



INAIL

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

ANNO 2018

DIREZIONE REGIONALE

EMILIA ROMAGNA

Ufficio POAS-organizzazione

INAIL

Indice del documento

1.	INTRODUZIONE	4
1.1.	PRESENTAZIONE	4
1.2.	OBIETTIVO DEL DOCUMENTO	5
1.3.	METODOLOGIA	5
2.	DESCRIZIONE DEL CAMPIONE	8
3.	SINTESI DEI RISULTATI.....	9
4.	RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO REGIONALE	12
4.1.	GIUDIZI SUGLI ASPETTI GENERALI DI SEDE	12
4.2.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI ALLE AZIENDE – RAPPORTO ASSICURATIVO	12
4.3.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI – SERVIZI DI SPORTELLO E PRESTAZIONI ECONOMICHE.....	13
4.4.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI – PRESTAZIONI SANITARIE.....	13
5.	RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO DI SEDE.	15
5.1.	ASPETTI GENERALI DI SEDE.....	15
5.2.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI ALLE AZIENDE – RAPPORTO ASSICURATIVO	18
5.3.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI ALLE AZIENDE – PREVENZIONE E SICUREZZA	20
5.4.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI – SERVIZI DI SPORTELLO	21
5.5.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI – PRESTAZIONI ECONOMICHE	23
5.6.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI – PRESTAZIONI SANITARIE.....	25
6.	SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO.....	28

1. INTRODUZIONE

1.1. Presentazione

Con l'indagine di *Customer Satisfaction* (CS) l'Istituto misura il grado di soddisfazione degli utenti che usufruiscono dei vari servizi erogati: prestazioni sanitarie e assicurative, accesso al portale Inail e al Contact Center Multicanale, ecc. Sono coinvolte tutte le sedi Inail dislocate sul territorio nazionale, inclusi i dipartimenti che si occupano di Certificazione e Verifica di impianti e macchine aziendali (di seguito Ricerca).

Come ogni anno, l'indagine è rivolta a lavoratori e aziende/datori di lavoro che nel corso del 2018 hanno usufruito dei servizi Inail almeno una volta.

Nello specifico le categorie di utenti coinvolte nella rilevazione sono:

per i lavoratori:

- ✓ Infortunato;
- ✓ Affetto da malattia professionale;
- ✓ Titolare di rendita;
- ✓ Delegato (da infortunato, tecnopatico o superstite);
- ✓ Funzionario di Patronato.

per le aziende/datori di lavoro:

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

Per rilevare il grado di soddisfazione viene erogato un questionario articolato in più blocchi di domande volte a verificare la qualità dei servizi offerti dalle sedi territoriali e l'utilizzo del portale dell'Istituto e del Contact Center Multicanale per acquisire informazioni o accedere ai servizi offerti.

A partire dal 2004 fino al 2009, la rilevazione è stata implementata a regime coinvolgendo ogni anno un campione di Sedi rappresentative del territorio (con un totale di 146, di cui 12 reiterate).

Dal 2010, invece, la rilevazione è stata estesa a tutte le Sedi del territorio nazionale attraverso l'attivazione di più canali di raccolta dei giudizi.

Dal 2012, nell'ambito del percorso di integrazione ai sensi del Decreto Legge 78/2010, convertito con modificazioni nella Legge 30 luglio 2010 n.122, l'indagine periodica è stata estesa, in via sperimentale, al Settore Ricerca, certificazione e verifica e al Settore Navigazione.

Nel 2014/2015, il sistema di rilevazione è stato parzialmente rivisitato per rendere ancor più efficace il monitoraggio della soddisfazione dell'utenza nell'attuale contesto, contraddistinto dai significativi cambiamenti di carattere generale e specifico che hanno interessato l'Istituto (la razionalizzazione delle risorse connessa al contenimento dei costi, l'informatizzazione dei processi e la "virtualizzazione" dei servizi, la piena integrazione delle funzioni attribuite all'Istituto a seguito della soppressione ed incorporazione di IPSEMA ed ISPEL ai sensi della Legge n.122/2010).

1.2. Obiettivo del documento

Obiettivo della rilevazione è conoscere il giudizio dell'utenza e misurare, nella maniera più rappresentativa possibile, il grado di soddisfazione riguardo alle dimensioni di qualità dei principali servizi erogati, da utilizzare quale input primario per il miglioramento e per evidenziare i punti di forza.

Il sistema è stato progettato e sperimentato nel corso del 2002-2003 indagando soprattutto la soddisfazione dell'utenza sui servizi erogati presso le Sedi locali.

Il documento si propone di fornire indicazioni sull'impianto dell'indagine e sull'interpretazione dei risultati ottenuti.

1.3. Metodologia

La rilevazione di CS si basa sull'analisi di due campioni statistici distinti per le specifiche competenze: per le sedi "classiche" dell'Istituto il campione è costituito da lavoratori e aziende, per il settore Ricerca è costituito dalle sole aziende.

I questionari sono stati raccolti attraverso i seguenti canali:

- ✓ lo Sportello, presente nelle sedi di tipo A (Sede locale ascritta alla responsabilità di un Dirigente con incarico dirigenziale di livello non generale), interessa entrambe le categorie di utenti (lavoratori e aziende). La compilazione del questionario avviene in forma cartacea e, a campione, interessa coloro che nel periodo della rilevazione si recano presso le sedi e i dipartimenti territoriali;
- ✓ il canale Mail-Web riguarda tutte le tipologie di sedi A, B (Sede locale ascritta alla responsabilità di un Funzionario apicale) e un certo numero di C (Sede locale ascritta alla responsabilità di un Funzionario p.o. di I livello), tra cui per l'Emilia Romagna la sede di Imola, ed è rivolto alla sola categoria aziende per la quale si dispone dell'indirizzo di posta elettronica. Il canale è utilizzato anche per somministrare i questionari delle aziende che richiedono la certificazione e verifica di macchine e impianti;

I questionari raccolti sono informatizzati secondo le seguenti modalità:

- ✓ per lo Sportello, è il personale di sede che inserisce i questionari cartacei compilati dagli utenti;
- ✓ per il canale Mail-Web, il procedimento è automatizzato con l'invio on-line del questionario compilato direttamente dall'utente

Quest'anno la rilevazione è stata effettuata nel periodo 8 - 19 ottobre 2018, con possibilità di eventuali proroghe, per consentire il raggiungimento del numero minimo di questionari da rilevare per i canali di raccolta.

In Emilia Romagna per la rilevazione attraverso il canale sportello nessuna Struttura ha richiesto proroghe.

Al completamento del periodo di rilevazione i questionari vengono aggregati dalla D.C. Organizzazione Digitale e il database è trasmesso alla Consulenza Statistico Attuariale che, dopo una prima fase di verifica della congruità dei dati, procede con le analisi di dettaglio.

