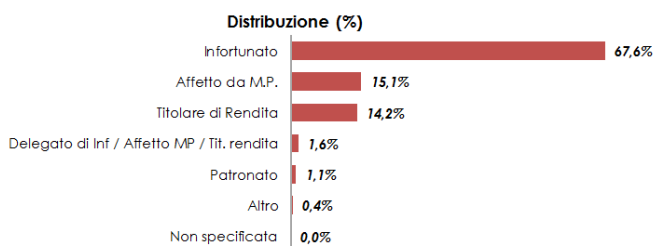
Settore di attività (Aziende)	N. questionari
Agricoltura	0
Artigianato	44
Industria	9
Terziario	152
Altro	14
Non specificato	2
<b>Totale</b>	<b>221</b>



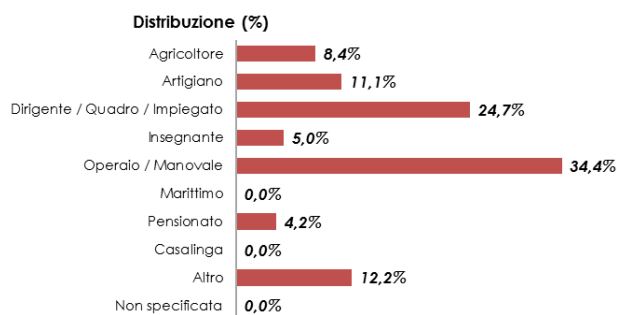
Per la categoria "Lavoratori", la tipologia di utenza che accede con più frequenza agli sportelli risulta essere quella degli Infortunati (**67,6%**) (**63,4%** nel 2015), con una maggiore incidenza degli Operai/Manovali (**34,4%**) (**27,1%** nel 2015) e dei Dirigenti/Quadri/Impiegati (**24,7%**) (**26,9%** nel 2015).

Rispetto all'afflusso in sede la disponibilità a partecipare alla rilevazione da parte dell'utenza è stata dell'**85%**, **81%** in area aziende, **83%** in area lavoratori e **89%** nell'area medico legale.

Categoria (Lavoratori)	N. questionari
Infortunato	510
Affetto da M.P.	114
Titolare di Rendita	107
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. renc	12
Patronato	8
Altro	3
Non specificata	0
<b>Totale</b>	<b>754</b>



Professione (Lavoratori)	N. questionari
Agricoltore	63
Artigiano	84
Dirigente / Quadro / Impiegato	186
Insegnante	38
Operaio / Manovale	259
Marittimo	0
Pensionato	32
Casalinga	0
Altro	92
Non specificata	0
<b>Totale</b>	<b>754</b>



La nazionalità dell'utenza 'Lavoratori' si differenzia da quella 'Aziende' per gli accessi di stranieri, **1,2%** di 'Lavoratori' di provenienza Ue ed extra Ue (**1,1%** nel 2015), contro l'**1,8%** del settore 'Aziende', in aumento rispetto al 2015 (**0,8%**).

**Aziende**

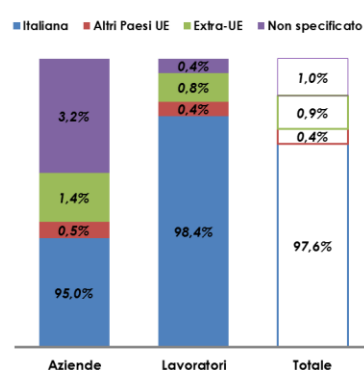
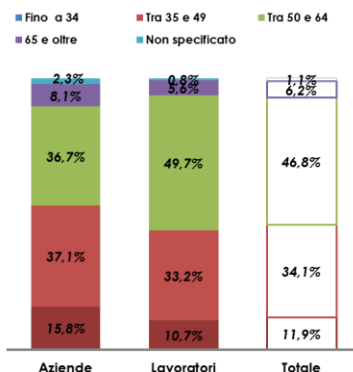
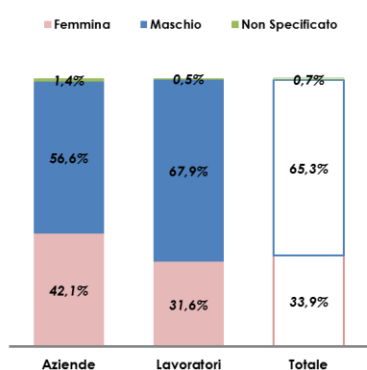
Nazionalità	N. questionari
Italiana	210
Altri Paesi UE	1
Extra-UE	3
Non specificato	7
<b>Totale</b>	<b>221</b>

**Lavoratori**

Nazionalità	N. questionari
Italiana	742
Altri Paesi UE	3
Extra-UE	6
Non specificato	3
<b>Totale</b>	<b>754</b>

**Totale**

Nazionalità	N. questionari
Italiana	952
Altri Paesi UE	4
Extra-UE	9
Non specificato	10
<b>Totale</b>	<b>975</b>



### 3. Sintesi dei risultati

L'indagine di Customer Satisfaction 2016 si è svolta contestualmente su tutto il territorio nazionale dal 10 al 21 ottobre, con proroga per altre due settimane fino al raggiungimento del numero minimo di questionari da rilevare per i 3 canali di raccolta.

Con riguardo ai servizi erogati dal Settore Ricerca, considerato il carattere ancora sperimentale della rilevazione, i risultati dell'indagine sono stati elaborati solo a livello d'Istituto e quindi esclusi dall'analisi territoriale.