Il giudizio qualitativo viene misurato attraverso una scala Likert a quattro valori "allargata" con un'ulteriore modalità di risposta ("Non so") per raccogliere il parere degli utenti "indifferenti" o che non sono in grado di esprimere un giudizio sull'aspetto richiesto.

Il grado di soddisfazione è stato misurato utilizzando la media ponderata delle valutazioni ricevute secondo una scala Likert, articolata nei seguenti valori (e relative espressioni):

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)
- Non so (giudizio che viene elaborato come dato mancante).

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). Per la corresponsione di tale quota **la media dei giudizi della Customer satisfaction aggregati per Direzione territoriale - dal 2018 - deve essere pari o superiore a 3,20.**

Tav- DETPRES 216 del 3 maggio 2018- Piano Performance 2018-2020 - pag.39

Efficacia		
Obiettivi	Indicatori	Target anno 2018
Soddisfare le aspettative degli utenti	Indagine di customer satisfaction	3,20*
Garantire il rispetto dei termini di conclusione dei procedimenti amministrativi previsti dalla legge	Percentuale dei certificati di assicurazione rilasciati in 30 gg.	100,00
	Percentuale dei certificati di variazione rilasciati in 30 gg.	100,00
	Percentuale dei certificati di cessazione rilasciati in 30 gg.	100,00
	Percentuale degli infortuni definiti in 30 gg.	100,00
	Percentuale delle rendite dirette normali da infortunio costituite in 120 gg.	100,00
	Percentuale delle rendite dirette normali da malattia professionale costituite in 120 o 180 gg.	100,00
	Percentuale delle rendite a superstiti costituite in 120 gg.	100,00
	Percentuale delle rendite a superstiti ex dirette costituite in 120 gg.	100,00

* il target programmato è pari al raggiungimento di un indice 3,20 su una scala Likert che va da 1 a 4

2. DESCRIZIONE DEL CAMPIONE

Nelle analisi campionarie si richiede che il campione statistico sia rappresentativo della realtà e quindi sufficientemente numeroso, garantendo comunque l'esigenza di contenere i costi e i tempi della rilevazione dei dati.

Sulla base delle valutazioni statistiche e della dimensione del portafoglio utenti (lavoratori e aziende), si determina la consistenza del campione con riferimento ad ognuna delle sedi.

Limitatamente alle sedi "classiche" dell'Istituto si mantiene la distinzione tra le tre tipologie brevemente definite con A (Sede locale ascritta alla responsabilità di un Dirigente con incarico dirigenziale di livello non generale), B (Sede locale ascritta alla responsabilità di un Funzionario apicale) e C (Sede locale ascritta alla responsabilità di un Funzionario p.o. di I livello), ognuna con un bacino di utenti differente e con servizi differenziati.

Il questionario utilizzato nella rilevazione raccoglie informazioni sugli aspetti generali di entrambe le tipologie di utenti coinvolti (compresi i dati di natura socio-anagrafica dell'utente) e sulle prestazioni sanitarie ed economiche erogate dall'Istituto per i soli lavoratori.

E' inoltre presente un blocco di domande, rientranti nei servizi non di sede (Servizi generali complessivi) che si riferiscono principalmente ai servizi on line, al portale e al Contact Center Inail.

Tali domande sono valutate separatamente e non considerate nel calcolo del giudizio medio complessivo perché si tratta di servizi non direttamente offerti dalla sede.

Il gruppo di domande è finalizzato a misurare il grado di soddisfazione relativo al portale dell'Istituto al quale si accede per la ricerca di informazioni e per i servizi offerti.

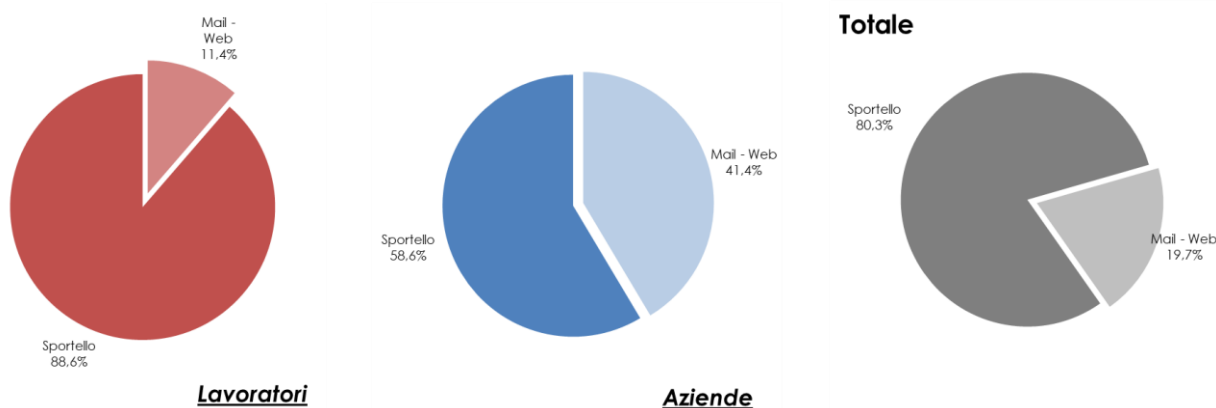
3. SINTESI DEI RISULTATI

Il campione regionale relativo all'anno 2018 è costituito da 1.942 questionari (nel 2017 erano 1.883) distinti per fonte e tipologia di utente, come indicato nella tabella sottostante:

Tabella 1 - Questionari per fonte e utente

Canale	N. questionari		
	Aziende	Lavoratori	Totale
Mail - Web	222	160	382
Sportello	314	1.246	1.560
Totale	536	1.406	1.942

Lo Sportello, che è comune ad entrambe le categorie di utenti, rappresenta la principale fonte di raccolta (80,3% dei questionari).



Il campione ha mantenuto all'incirca la stessa numerosità e distribuzione per tipo di fonte dello scorso anno.

Poco più del 72% dei questionari interessano i lavoratori, il restante 28% le aziende.

Dettagliando per categoria di utente risulta che per aziende/datori di lavoro il 41% compila il questionario via web e il restante 59% allo sportello. Per i lavoratori, invece, risulta che l'89% si avvale dello sportello e l'11% è raggiunto tramite il mail-web.

Per i dipartimenti della Ricerca, Certificazione e Verifica viene valutato il grado di soddisfazione complessivo poiché la ridotta numerosità campionaria non permette analisi di dettaglio rappresentative del fenomeno oggetto di studio. La rilevazione, pertanto, continua a mantenere carattere "sperimentale".

Nel 2018 il giudizio medio rilevato in regione sul complesso dei servizi erogati è stato pari a 3,56, in leggero calo rispetto all'anno precedente (3,58).

Per quanto riguarda gli aspetti generali relativi ai servizi erogati, gli utenti apprezzano la competenza e la professionalità del personale di Sede, il cui valore risulta pari a 3,81, in aumento rispetto all'anno precedente (3,76).

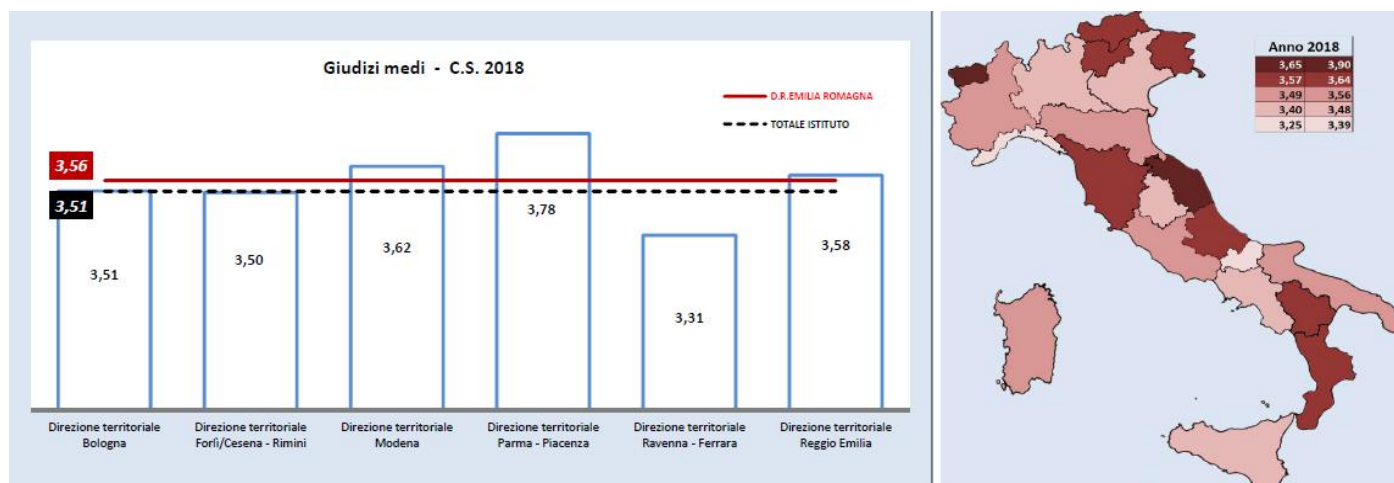
Per gli aspetti specifici delle *aziende*, per quanto riguarda il rapporto assicurativo il giudizio medio pari a 3,62 (superiore a quello nazionale pari a 3,53) mentre, per la parte riguardante la *prevenzione e sicurezza sul lavoro* è 3,19. Da sottolineare l'importanza di quest'ultimo risultato in quanto storicamente questo tra i servizi indagati risulta essere quello maggiormente critico.

Per gli aspetti specifici dei *lavoratori*, per i servizi offerti allo sportello la media dei giudizi è 3,61, per le prestazioni di natura economica (indennizzi monetari) è 3,54 e per le prestazioni sanitarie (assistenza medica) con 3,49, tali giudizi medi sono molto positivi e globalmente superiori a quelli complessivi di Istituto (rispettivamente 3,58 - 3,49 - 3,52).

Rispetto agli indicatori di performance stabiliti - media dei giudizi superiore a 3 e percentuale di giudizi negativi (per niente + poco d'accordo) non superiore al 15% - i dati sono tutti positivi.

Il giudizio complessivo aggregato a livello di Direzione territoriale e comparato con il dato regionale e d'Istituto (tav. 3), presenta complessivamente valutazioni medie superiori al dato nazionale e al valore obiettivo definito, ovvero il livello minimo di giudizio ritenuto accettabile dall'Istituto: "abbastanza soddisfatto", pari a 3.

Tavola 3 – Giudizio complessivo per Direzione territoriale



Si riporta anche la comparazione con quanto rilevato nell'anno precedente.

	Giudizio complessivo 2017	Giudizio complessivo 2018
Istituto	3,53	3,51
DR E.R.	3,58	3,56
D.T. Bologna	3,56	3,51
D.T. Forlì- Cesena -Rimini	3,57	3,50
D.T. Modena	3,52	3,62
D.T. Parma- Piacenza	3,51	3,78
D.T. Ravenna- Ferrara	3,58	3,31
D.T. Reggio Emilia	3,73	3,58

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

Si riportano di seguito i quattro macro-servizi indagati sottolineando i punti di forza e le aree di miglioramento

4.1. Giudizi sugli aspetti generali di sede

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accor	Poco d'accor do	Abbastanza d'accor do	Molto d'accor do	Non So
TOT 1)* La sede Inail è facilmente accessibile (segnaletica, assenza di	3,61	1.755	0,2%	2,1%	33,7%	62,9%	1,1%
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di	3,51	1.754	0,7%	3,1%	34,2%	48,3%	13,6%
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail	3,81	1.753	0,5%	0,8%	15,8%	80,9%	2,1%
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche..	3,42	1.750	2,1%	4,9%	26,4%	40,1%	26,5%
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonor	3,51	1.939	2,0%	5,1%	25,7%	53,4%	13,8%
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,58	8.951	1,1%	3,2%	27,1%	57,1%	11,5%

Gli utenti apprezzano competenza e disponibilità del personale di sede, il cui valore risulta pari a 3,81 (3,76 nel 2017) il più elevato tra i vari aspetti misurati non solo a livello regionale, ma anche a livello d'Istituto (pari a 3,73).

La media regionale del totale degli aspetti generali di sede è pari a **3,58**, maggiore al valore Istituto (3,49).

4.2. Giudizi sui servizi specifici forniti alle aziende - RAPPORTO ASSICURATIVO

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accor	Poco d'accor do	Abbastanza d'accor do	Molto d'accor do	Non So
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,71	534	0,2%	1,5%	24,5%	72,3%	1,5%
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono se	3,47	535	0,4%	3,6%	42,4%	49,9%	3,7%
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,66	530	0,0%	1,9%	29,8%	66,0%	2,3%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,62	1.599	0,2%	2,3%	32,3%	62,7%	2,5%

Per gli aspetti specifici delle aziende, per quanto riguarda il rapporto assicurativo il giudizio medio è pari a **3,62** in linea con l'anno passato e superiore a quello d'Istituto (pari a 3,53) mentre, per la parte riguardante la prevenzione e sicurezza sul lavoro è **3,19** a fronte di 3,17 riportato a livello nazionale.

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accor do	Poco d'accor do	Abbastanza d'accor do	Molto d'accor do	Non So
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lco	3,19	527	1,5%	9,5%	34,3%	25,8%	28,8%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	3,19	527	1,5%	9,5%	34,3%	25,8%	28,8%

E' interessante sottolineare come il giudizio legato alla prevenzione e sicurezza sui luoghi di lavoro oscilla tra 3,42 per la rilevazione allo sportello e 2,85 per la rilevazione tramite web.