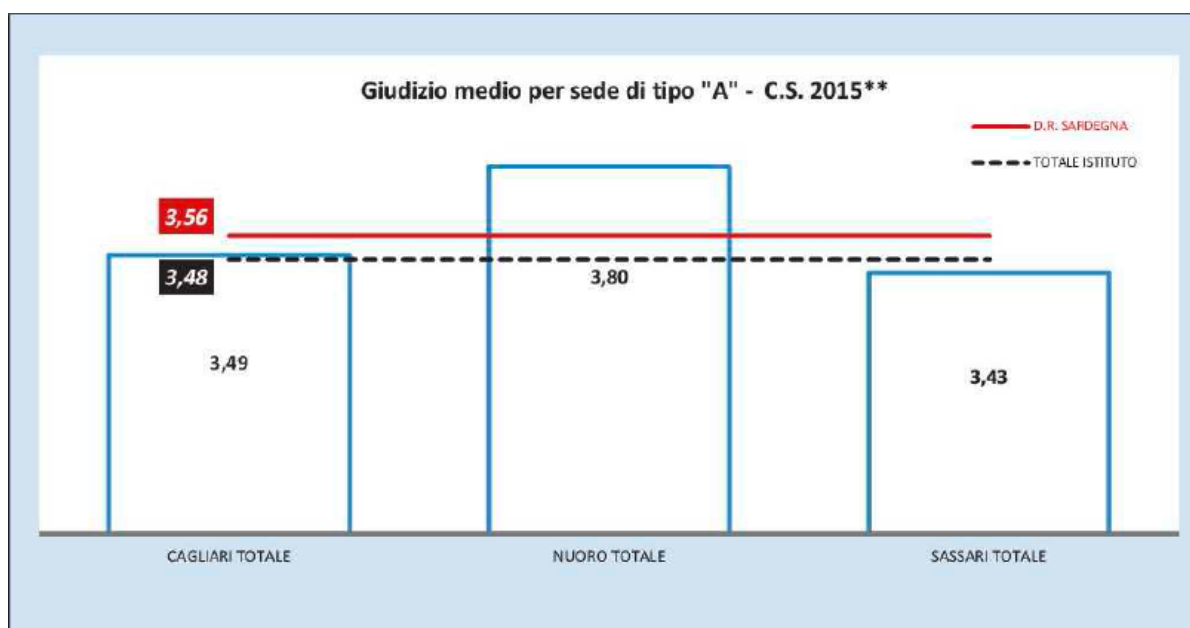
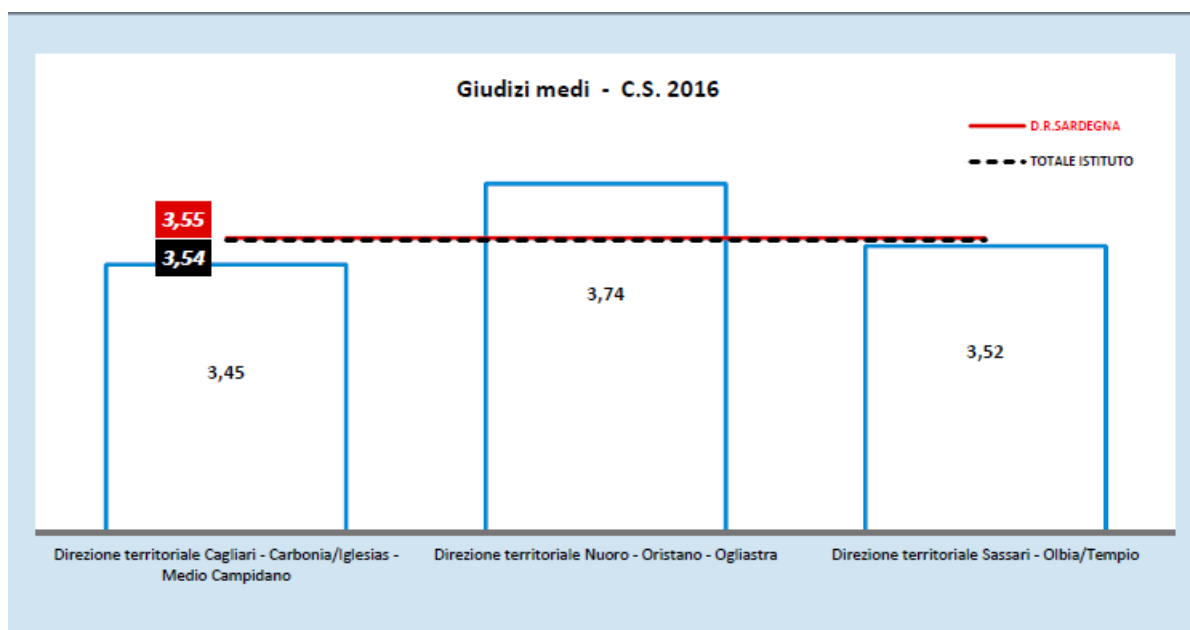
Il giudizio medio complessivo riportato dalla regione Sardegna si attesta su un valore pari a **3,55** ed è pertanto in linea con la media nazionale (**3,54**), e con il giudizio medio regionale dell'anno precedente (**3,56**). Considerato che il valore-obiettivo è **3**, il risultato raggiunto si può quindi considerare positivo.

Confrontando il giudizio medio per canale emerge un certo divario tra il **3,74** relativo ai dati raccolti allo sportello e i giudizi medi registrati nelle rilevazioni effettuate tramite web mail (giudizio medio utenza Aziende: **3,25**) e contact center (giudizio medio utenza Lavoratori: **3,49**), canali sicuramente più impersonali e asettici rispetto allo sportello fisico.

Dall'analisi dei dati sotto riportati emerge che le Direzioni territoriali di Cagliari e Nuoro hanno subito una leggera flessione, mantenendo comunque la Sede di Nuoro un gradimento superiore alle altre sedi, mentre quella di Sassari (**3,52**) ha raggiunto risultati superiori alla rilevazione dell'anno precedente (**3,43**). Tutte le Sedi si mantengono ben al di sopra del valore-obiettivo, con Nuoro che ha ottenuto un giudizio medio (**3,74**) superiore alle medie sia nazionale (**3,54**) che regionale (**3,55**). Solo la sede di Cagliari scende di 2 decimi sotto il valore-obiettivo nell'aspetto specifico delle aziende, prevenzione e sicurezza sul lavoro.

GIUDIZI MEDI ANNO 2016 PER DIREZIONE TERRITORIALE	CA	NU	SS
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,41	3,73	3,48
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,54	3,50	3,57
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	2,98	3,22	3,15
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,51	3,80	3,62
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,45	3,71	3,47
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,50	3,80	3,56
<b>GIUDIZIO COMPLESSIVO**</b>	<b>3,45</b>	<b>3,74</b>	<b>3,52</b>

GIUDIZI MEDI ANNO 2015 PER DIREZIONE TERRITORIALE	CA	NU	SS
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,45	3,80	3,34
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,51	3,73	3,66
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	3,04	3,36	3,33
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,59	3,88	3,54
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,47	3,74	3,40
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,55	3,84	3,47
<b>GIUDIZIO COMPLESSIVO**</b>	<b>3,49</b>	<b>3,80</b>	<b>3,43</b>



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 (**3,1%**), (**2,9%** nel 2015), (**6,5%** la media nazionale nel 2016), rispetto al valore-obiettivo stabilito in misura non superiore al **15%**. Effettuando un confronto tra i diversi valori, si nota che la maggior percentuale di giudizi negativi continua a essere attribuita ai servizi per la prevenzione (**11%**) (**10%** nel 2015), inferiore al dato medio nazionale che si attesta al **15,20%** nel 2016.



### Riepilogo complessivo Sardegna della media dei giudizi per singola domanda del questionario 2016

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,...)	3,48	894	0,6%	3,1%	43,7%	52,0%	0,6%
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, manifesti,...)	3,45	894	0,4%	4,3%	40,6%	46,1%	8,6%
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e professionale	3,71	895	0,2%	0,7%	26,4%	71,2%	1,6%
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche,...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,48	894	2,0%	3,0%	30,2%	45,4%	19,4%
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente alla Sede Inail che gestisce	3,43	973	2,3%	3,5%	35,9%	44,8%	13,6%
<b>TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE</b>	<b>3,51</b>	<b>4.550</b>	<b>1,1%</b>	<b>2,9%</b>	<b>35,4%</b>	<b>51,8%</b>	<b>8,8%</b>
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,63	219	0,5%	4,1%	26,9%	67,6%	0,9%
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono semplici e chiare	3,39	220	1,8%	4,1%	45,5%	45,0%	3,6%
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,61	221	1,4%	2,7%	29,0%	64,7%	2,3%
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO</b>	<b>3,54</b>	<b>660</b>	<b>1,2%</b>	<b>3,6%</b>	<b>33,8%</b>	<b>59,1%</b>	<b>2,3%</b>
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro promosse c	3,09	218	1,8%	9,2%	41,7%	19,7%	27,5%
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO</b>	<b>3,09</b>	<b>218</b>	<b>1,8%</b>	<b>9,2%</b>	<b>41,7%</b>	<b>19,7%</b>	<b>27,5%</b>
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, spazio,segnaletica, o	3,57	727	0,3%	0,8%	39,5%	56,8%	2,6%
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,61	727	0,3%	0,4%	35,9%	60,7%	2,8%
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,67	726	0,3%	0,7%	29,5%	66,4%	3,2%
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO</b>	<b>3,62</b>	<b>2.180</b>	<b>0,3%</b>	<b>0,6%</b>	<b>35,0%</b>	<b>61,3%</b>	<b>2,8%</b>
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,54	753	0,3%	2,1%	32,7%	47,3%	17,7%
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiari	3,48	752	0,4%	3,3%	38,3%	47,5%	10,5%
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,56	752	0,3%	0,9%	39,2%	55,3%	4,3%
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE</b>	<b>3,53</b>	<b>2.257</b>	<b>0,3%</b>	<b>2,1%</b>	<b>36,7%</b>	<b>50,0%</b>	<b>10,8%</b>
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (segnalefica, confort,tute	3,57	726	0,6%	1,9%	34,7%	56,2%	6,6%
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	3,63	726	0,8%	0,8%	30,7%	61,0%	6,6%
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, orario, gestione di più vis	3,61	726	0,7%	1,9%	30,7%	60,6%	6,1%
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE</b>	<b>3,60</b>	<b>2.178</b>	<b>0,7%</b>	<b>1,6%</b>	<b>32,0%</b>	<b>59,3%</b>	<b>6,4%</b>
<b>GIUDIZIO COMPLESSIVO**</b>	<b>3,55</b>	<b>12.043</b>	<b>0,8%</b>	<b>2,3%</b>	<b>35,0%</b>	<b>54,3%</b>	<b>7,7%</b>