Domanda del questionario	Mail-Web		Sportello		Totale	
	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro promosse dall'	2,85	213	3,42	314	3,19	527
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	2,85	213	3,42	314	3,19	527

Questo dato sembra confermare che tale aspetto sia ritenuto critico da quella parte di utenza molto "informatizzata" che, quindi si aspetta di reperire sul web tutte le informazioni. Maggiore soddisfazione mostra invece l'utenza che si rivolge allo sportello che riceve le informazioni dal personale.

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

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole	3,61	1.378	0,8%	2,2%	31,1%	63,4%	2,5%
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,56	1.376	1,2%	3,2%	33,8%	60,4%	1,5%
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,65	1.377	0,7%	3,6%	24,5%	68,8%	2,4%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,61	4.131	0,9%	3,0%	29,8%	64,2%	2,1%
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,62	1.402	0,9%	2,6%	19,3%	48,4%	28,7%
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiari	3,41	1.401	1,5%	8,0%	31,4%	47,8%	11,3%
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,61	1.398	1,2%	2,7%	28,5%	63,5%	4,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,54	4.201	1,2%	4,4%	26,4%	53,2%	14,7%

Per gli aspetti specifici dei lavoratori, distinguendo tra quelli riconducibili a servizi offerti allo sportello e le prestazioni di natura economica (indennizzi monetari), si registrano giudizi medi molto positivi (rispettivamente **3,61** e **3,54**) e superiori a quelli registrati a livello di Istituto (rispettivamente 3,58 e 3,49).

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

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli	3,56	1.377	0,7%	3,7%	32,5%	59,0%	4,1%
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico	3,58	1.376	1,5%	3,4%	28,8%	62,9%	3,4%
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempo di attesa)	3,32	1.377	3,1%	9,1%	37,9%	46,1%	3,8%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,49	4.130	1,8%	5,4%	33,1%	56,0%	3,8%

Giudizi positivi anche per il personale medico-sanitario che raggiunge il valore medio di 3,58, anche se inferiori rispetto alla precedente rilevazione (3,67) e al dato a livello d'Istituto (3,62).

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,56	23.539	1,2%	3,9%	29,0%	57,1%	8,8%

Il giudizio medio complessivo della regione- pari a **3,56** - è maggiore a quello d'Istituto (3,51). Si segnala una lieve flessione rispetto al 3,58 del 2017.

Dall'analisi disaggregata per canale di rilevazione sono emersi giudizi medi lievemente inferiori al valore obiettivo, non evidenziati dai giudizi medi aggregati sopra riportati. In particolare, si segnalano i seguenti punti di attenzione emersi dal canale Mail - Web storicamente, sempre maggiormente critico rispetto agli altri. Occorre comunque sottolineare che se si rapporta la media dei giudizi al numero di risposte, il risultato ottenuto tramite il canale sportello acquista certamente un valore maggiore:

- ✓ Mail web – giudizio complessivo 3,08 calcolato su 3.299 risposte
- ✓ Sportello- giudizio complessivo 3,64 calcolato su 20.240 risposte

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 (segnalatica, assenza di barriere architettoniche...)	3,43	196	3,63	1.559	3,61	1.755
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, manifesti...)	2,89	195	3,58	1.559	3,51	1.754
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e professionale	3,36	196	3,87	1.557	3,81	1.753
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	2,58	196	3,54	1.554	3,42	1.750
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente alla Sede Inail che gestisce la mia pratica assicurativa	3,07	382	3,63	1.557	3,51	1.939
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,09	1.165	3,66	7.786	3,58	8.951
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,44	221	3,90	313	3,71	534
AZ 7) Le comunicazioni/provedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono semplici e chiare	3,29	222	3,61	313	3,47	535
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,35	218	3,86	312	3,66	530
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,36	661	3,79	938	3,62	1.599
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro promosse dall'Inail	2,85	213	3,42	314	3,19	527
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	2,85	213	3,42	314	3,19	527
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, spazio, segnalatica, orari)	2,95	132	3,68	1.246	3,61	1.378
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	2,89	131	3,63	1.245	3,56	1.376
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,26	131	3,69	1.246	3,65	1.377
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,03	394	3,66	3.737	3,61	4.131
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,16	157	3,69	1.245	3,62	1.402
LAV 10) Le comunicazioni/provedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiari	2,91	158	3,49	1.243	3,41	1.401
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	2,97	157	3,69	1.241	3,61	1.398
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,01	472	3,62	3.729	3,54	4.201
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (segnalatica, comfort, tutela privacy)	3,02	131	3,62	1.246	3,56	1.377
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	2,98	131	3,65	1.245	3,58	1.376
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, orario, gestione di più visite)	2,50	132	3,41	1.245	3,32	1.377
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	2,83	394	3,56	3.736	3,49	4.130
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,08	3.299	3,64	20.240	3,56	23.539

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

Tenuto conto che, nella quasi totalità dei casi, il numero dei questionari somministrati con riferimento alle Sedi di tipo B e C non è statisticamente rilevante, si è deciso di esaminare nel dettaglio **i risultati aggregati per Direzione territoriale**, in linea con il criterio seguito per definire la specifica quota del salario accessorio del personale legata al grado di soddisfazione degli utenti.

5.1. Aspetti generali di Sede

I quesiti sui Servizi generali di Sede sono volti a indagare la soddisfazione dell'utenza sui servizi che riguardano indistintamente tutti gli utenti, sia aziende che lavoratori: si tratta dell'insieme degli aspetti, gestiti dalla singola Sede, che incidono sulla qualità complessiva dei servizi erogati.

Come evidenziato nella tabella sottostante, la categoria dell'utenza Aziende relativamente più critica è stata quella dei Consulenti del lavoro, con un giudizio medio, sia pure superiore al valore obiettivo, pari a 3,55, mentre per la tipologia Lavoratori i giudizi meno lusinghieri sono ascrivibili ai Lavoratori affetti da M.P., con un giudizio medio comunque elevato e pari a 3,45.

Da segnalare il giudizio estremamente positivo espresso dai Patronati, pari a 3,61 ed indubbiamente migliorativo rispetto al dato dell'anno precedente (3,48). Questo dato assume particolare rilievo in quanto la categoria dei Patronati risulta essere storicamente molto esigente.