### Riepilogo complessivo Sardegna della media dei giudizi per singola domanda del questionario 2015

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,...)	3,54	815	0,4%	1,6%	41,6%	55,7%	0,7%
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, manifesti,...)	3,44	815	0,4%	4,9%	40,6%	46,6%	7,5%
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e professionale	3,72	815	0,2%	0,1%	26,6%	70,6%	2,5%
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche,...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,41	815	1,1%	6,1%	33,9%	42,7%	16,2%
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente alla Sede Inail che gestisce la mia pratica	3,44	949	0,6%	5,0%	34,8%	42,6%	17,1%
<b>TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE</b>	<b>3,51</b>	<b>4.209</b>	<b>0,5%</b>	<b>3,6%</b>	<b>35,5%</b>	<b>51,3%</b>	<b>9,1%</b>
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,65	249	0,8%	2,0%	26,9%	66,3%	4,0%
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono semplici e chiare	3,49	248	0,8%	3,2%	38,3%	49,6%	8,1%
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,60	246	0,8%	1,2%	32,1%	59,3%	6,5%
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO</b>	<b>3,58</b>	<b>743</b>	<b>0,8%</b>	<b>2,2%</b>	<b>32,4%</b>	<b>58,4%</b>	<b>6,2%</b>
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro promosse dall'Inail (bandi per in	3,19	249	2,0%	8,0%	30,1%	24,5%	35,3%
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO</b>	<b>3,19</b>	<b>249</b>	<b>2,0%</b>	<b>8,0%</b>	<b>30,1%</b>	<b>24,5%</b>	<b>35,3%</b>
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, spazio,segnaletica, orari di apertura,...)	3,60	624	0,2%	0,8%	36,2%	59,6%	3,2%
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,65	624	0,2%	1,0%	31,1%	64,7%	3,0%
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,74	623	0,2%	0,3%	24,1%	72,4%	3,0%
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO</b>	<b>3,67</b>	<b>1.871</b>	<b>0,2%</b>	<b>0,7%</b>	<b>30,5%</b>	<b>65,6%</b>	<b>3,1%</b>
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,52	699	0,4%	1,4%	34,2%	43,5%	20,5%
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare	3,50	699	0,6%	2,6%	39,1%	49,8%	8,0%
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,56	700	0,7%	1,0%	38,3%	55,9%	4,1%
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE</b>	<b>3,53</b>	<b>2.098</b>	<b>0,6%</b>	<b>1,7%</b>	<b>37,2%</b>	<b>49,7%</b>	<b>10,9%</b>
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (segnalefica, confort,tute,privacy,...)	3,58	624	0,6%	1,3%	35,1%	56,7%	6,3%
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	3,64	623	0,5%	1,8%	29,1%	62,8%	5,9%
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, orario, gestione di più visite,...)	3,63	624	0,5%	1,4%	30,1%	61,9%	6,1%
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE</b>	<b>3,62</b>	<b>1.871</b>	<b>0,5%</b>	<b>1,5%</b>	<b>31,4%</b>	<b>60,4%</b>	<b>6,1%</b>
<b>GIUDIZIO COMPLESSIVO**</b>	<b>3,56</b>	<b>11.041</b>	<b>0,5%</b>	<b>2,4%</b>	<b>33,9%</b>	<b>54,9%</b>	<b>8,3%</b>

Riepilogo complessivo nazionale della media dei giudizi per singola domanda del questionario 2016

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...)	3,51	24.177	0,9%	3,2%	39,1%	56,0%	0,8%
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, ma	3,47	24.153	0,7%	3,8%	39,5%	48,7%	7,3%
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e	3,72	24.145	0,3%	1,1%	24,9%	72,9%	0,8%
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentale, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolger	3,43	24.105	2,0%	4,7%	32,7%	45,2%	15,4%
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente alla Sede	3,43	27.994	2,5%	5,0%	31,7%	47,8%	13,1%
<b>TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE</b>	<b>3,52</b>	<b>124.574</b>	<b>1,3%</b>	<b>3,6%</b>	<b>33,5%</b>	<b>53,9%</b>	<b>7,6%</b>
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,56	7.571	1,1%	4,5%	31,3%	61,1%	2,1%
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono s	3,33	7.549	1,8%	8,0%	43,5%	43,0%	3,7%
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,52	7.536	1,0%	3,9%	35,7%	56,3%	3,2%
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO</b>	<b>3,47</b>	<b>22.656</b>	<b>1,3%</b>	<b>5,4%</b>	<b>36,8%</b>	<b>53,5%</b>	<b>3,0%</b>
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul l	3,11	7.519	2,6%	12,6%	35,2%	26,1%	23,4%
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO</b>	<b>3,11</b>	<b>7.519</b>	<b>2,6%</b>	<b>12,6%</b>	<b>35,2%</b>	<b>26,1%</b>	<b>23,4%</b>
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, spa	3,59	18.821	0,2%	1,5%	35,9%	59,9%	2,5%
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,61	18.802	0,3%	1,7%	34,0%	61,7%	2,2%
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,62	18.796	0,4%	2,3%	30,9%	63,8%	2,6%
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO</b>	<b>3,61</b>	<b>56.419</b>	<b>0,3%</b>	<b>1,8%</b>	<b>33,6%</b>	<b>61,8%</b>	<b>2,4%</b>
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,54	20.423	0,7%	1,8%	32,6%	48,1%	16,8%
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare	3,49	20.424	0,5%	3,1%	39,5%	49,4%	7,5%
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,59	20.388	0,3%	1,6%	35,1%	58,7%	4,3%
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE</b>	<b>3,54</b>	<b>61.235</b>	<b>0,5%</b>	<b>2,1%</b>	<b>35,7%</b>	<b>52,1%</b>	<b>9,5%</b>
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (segnale	3,61	18.813	0,5%	1,8%	31,7%	60,5%	5,4%
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigen	3,64	18.786	0,6%	1,7%	28,9%	63,7%	5,2%
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, orario,	3,55	18.797	0,7%	3,2%	33,8%	56,5%	5,8%
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE</b>	<b>3,60</b>	<b>56.396</b>	<b>0,6%</b>	<b>2,2%</b>	<b>31,5%</b>	<b>60,2%</b>	<b>5,5%</b>
<b>GIUDIZIO COMPLESSIVO**</b>	<b>3,54</b>	<b>328.799</b>	<b>1,3%</b>	<b>5,2%</b>	<b>34,6%</b>	<b>49,2%</b>	<b>9,8%</b>