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	3,72	796	0,3%	1,3%	23,4%	70,1%	5,0%
	Consulente del lavoro	3,55	921	1,2%	4,6%	30,7%	59,5%	4,0%
	Incaricato	3,65	139	0,0%	2,2%	29,5%	66,2%	2,2%
	Fattorino / commesso	3,95	25	0,0%	0,0%	4,0%	84,0%	12,0%
	Altro	3,76	150	1,3%	2,0%	15,3%	77,3%	4,0%
	Non specificato	4,00	5	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	Totale aziende	3,64	2.036	0,7%	2,8%	26,2%	65,8%	4,4%
Lavoratori	Infortunato	3,59	5.178	1,1%	3,2%	25,5%	55,6%	14,5%
	Affetto da M.P.	3,45	641	2,0%	4,1%	34,6%	48,2%	11,1%
	Titolare di Rendita	3,53	775	1,5%	3,5%	30,2%	54,3%	10,5%
	Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	3,63	102	0,0%	2,0%	29,4%	57,8%	10,8%
	Patronato	3,61	90	0,0%	0,0%	34,4%	53,3%	12,2%
	Altro	3,34	114	1,8%	5,3%	44,7%	39,5%	8,8%
	Non specificata	3,29	15	0,0%	20,0%	26,7%	46,7%	6,7%
Totale lavoratori	3,56	6.915	1,2%	3,4%	27,4%	54,5%	13,5%	
TOTALE ASPETTI GENERALI*		3,58	8.951	1,1%	3,2%	27,1%	57,1%	11,5%

Gli elementi valutati sono stati i seguenti:

A. L'accessibilità fisica, la comodità di raggiungere la sede dal punto di vista logistico (domanda 1 AZ - LAV)

Oggetto di valutazione è l'insieme degli elementi che rendono una Sede facilmente accessibile dal punto di vista logistico e strutturale (presenza di segnaletica, abolizione delle barriere architettoniche...).

Il giudizio medio regionale relativo a questo aspetto è pari a **3,61** (3,60 nel 2017).

B. La disponibilità delle informazioni sui servizi garantiti: opuscoli informativi, manifesti... (domanda 2 AZ - LAV)

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 di fruizione dei servizi.

Il giudizio medio regionale relativo a questo aspetto è pari a **3,51** (3,52 nel 2017).

C. La disponibilità, la competenza e la professionalità del personale di Sede (domanda 3 AZ - LAV)

Oggetto di valutazione è la capacità del personale della Sede di fornire all'utenza un servizio caratterizzato da professionalità e disponibilità, tenendo conto della specificità e individualità delle effettive esigenze del singolo utente.

Il giudizio medio regionale relativo tale aspetto, pari a **3,81**, è il più alto tra quelli rilevati nell'indagine dell'anno 2018: la comparazione dei giudizi espressi dall'utenza, nel corso degli ultimi anni, in ordine alla competenza, professionalità e disponibilità del personale delle Sedi dell'Istituto (3,76 nel 2017) consente di confermare che la soddisfazione dell'utenza sull'item in esame si è mantenuta costantemente ai livelli più elevati.

D. La disponibilità di informazioni per presentare i reclami in Sede (domanda 4 AZ - LAV)

Oggetto di valutazione è la capacità della Sede di fornire informazioni e gestire efficacemente le contestazioni dell'utenza per presunte violazioni o mancato rispetto di un requisito relativo al servizio erogato (ai sensi del D.P.C.M. del 27/01/94).

Il giudizio medio regionale registrato è pari a 3,42 (3,46 nel 2017).

E. Efficienza del servizio di sportello telefonico (domanda 5 AZ - LAV)

Oggetto di valutazione è l'efficienza del canale telefonico di accesso alle Sedi, ovvero la capacità degli operatori di Sede di fornire all'utenza informazioni di carattere generale attraverso il canale telefonico.

Il giudizio medio regionale relativo alla disponibilità di informazioni di carattere generale al numero telefonico della Sede è pari a **3,51**, (3,53 nel 2017).

DT di Bologna

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)	3,55	363	0,0%	3,9%	37,2%	58,4%	0,6%
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, brochure, ecc.)	3,42	362	1,1%	5,5%	35,6%	44,5%	13,3%
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente	3,78	363	0,3%	1,7%	16,8%	78,5%	2,8%
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,19	363	3,6%	9,1%	22,3%	28,1%	36,9%
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente al numero telefonico della Sede	3,26	401	3,2%	8,5%	25,4%	33,4%	29,4%
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,47	1.852	1,7%	5,8%	27,4%	48,3%	16,8%

DT di Forlì/Cesena -Rimini

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)	3,69	141	0,0%	0,0%	31,2%	68,1%	0,7%
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, brochure, ecc.)	3,52	141	0,7%	2,8%	33,3%	49,6%	13,5%
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente	3,74	141	1,4%	0,0%	21,3%	76,6%	0,7%
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,39	141	2,1%	7,8%	23,4%	41,1%	25,5%
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente al numero telefonico della Sede	3,34	177	2,3%	7,3%	29,9%	38,4%	22,0%
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,55	741	1,3%	3,8%	27,9%	54,0%	13,0%

DT di Modena

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)	3,64	335	0,3%	1,8%	31,6%	66,0%	0,3%
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, brochure, ecc.)	3,55	335	0,3%	2,1%	32,2%	47,5%	17,9%
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente	3,91	333	0,0%	0,0%	9,3%	90,1%	0,6%
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,50	331	0,9%	3,6%	30,5%	46,2%	18,7%
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente al numero telefonico della Sede	3,60	363	0,8%	4,4%	26,2%	62,3%	6,3%
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,65	1.697	0,5%	2,4%	26,0%	62,4%	8,7%

DT di Parma/Piacenza

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)	3,69	286	0,0%	2,1%	26,9%	69,9%	1,0%
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, brochure, ecc.)	3,69	286	0,0%	1,0%	25,9%	63,6%	9,4%
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente	3,89	286	0,0%	0,0%	10,8%	88,8%	0,3%
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,76	286	0,3%	1,4%	17,8%	71,3%	9,1%
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente al numero telefonico della Sede	3,79	313	0,3%	1,9%	15,7%	78,3%	3,8%
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,77	1.457	0,1%	1,3%	19,4%	74,5%	4,7%

DT di Ravenna-Ferrara

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)	3,49	285	0,4%	1,8%	46,3%	51,2%	0,4%
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, brochure, ecc.)	3,38	285	1,4%	3,9%	39,6%	37,9%	17,2%
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente	3,58	285	1,1%	2,8%	30,2%	59,6%	6,3%
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,15	285	4,9%	5,6%	28,4%	24,9%	36,1%
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente al numero telefonico della Sede	3,28	322	4,3%	7,1%	36,3%	41,0%	11,2%
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,39	1.462	2,5%	4,3%	36,2%	42,9%	14,2%

DT di Reggio Emilia

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...)	3,66	345	0,6%	1,7%	28,1%	66,4%	3,2%
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, moduli, etc.)	3,49	345	0,9%	2,9%	37,1%	48,7%	10,4%
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente, cortese	3,87	345	0,6%	0,0%	11,0%	87,2%	1,2%
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,41	344	0,9%	2,6%	33,4%	33,1%	29,9%
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente al numero verde	3,67	363	0,8%	1,9%	22,9%	63,6%	10,7%
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,64	1.742	0,7%	1,8%	26,5%	59,9%	11,1%

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

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

Le valutazioni ottenute sono complessivamente positive anche per il 2018: il giudizio medio regionale registrato sul totale degli aspetti specifici delle Aziende è pari a **3,62**, ampiamente superiore al valore obiettivo, pari a 3 e in linea con il dato del 2017.