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

### 4.1. Giudizi sugli aspetti generali di sede

2016 regione: 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
<b>Aziende</b>							
Datore di lavoro	3,60	316	0,0%	1,9%	32,6%	56,0%	9,5%
Consulente del lavoro	3,45	452	2,0%	6,9%	34,3%	54,6%	2,2%
Incaricato	3,53	30	0,0%	0,0%	46,7%	53,3%	0,0%
Fattorino / commesso	3,80	5	0,0%	0,0%	20,0%	80,0%	0,0%
Altro	3,42	78	0,0%	14,1%	25,6%	52,6%	7,7%
Non specificato	3,33	10	0,0%	10,0%	40,0%	40,0%	10,0%
<b>Totale aziende</b>	<b>3,50</b>	<b>891</b>	<b>1,0%</b>	<b>5,5%</b>	<b>33,3%</b>	<b>54,9%</b>	<b>5,3%</b>
<b>Lavoratori</b>							
Infortunato	3,51	2.446	1,6%	2,1%	35,2%	51,1%	10,1%
Affetto da M.P.	3,47	569	0,0%	4,4%	39,5%	46,6%	9,5%
Titolare di Rendita	3,55	533	0,8%	1,1%	36,6%	53,5%	8,1%
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	3,71	60	0,0%	0,0%	25,0%	60,0%	15,0%
Patronato	3,49	36	0,0%	5,6%	38,9%	52,8%	2,8%
Altro	3,86	15	0,0%	0,0%	13,3%	80,0%	6,7%
Non specificata		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>Totale lavoratori</b>	<b>3,51</b>	<b>3.659</b>	<b>1,1%</b>	<b>2,3%</b>	<b>35,9%</b>	<b>51,0%</b>	<b>9,7%</b>
<b>TOTALE ASPETTI GENERALI*</b>	<b>3,51</b>	<b>4.550</b>	<b>1,1%</b>	<b>2,9%</b>	<b>35,4%</b>	<b>51,8%</b>	<b>8,8%</b>

La media dei giudizi sugli aspetti generali di sede nel 2016 si attesta in regione al **3,51%** con pari risultato per entrambe le categorie di utenza, aziende e lavoratori; la somma media dei giudizi negativi invece tocca il **6,5%** nella categoria aziende, mentre in quella lavoratori il **3,4%** (la media è **4%**).

### 4.2. Giudizi sui servizi specifici forniti alle aziende – rapporto assicurativo

2016 regione: 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	3,68	216	0,0%	1,9%	27,3%	69,0%	1,9%
Consulente del lavoro	3,45	360	2,2%	4,4%	38,6%	52,8%	1,9%
Incaricato	3,83	18	0,0%	0,0%	16,7%	83,3%	0,0%
Fattorino / commesso	4,00	3	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Altro	3,49	57	0,0%	7,0%	33,3%	52,6%	7,0%
Non specificato	3,50	6	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE*</b>	<b>3,54</b>	<b>660</b>	<b>1,2%</b>	<b>3,6%</b>	<b>33,8%</b>	<b>59,1%</b>	<b>2,3%</b>

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

Il servizio relativo al rapporto assicurativo si attesta su una media del **3,54** con punte di **3,83** da parte degli incaricati e **3,68** dei datori di lavoro, più soddisfatti dei consulenti del lavoro, che si fermano al **3,45**, e raggiungono un **6,6** di giudizi negativi.

### 4.3. Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – prestazioni economiche

#### 2016 regione: 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	3,53	1.526	0,5%	1,8%	36,9%	49,3%	11,5%
Affetto da M.P.	3,47	342	0,0%	2,9%	39,5%	42,7%	14,9%
Titolare di Rendita	3,61	320	0,0%	1,9%	34,4%	62,5%	1,3%
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	3,60	36	0,0%	0,0%	33,3%	50,0%	16,7%
Patronato	3,19	24	0,0%	16,7%	37,5%	33,3%	12,5%
Altro	4,00	9	0,0%	0,0%	0,0%	44,4%	55,6%
Non specificata		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI*</b>	<b>3,53</b>	<b>2.257</b>	<b>0,3%</b>	<b>2,1%</b>	<b>36,7%</b>	<b>50,0%</b>	<b>10,8%</b>

In relazione alla prestazioni economiche la figura dell'infortunato, quella che maggiormente accede in sede, dà un giudizio medio di **3,53**, più o meno in linea con le altre figure, dall'affetto da MP, al titolare di rendita e al delegato. Si distacca invece il patronato, che non va oltre il **3,19**, assimilabile al consulente del lavoro della categoria aziende, che, occupandosi di numerosi casi/ditte, non si ritiene completamente soddisfatto.

### 4.4. Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – prestazioni sanitarie

#### 2016 regione: 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	3,60	1.449	1,0%	1,4%	31,8%	59,6%	6,2%
Affetto da M.P.	3,56	342	0,0%	1,5%	39,5%	56,1%	2,9%
Titolare di Rendita	3,71	321	0,0%	1,2%	25,5%	69,5%	3,7%
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	3,36	36	0,0%	0,0%	38,9%	22,2%	38,9%
Patronato	3,00	21	0,0%	23,8%	28,6%	23,8%	23,8%
Altro		9	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Non specificata		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI*</b>	<b>3,60</b>	<b>2.178</b>	<b>0,7%</b>	<b>1,6%</b>	<b>32,0%</b>	<b>59,3%</b>	<b>6,4%</b>

Le prestazioni sanitarie riscuotono un giudizio simile a quelle economiche, con una media di **3,71** da parte dei titolari di rendita; il punto di caduta è ancora il patronato, che non va oltre il punteggio di **3**.