La soddisfazione complessiva sugli aspetti specifici delle Aziende risulta in crescita (nel 2015 il giudizio medio era stato di 3,48- nel 2016 3,50).

Il grado di soddisfazione in merito alla gestione del rapporto assicurativo è stato misurato attraverso i seguenti indicatori:

A. Il tempo per l'erogazione del servizio (domanda 6 AZ)

Oggetto di valutazione sono i tempi che intercorrono dal momento in cui l'utente fa richiesta di un determinato prodotto/servizio al momento in cui l'Istituto eroga quel prodotto/servizio (emissione dei certificati di assicurazione, variazioni anagrafiche e contributive, cessazione posizioni assicurative...).

Il giudizio medio regionale relativo a tale aspetto è pari a **3,71**, (3,62 nel 2017 e 3,58 nel 2016).

B. La chiarezza delle informazioni presenti nelle comunicazioni/provvedimenti inviati per la gestione della pratica assicurativa (domanda 7 AZ)

Oggetto di valutazione sono tutte le comunicazioni che l'Inail invia all'utente per la gestione del proprio rapporto assicurativo. Le comunicazioni devono garantire l'eshaustività, l'omogeneità e la comprensibilità dei dati contenuti e riguardano principalmente informazioni necessarie per gli adempimenti di legge (modulistica standard, certificati di assicurazione, tasso dei premi da

applicare per il calcolo dell'autoliquidazione, dichiarazione unica di regolarità contributiva...).

Il giudizio medio regionale relativo a tale aspetto è **3,56** in netto aumento rispetto allo scorso anno (3,43).

C. La rispondenza del servizio offerto alla richiesta presentata (domanda 8 AZ)

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 è stato pari a **3,65**, in leggero calo rispetto allo scorso anno (3,68).

DT di Bologna

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,63	122	0,0%	1,6%	32,0%	62,3%	4,1%
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa	3,37	122	0,8%	4,1%	50,0%	41,0%	4,1%
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,51	122	0,0%	3,3%	41,0%	53,3%	2,5%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,50	366	0,3%	3,0%	41,0%	52,2%	3,6%

DT di Forlì/Cesena –Rimini

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,54	71	0,0%	4,2%	36,6%	57,7%	1,4%
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa	3,43	71	0,0%	5,6%	43,7%	47,9%	2,8%
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,51	71	0,0%	0,0%	46,5%	49,3%	4,2%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,50	213	0,0%	3,3%	42,3%	51,6%	2,8%

DT di Modena

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,65	1.697	0,5%	2,4%	26,0%	62,4%	8,7%
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,72	101	1,0%	1,0%	22,8%	75,2%	0,0%
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa	3,47	102	1,0%	3,9%	41,2%	52,0%	2,0%
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,66	101	0,0%	2,0%	28,7%	66,3%	3,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,62	304	0,7%	2,3%	30,9%	64,5%	1,6%

DT di Parma/Piacenza

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,80	69	0,0%	1,4%	17,4%	81,2%	0,0%
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa	3,67	69	0,0%	2,9%	27,5%	69,6%	0,0%
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,79	68	0,0%	1,5%	17,6%	79,4%	1,5%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,75	206	0,0%	1,9%	20,9%	76,7%	0,5%

DT di Ravenna-Ferrara

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,85	77	0,0%	1,3%	11,7%	84,4%	2,6%
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa	3,51	77	0,0%	3,9%	36,4%	50,6%	9,1%
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,80	76	0,0%	2,6%	14,5%	80,3%	2,6%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,73	230	0,0%	2,6%	20,9%	71,7%	4,8%

DT di Reggio Emilia

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,77	94	0,0%	0,0%	23,4%	76,6%	0,0%
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa	3,47	94	0,0%	1,1%	48,9%	45,7%	4,3%
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,73	92	0,0%	1,1%	25,0%	73,9%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,66	280	0,0%	0,7%	32,5%	65,4%	1,4%

5.3. Giudizi sui servizi specifici forniti alle aziende – PREVENZIONE E SICUREZZA

La domanda relativa allo specifico aspetto in esame è volta ad indagare il giudizio dell'utenza sulla facilità di accedere alle informazioni per partecipare alle iniziative di promozione della sicurezza sul lavoro (bandi per incentivi, campagne informative, eventi ...) indirizzate ai datori di lavoro.

Il giudizio medio ottenuto, pari a **3,19**, (3,30 nel 2017-3,09 nel 2016). Tale servizio risulta storicamente essere uno dei servizi con il giudizio medio meno soddisfacente tra quelli indagati sia perché riservato ad un'utenza più esigente e più avveza all'uso delle procedure informatiche, sia per i noti problemi di natura tecnica del portale Inail. I risultati altalenanti degli ultimi anni avvalorano la tesi di un servizio non ancora pienamente strutturato.

A fronte di una media di giudizi positivi dei datori di lavoro (3,30), la categoria più critica si è rivelata quella dei consulenti del lavoro (3,07), primi fruitori dei servizi on line.

Categoria	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Datore di lavoro	3,30	176	1,7%	4,5%	30,1%	26,7%	36,9%
Consulente del lavoro	3,07	278	1,4%	12,9%	39,2%	21,2%	25,2%
Incaricato	3,18	30	0,0%	10,0%	40,0%	23,3%	26,7%
Fattorino / commesso	3,67	5	0,0%	0,0%	20,0%	40,0%	40,0%
Altro	3,50	37	2,7%	8,1%	16,2%	54,1%	18,9%
Non specificato	4,00	1	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE*	3,19	527	1,5%	9,5%	34,3%	25,8%	28,8%

A. Prevenzione e sicurezza sul lavoro (domanda 10 AZ)

La domanda relativa allo specifico aspetto in esame (n. 10 del questionario rivolto alle Aziende) è volta ad indagare il giudizio dell'utenza sulla facilità di accedere alle informazioni per partecipare alle iniziative di promozione della sicurezza sul lavoro (bandi per incentivi, campagne informative, eventi ...) indirizzate ai datori di lavoro.

DT di Bologna

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicu	3,10	122	0,0%	9,0%	50,8%	16,4%	23,8%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	3,10	122	0,0%	9,0%	50,8%	16,4%	23,8%

DT di Forlì/Cesena –Rimini

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicu	2,96	69	2,9%	17,4%	33,3%	20,3%	26,1%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	2,96	69	2,9%	17,4%	33,3%	20,3%	26,1%

DT di Modena

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicu	3,23	101	3,0%	12,9%	27,7%	37,6%	18,8%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	3,23	101	3,0%	12,9%	27,7%	37,6%	18,8%

DT di Parma/Piacenza

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicu	3,27	68	1,5%	7,4%	29,4%	27,9%	33,8%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	3,27	68	1,5%	7,4%	29,4%	27,9%	33,8%

DT di Ravenna-Ferrara

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicu	3,37	74	1,4%	5,4%	17,6%	27,0%	48,6%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	3,37	74	1,4%	5,4%	17,6%	27,0%	48,6%

DT di Reggio Emilia

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicu	3,27	93	1,1%	5,4%	37,6%	26,9%	29,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	3,27	93	1,1%	5,4%	37,6%	26,9%	29,0%

5.4 Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – SERVIZI DI SPORTELLO

Il servizio dello sportello di Sede rappresenta il tradizionale canale di *front office* dell'Istituto dedicato all'utenza Lavoratori.

In linea generale le valutazioni ottenute sono positive, con una media regionale dei giudizi complessiva pari a **3,61**, in linea con il 2017.

La tabella sotto riportata illustra i giudizi medi registrati sugli aspetti in esame con riferimento alle diverse categorie di utenza.

Categoria	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Infortunato	3,62	3.099	1,0%	3,0%	27,8%	65,9%	2,2%
Affetto da M.P.	3,51	384	0,5%	3,4%	39,8%	55,5%	0,8%
Titolare di Rendita	3,60	465	0,4%	3,7%	31,0%	64,1%	0,9%
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	3,61	60	0,0%	0,0%	38,3%	60,0%	1,7%
Patronato	3,56	54	0,0%	0,0%	38,9%	50,0%	11,1%
Altro	3,48	60	1,7%	3,3%	36,7%	51,7%	6,7%
Non specificata	3,22	9	0,0%	11,1%	55,6%	33,3%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI*	3,61	4.131	0,9%	3,0%	29,8%	64,2%	2,1%

Gli elementi valutati sono stati i seguenti:

A. L'organizzazione degli sportelli della Sede, l'ambiente e gli orari di apertura (domanda 6 LAV)

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, gestione per appuntamenti, comodità, ecc...

Il giudizio medio regionale relativo a tale aspetto, pari a **3,61**, (3,62 nel 2017).

B. I tempi di attesa per poter ottenere un colloquio con l'addetto allo sportello (domanda 7 LAV)

Oggetto di valutazione è la tempestività, ossia il tempo di attesa per ottenere il colloquio con il funzionario addetto allo sportello. Il giudizio medio regionale ottenuto è pari a **3,56** (3,60 nel 2017): il dato consente, comunque, di confermare la soddisfazione dell'utenza rispetto a tale specifico aspetto, storicamente tra quelli meno favorevoli.

C. La garanzia della tutela della privacy allo sportello (domanda 8 LAV)

Oggetto di valutazione è la capacità di garantire la privacy dell'utente durante il colloquio con l'addetto allo sportello. La valutazione ottenuta per tale aspetto specifico è pari a **3,65**, in miglioramento rispetto al giudizio medio espresso nel 2017, pari a 3,60.

DT di Bologna

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità)	3,64	269	1,5%	3,7%	23,4%	68,8%	2,6%
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,62	268	2,2%	4,9%	20,9%	70,5%	1,5%
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,81	269	0,4%	1,5%	14,1%	81,8%	2,2%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,69	806	1,4%	3,3%	19,5%	73,7%	2,1%

DT di Forlì/Cesena –Rimini

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità)	3,70	100	1,0%	1,0%	25,0%	72,0%	1,0%
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,56	100	1,0%	8,0%	25,0%	65,0%	1,0%
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,80	100	0,0%	1,0%	18,0%	80,0%	1,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,68	300	0,7%	3,3%	22,7%	72,3%	1,0%

DT di Modena

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità)	3,68	260	0,0%	1,2%	30,0%	68,5%	0,4%
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,68	259	0,4%	1,2%	28,6%	69,5%	0,4%
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,66	260	0,8%	4,2%	22,7%	70,8%	1,5%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,67	779	0,4%	2,2%	27,1%	69,6%	0,8%

DT di Parma/Piacenza

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità)	3,81	241	0,0%	0,4%	17,8%	80,5%	1,2%
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,77	241	0,4%	0,8%	19,5%	78,4%	0,8%
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,85	241	0,0%	0,4%	14,1%	84,6%	0,8%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,81	723	0,1%	0,6%	17,2%	81,2%	1,0%

DT di Ravenna-Ferrara

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità)	3,18	237	1,7%	4,6%	62,4%	24,9%	6,3%
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,24	237	1,7%	5,5%	59,1%	32,5%	1,3%
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,17	237	2,1%	11,4%	52,3%	32,1%	2,1%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,20	711	1,8%	7,2%	57,9%	29,8%	3,2%

DT di Reggio Emilia

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità)	3,68	267	0,7%	1,5%	26,2%	68,9%	2,6%
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,46	267	1,1%	1,9%	45,3%	48,3%	3,4%
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,69	266	0,8%	1,9%	23,7%	68,0%	5,6%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,61	800	0,9%	1,8%	31,8%	61,8%	3,9%

5.5 Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – PRESTAZIONI ECONOMICHE

Categoria	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Infortunato	3,58	3.127	1,1%	3,7%	24,3%	53,9%	16,9%
Affetto da M.P.	3,38	390	2,3%	5,9%	35,6%	44,4%	11,8%
Titolare di Rendita	3,55	469	1,1%	5,8%	29,4%	62,3%	1,5%
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	3,57	66	0,0%	4,5%	25,8%	51,5%	18,2%
Patronato	3,19	53	0,0%	17,0%	39,6%	34,0%	9,4%
Altro	3,31	89	2,2%	5,6%	38,2%	34,8%	19,1%
Non specificata	3,00	7	0,0%	28,6%	28,6%	28,6%	14,3%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI*	3,54	4.201	1,2%	4,4%	26,4%	53,2%	14,7%

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

In base al principio di automaticità delle prestazioni l'assicurato (ad eccezione dei casi previsti dalla vigente normativa) è sempre tutelato anche nel caso in cui il datore di lavoro non abbia provveduto al pagamento del premio.

La valutazione complessiva regionale di queste prestazioni è risultata pari a 3,54, nettamente superiore al giudizio medio a livello d'Istituto di 3,49.