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

### 5.1. Giudizi sugli aspetti generali di sede

La media dei giudizi sugli aspetti generali di sede nel 2016 nelle sedi di Cagliari si attesta al **3,41%**, nelle sedi di Nuoro al **3,73%** e in quelle di Sassari al **3,48%**. La somma dei giudizi negativi nella categoria aziende a Cagliari arriva al **7,9%**, mentre in quella lavoratori al **4,2%** (media **5%**), a Nuoro non supera l'**1,5%** e lo **0,6%** (media **0,8%**), a Sassari il **6,5%** e il **5%** (media **5,3%**).

2016	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
<b>Cagliari e pertinenze</b>	<b>3,41</b>	<b>2.162</b>	<b>1,7%</b>	<b>3,3%</b>	<b>41,1%</b>	<b>42,7%</b>	<b>11,1%</b>
<b>Nuoro e pertinenze</b>	<b>3,73</b>	<b>1.111</b>	<b>0,5%</b>	<b>0,3%</b>	<b>24,0%</b>	<b>71,6%</b>	<b>3,6%</b>
<b>Sassari e pertinenze</b>	<b>3,48</b>	<b>1.277</b>	<b>0,7%</b>	<b>4,6%</b>	<b>35,5%</b>	<b>49,8%</b>	<b>9,4%</b>

2015	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
<b>Cagliari e pertinenze</b>	<b>3,45</b>	<b>1.928</b>	<b>0,2%</b>	<b>2,4%</b>	<b>44,6%</b>	<b>44,0%</b>	<b>8,8%</b>
<b>Nuoro e pertinenze</b>	<b>3,80</b>	<b>1.086</b>	<b>0,6%</b>	<b>0,8%</b>	<b>14,6%</b>	<b>77,3%</b>	<b>6,6%</b>
<b>Sassari e pertinenze</b>	<b>3,34</b>	<b>1.195</b>	<b>1,0%</b>	<b>7,9%</b>	<b>39,7%</b>	<b>39,7%</b>	<b>11,7%</b>

Dalle due tabelle soprastanti si può notare che i giudizi negativi sono in leggera crescita nelle sedi di Cagliari mentre Nuoro e Sassari mostrano una positiva flessione.

#### 2016 sedi di Cagliari: 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
<b>Aziende</b>							
Datore di lavoro	3,53	172	0,0%	1,7%	38,4%	48,3%	11,6%
Consulente del lavoro	3,31	234	3,4%	9,4%	38,5%	46,6%	2,1%
Incaricato	3,53	30	0,0%	0,0%	46,7%	53,3%	0,0%
Fattorino / commesso	3,80	5	0,0%	0,0%	20,0%	80,0%	0,0%
Altro	3,22	27	0,0%	14,8%	37,0%	33,3%	14,8%
Non specificato		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>Totale aziende</b>	<b>3,40</b>	<b>468</b>	<b>1,7%</b>	<b>6,2%</b>	<b>38,7%</b>	<b>47,2%</b>	<b>6,2%</b>
<b>Lavoratori</b>							
Infortunato	3,39	1.060	2,4%	2,1%	41,8%	40,6%	13,2%
Affetto da M.P.	3,45	359	0,0%	4,2%	40,1%	43,5%	12,3%
Titolare di Rendita	3,44	235	1,7%	1,3%	43,0%	43,8%	10,2%
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	3,44	20	0,0%	0,0%	50,0%	40,0%	10,0%
Patronato	3,07	15	0,0%	13,3%	60,0%	20,0%	6,7%
Altro	3,75	5	0,0%	0,0%	20,0%	60,0%	20,0%
Non specificata		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>Totale lavoratori</b>	<b>3,41</b>	<b>1.694</b>	<b>1,7%</b>	<b>2,5%</b>	<b>41,8%</b>	<b>41,5%</b>	<b>12,5%</b>
<b>TOTALE ASPETTI GENERALI*</b>	<b>3,41</b>	<b>2.162</b>	<b>1,7%</b>	<b>3,3%</b>	<b>41,1%</b>	<b>42,7%</b>	<b>11,1%</b>

**2016 sedi di Nuoro: 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
<b>Aziende</b>	Datore di lavoro	3,75	64	0,0%	1,6%	20,3%	73,4%	4,7%
	Consulente del lavoro	3,56	61	0,0%	1,6%	39,3%	55,7%	3,3%
	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	3,50	6	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%
	Non specificato		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>Totale aziende</b>		<b>3,65</b>	<b>131</b>	<b>0,0%</b>	<b>1,5%</b>	<b>30,5%</b>	<b>64,1%</b>	<b>3,8%</b>
<b>Lavoratori</b>	Infortunato	3,77	720	0,7%	0,1%	19,7%	75,8%	3,6%
	Affetto da M.P.	3,59	125	0,0%	0,0%	40,0%	58,4%	1,6%
	Titolare di Rendita	3,70	120	0,0%	0,0%	28,3%	65,8%	5,8%
	Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	3,90	10	0,0%	0,0%	10,0%	90,0%	0,0%
	Patronato	4,00	5	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	Altro		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Non specificata		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>Totale lavoratori</b>		<b>3,74</b>	<b>980</b>	<b>0,5%</b>	<b>0,1%</b>	<b>23,2%</b>	<b>72,7%</b>	<b>3,6%</b>
<b>TOTALE ASPETTI GENERALI*</b>		<b>3,73</b>	<b>1.111</b>	<b>0,5%</b>	<b>0,3%</b>	<b>24,0%</b>	<b>71,6%</b>	<b>3,6%</b>

**2016 sedi di Sassari: 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
<b>Aziende</b>	Datore di lavoro	3,62	80	0,0%	2,5%	30,0%	58,8%	8,8%
	Consulente del lavoro	3,61	157	0,6%	5,1%	26,1%	66,2%	1,9%
	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	3,51	45	0,0%	15,6%	15,6%	64,4%	4,4%
	Non specificato	3,33	10	0,0%	10,0%	40,0%	40,0%	10,0%
<b>Totale aziende</b>		<b>3,59</b>	<b>292</b>	<b>0,3%</b>	<b>6,2%</b>	<b>26,0%</b>	<b>63,0%</b>	<b>4,5%</b>
<b>Lavoratori</b>	Infortunato	3,39	666	1,2%	4,2%	41,4%	41,1%	12,0%
	Affetto da M.P.	3,34	85	0,0%	11,8%	36,5%	42,4%	9,4%
	Titolare di Rendita	3,60	178	0,0%	1,7%	33,7%	57,9%	6,7%
	Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	3,83	30	0,0%	0,0%	13,3%	63,3%	23,3%
	Patronato	3,69	16	0,0%	0,0%	31,3%	68,8%	0,0%
	Altro	3,90	10	0,0%	0,0%	10,0%	90,0%	0,0%
	Non specificata		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>Totale lavoratori</b>		<b>3,45</b>	<b>985</b>	<b>0,8%</b>	<b>4,2%</b>	<b>38,3%</b>	<b>45,9%</b>	<b>10,9%</b>
<b>TOTALE ASPETTI GENERALI*</b>		<b>3,48</b>	<b>1.277</b>	<b>0,7%</b>	<b>4,6%</b>	<b>35,5%</b>	<b>49,8%</b>	<b>9,4%</b>

La media dei giudizi sugli aspetti generali di sede è pressappoco simile nelle tre direzioni territoriali, si va dal **3,57%** di Sassari al **3,54%** di Cagliari e al **3,50%** di Nuoro, che però risulta la sede con il minor numero di giudizi negativi, con una percentuale del **2,9**, segue Sassari con **4,5** e Cagliari con **5,7**, mantenendosi peraltro tutte ben al di sotto del valore soglia del **15%**. Il patronato nelle sedi di Cagliari risulta il meno soddisfatto con un **3,07** (15 votanti), come pure il consulente del lavoro con **3,31**, a Nuoro il patronato è molto soddisfatto e lo mostra con un **4,00** (5 votanti) e anche a Sassari, dove ottiene il **3,69** (16 votanti).

## 5.2. Giudizi sui servizi specifici forniti alle aziende – rapporto assicurativo

### 2016 sedi di Cagliari: 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	3,67	120	0,0%	0,8%	30,0%	65,8%	3,3%
Consulente del lavoro	3,38	172	2,9%	7,6%	36,0%	50,6%	2,9%
Incaricato	3,83	18	0,0%	0,0%	16,7%	83,3%	0,0%
Fattorino / commesso	4,00	3	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Altro	3,67	21	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%
Non specificato		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE*</b>	<b>3,54</b>	<b>334</b>	<b>1,5%</b>	<b>4,2%</b>	<b>32,3%</b>	<b>59,3%</b>	<b>2,7%</b>

### 2016 sedi di Nuoro: 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	3,65	48	0,0%	4,2%	27,1%	68,8%	0,0%
Consulente del lavoro	3,39	51	2,0%	0,0%	52,9%	41,2%	3,9%
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	3,25	6	0,0%	0,0%	50,0%	16,7%	33,3%
Non specificato		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE*</b>	<b>3,50</b>	<b>105</b>	<b>1,0%</b>	<b>1,9%</b>	<b>41,0%</b>	<b>52,4%</b>	<b>3,8%</b>

### 2016 sedi di Sassari: 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	3,75	48	0,0%	2,1%	20,8%	77,1%	0,0%
Consulente del lavoro	3,55	137	1,5%	2,2%	36,5%	59,9%	0,0%
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	3,39	30	0,0%	13,3%	30,0%	50,0%	6,7%
Non specificato	3,50	6	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE*</b>	<b>3,57</b>	<b>221</b>	<b>0,9%</b>	<b>3,6%</b>	<b>32,6%</b>	<b>62,0%</b>	<b>0,9%</b>

Il giudizio più alto sull'aspetto rapporto assicurativo delle aziende è andato a Sassari, **3,75** da parte dei datori di lavoro e **3,55** dai consulenti del lavoro. Il valore minimo ottenuto è **3,25** espresso dalla categoria 'altro' presso la sede di Nuoro, dove i datori di lavoro esprimono invece un **3,65** e i consulenti **3,39**. Cagliari si attesta a **3,67** da parte dei datori di lavoro e **3,38** dai consulenti del lavoro.

### 5.3. Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – prestazioni economiche

#### 2016 sedi di Cagliari: 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	3,44	672	0,4%	1,3%	43,8%	40,2%	14,3%
Affetto da M.P.	3,46	216	0,0%	4,2%	37,0%	43,5%	15,3%
Titolare di Rendita	3,53	141	0,0%	3,5%	39,7%	55,3%	1,4%
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	3,33	12	0,0%	0,0%	50,0%	25,0%	25,0%
Patronato	2,75	9	0,0%	33,3%	44,4%	11,1%	11,1%
Altro	4,00	3	0,0%	0,0%	0,0%	66,7%	33,3%
Non specificata		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI*</b>	<b>3,45</b>	<b>1.053</b>	<b>0,3%</b>	<b>2,5%</b>	<b>41,8%</b>	<b>42,5%</b>	<b>12,9%</b>

#### 2016 sedi di Nuoro: 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	3,74	444	0,7%	0,0%	22,1%	70,9%	6,3%
Affetto da M.P.	3,50	75	0,0%	0,0%	49,3%	49,3%	1,3%
Titolare di Rendita	3,69	72	0,0%	0,0%	30,6%	68,1%	1,4%
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	3,67	6	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%
Patronato	4,00	3	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Altro		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Non specificata		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI*</b>	<b>3,71</b>	<b>600</b>	<b>0,5%</b>	<b>0,0%</b>	<b>26,5%</b>	<b>68,0%</b>	<b>5,0%</b>

#### 2016 sedi di Sassari: 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	3,41	410	0,2%	4,6%	41,7%	41,0%	12,4%
Affetto da M.P.	3,41	51	0,0%	2,0%	35,3%	29,4%	33,3%
Titolare di Rendita	3,68	107	0,0%	0,9%	29,9%	68,2%	0,9%
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	3,73	18	0,0%	0,0%	22,2%	61,1%	16,7%
Patronato	3,30	12	0,0%	8,3%	41,7%	33,3%	16,7%
Altro	4,00	6	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%
Non specificata		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI*</b>	<b>3,47</b>	<b>604</b>	<b>0,2%</b>	<b>3,6%</b>	<b>38,1%</b>	<b>45,2%</b>	<b>12,9%</b>

Per quanto attiene alle prestazioni economiche dei lavoratori il giudizio medio si mantiene al di sopra del valore-obiettivo nelle tre sedi, con Nuoro i cui 444 infortunati valutano **3,74** i servizi ricevuti, ad eccezione di Cagliari, in cui i nove voti dei patronati, tra cui peraltro non è presente alcun 'per niente d'accordo' si attestano sul valore critico di **2,75**.



## 5.4. Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – prestazioni sanitarie

### 2016 sedi di Cagliari: 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	3,47	627	1,0%	1,6%	41,1%	45,3%	11,0%
Affetto da M.P.	3,54	216	0,0%	1,4%	41,7%	53,7%	3,2%
Titolare di Rendita	3,61	141	0,0%	2,1%	32,6%	61,0%	4,3%
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	3,11	12	0,0%	0,0%	66,7%	8,3%	25,0%
Patronato	2,33	9	0,0%	44,4%	22,2%	0,0%	33,3%
Altro		3	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Non specificata		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI*</b>	<b>3,50</b>	<b>1.008</b>	<b>0,6%</b>	<b>2,0%</b>	<b>40,1%</b>	<b>48,3%</b>	<b>9,0%</b>

### 2016 sedi di Nuoro: 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	3,82	429	0,9%	0,0%	15,6%	83,2%	0,2%
Affetto da M.P.	3,69	75	0,0%	0,0%	30,7%	69,3%	0,0%
Titolare di Rendita	3,85	72	0,0%	0,0%	15,3%	84,7%	0,0%
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	3,67	6	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%
Patronato	4,00	3	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Altro		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Non specificata		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI*</b>	<b>3,80</b>	<b>585</b>	<b>0,7%</b>	<b>0,0%</b>	<b>17,6%</b>	<b>81,5%</b>	<b>0,2%</b>

### 2016 sedi di Sassari: 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	3,54	393	1,3%	2,5%	34,6%	56,5%	5,1%
Affetto da M.P.	3,46	51	0,0%	3,9%	43,1%	47,1%	5,9%
Titolare di Rendita	3,74	108	0,0%	0,9%	23,1%	70,4%	5,6%
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	3,43	18	0,0%	0,0%	22,2%	16,7%	61,1%
Patronato	3,14	9	0,0%	11,1%	44,4%	22,2%	22,2%
Altro		6	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Non specificata		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI*</b>	<b>3,56</b>	<b>585</b>	<b>0,9%</b>	<b>2,4%</b>	<b>32,6%</b>	<b>55,9%</b>	<b>8,2%</b>

A Nuoro le prestazioni sanitarie vengono giudicate dai lavoratori infortunati con **3,82** e dai titolari di rendita con **3,85**, a Sassari i titolari di rendita si esprimono con un **3,74** e gli infortunati **3,54**, a Cagliari i titolari di rendita danno il **3,61** e gli affetti da MP il **3,54**, mentre il patronato, sempre poco d'accordo, si ferma al **2,33**.

## 6. Suggerimenti per il miglioramento

Da quanto sopra esposto è rilevabile una contrarietà da parte dei patronati che trattano con la sede di Cagliari, per quanto non numericamente rilevanti nell'insieme (9), la problematica è stata già esaminata e affrontata con i patronati nel corso di alcuni incontri che si sono tenuti e la situazione, per quanto non semplice a causa della numerosità dei casi di malattie professionali da trattare a cura delle parti, è già in via di miglioramento.

E' stato chiesto all'utente di sportello di indicare, rispondendo a una domanda aperta, le carenze da lui riscontrate nei servizi Inail. Tali suggerimenti sono rilevanti in quanto, a differenza delle altre domande del questionario volte a valutare il servizio percepito, possono evidenziare criticità rispetto al servizio atteso.

Le segnalazioni più numerose pervenute da parte dell'utenza Aziende riguardano il portale Inail e i servizi on line: da un lato si evidenziano criticità relative al funzionamento del portale, spesso per la lentezza del collegamento, dall'altro si richiede un incremento dei servizi per rendere disponibili tutte le operazioni da eseguire e non doversi necessariamente recare in sede.

Per la sede di Cagliari le criticità maggiormente ricorrenti sono i tempi d'attesa per le visite mediche negli ambulatori e, per la categoria Aziende, l'orario di sportello telefonico, che a parere dei consulenti e dei datori di lavoro è troppo breve, peraltro aggravato dall'impossibilità del centralino a mettere in attesa gli utenti, poiché non predisposto in tal senso, problematica questa non risolvibile a cura della sede.

Su 8 risposte aperte relative alla sede di Sassari, 4 vertono sugli ambulatori, una chiede un minore tempo d'attesa per le visite, una suggerisce un miglioramento generico della struttura e degli ambulatori, una un maggior numero di operatori medico-sanitari e una chiede più disponibilità e attenzione da parte dei medici durante le visite.