Il grado di soddisfazione delle prestazioni economiche riconosciute all'utenza Lavoratori è stato misurato attraverso i seguenti indicatori:

A. Il tempo di erogazione del servizio (domanda 9 Lav)

Oggetto di valutazione è il tempo che intercorre dalla richiesta di una prestazione economica all'erogazione della stessa. Il giudizio medio regionale di tale aspetto è pari a 3,62 in linea con il 2017.

B. La chiarezza delle informazioni relative alla propria pratica (domanda 10 Lav)

Oggetto di valutazione sono tutte le comunicazioni inviate all'utente Lavoratore per la gestione della pratica di infortunio o malattia professionale. Le comunicazioni devono garantire l'esaustività, l'omogeneità e la comprensibilità dei dati (modulistica standard, richiesta di dati mancanti, provvedimenti...).

Il giudizio medio relativo a tale indicatore, pari a 3,41 inferiore al 3,47 del 2017.

C. La rispondenza del servizio offerto alla richiesta presentata (domanda 11 Lav)

Per tale aspetto specifico – corrispondente a quello indagato, nell'ambito del rapporto con l'utenza Aziende, con la domanda AZ 8 - 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 giudizio medio regionale relativo a tale aspetto è pari a 3,61, in linea con il 2017.

DT di Bologna

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,53	274	0,0%	5,5%	15,3%	35,4%	43,8%
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiari	3,36	274	1,8%	12,4%	22,6%	45,3%	17,9%
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,57	273	1,8%	4,8%	25,6%	61,9%	5,9%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,48	821	1,2%	7,6%	21,2%	47,5%	22,5%

DT di Forlì/Cesena –Rimini

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,56	105	1,0%	2,9%	21,0%	41,9%	33,3%
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare	3,32	106	1,9%	12,3%	28,3%	43,4%	14,2%
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,46	106	1,9%	2,8%	38,7%	49,1%	7,5%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,44	317	1,6%	6,0%	29,3%	44,8%	18,3%

DT di Modena

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,73	262	0,0%	1,9%	14,9%	51,5%	31,7%
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare	3,47	261	0,8%	8,8%	29,5%	54,4%	6,5%
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,69	260	0,0%	1,9%	26,2%	69,6%	2,3%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,62	783	0,3%	4,2%	23,5%	58,5%	13,5%

DT di Parma/Piacenza

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,83	244	0,0%	1,6%	10,2%	69,3%	18,9%
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare	3,75	244	0,0%	1,2%	20,5%	71,7%	6,6%
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,80	242	0,4%	0,4%	16,9%	79,3%	2,9%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,80	730	0,1%	1,1%	15,9%	73,4%	9,5%

DT di Ravenna-Ferrara

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,41	243	3,3%	2,5%	28,0%	38,3%	28,0%
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare	3,21	242	2,5%	7,4%	45,9%	30,2%	14,0%
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,27	243	3,3%	4,5%	51,9%	37,4%	2,9%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,29	728	3,0%	4,8%	41,9%	35,3%	15,0%

DT di Reggio Emilia

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,60	268	1,1%	1,1%	27,2%	51,9%	18,7%
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare	3,32	268	1,9%	7,8%	39,9%	39,9%	10,4%
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,75	268	0,4%	1,5%	19,4%	74,3%	4,5%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,56	804	1,1%	3,5%	28,9%	55,3%	11,2%

5.6 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 regionale relativo a tale aspetto è stato di **3,49** in calo rispetto al 3,58 del 2017.

La tabella sotto riportata illustra i giudizi medi registrati sugli aspetti in esame: il dato "numero risposte" si riferisce al totale delle risposte fornite, da ciascuna categoria e nel complesso, alle domande della sezione in argomento (domande 12 -13 -14 del questionario Lavoratori).

Categoria	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Infortunato	3,52	3.097	1,7%	5,2%	31,1%	59,1%	2,9%
Affetto da M.P.	3,34	384	3,1%	6,5%	43,0%	45,8%	1,6%
Titolare di Rendita	3,46	465	1,5%	5,8%	36,6%	54,2%	1,9%
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	3,42	60	1,7%	1,7%	35,0%	36,7%	25,0%
Patronato	3,30	54	0,0%	1,9%	48,1%	24,1%	25,9%
Altro	3,24	62	0,0%	11,3%	29,0%	27,4%	32,3%
Non specificata	2,50	8	12,5%	25,0%	25,0%	12,5%	25,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI*	3,49	4.130	1,8%	5,4%	33,1%	56,0%	3,8%

Gli elementi valutati per le prestazioni sanitarie sono stati i seguenti:

A. L'idoneità degli ambulatori per le visite mediche (domanda 12 LAV)

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

Il giudizio medio su tale aspetto del servizio è pari a **3,56** (3,65 rilevato nel 2017).

B. La disponibilità e cortesia del personale sanitario (domanda 13 LAV)

Oggetto di valutazione è la disponibilità del personale sanitario (medici e personale di collaborazione sanitaria).

Per disponibilità si intende il modo in cui il personale si relaziona con l'utente, la capacità di essere comprensivi, cortesi, "empatici" rispetto alla persona con cui si sta interagendo.

La valutazione media è pari a **3,58** (3,67 del 2017). Tale aspetto è il più soddisfacente tra quelli indagati nell'ambito delle prestazioni sanitarie.

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

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

Il giudizio medio relativo a tale indicatore, pari a **3,32** che, anche se inferiore al 3,41 del 2017, conferma la capacità di mantenere a livelli elevati la soddisfazione dell'utenza in ordine ad un aspetto considerato particolarmente rilevante.

DT di Bologna

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli	3,58	273	1,8%	4,4%	26,0%	62,6%	5,1%
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mi	3,58	272	1,8%	5,9%	23,2%	64,3%	4,8%
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa)	3,32	272	5,1%	7,0%	34,6%	47,8%	5,5%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,49	817	2,9%	5,8%	27,9%	58,3%	5,1%

DT di Forlì/Cesena –Rimini

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli	3,58	99	1,0%	1,0%	34,3%	56,6%	7,1%
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mi	3,49	99	2,0%	2,0%	37,4%	51,5%	7,1%
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa)	3,09	99	2,0%	16,2%	45,5%	28,3%	8,1%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,39	297	1,7%	6,4%	39,1%	45,5%	7,4%

DT di Modena

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli	3,69	260	0,0%	1,9%	26,9%	68,8%	2,3%
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mi	3,67	259	1,2%	5,4%	18,5%	73,7%	1,2%
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa)	3,38	260	1,9%	14,6%	25,4%	56,2%	1,9%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,58	779	1,0%	7,3%	23,6%	66,2%	1,8%

DT di Parma/Piacenza

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli	3,83	241	0,0%	0,8%	14,5%	82,6%	2,1%
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mi	3,83	241	0,8%	0,4%	13,7%	83,4%	1,7%
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa)	3,68	241	0,8%	0,8%	27,4%	69,3%	1,7%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,78	723	0,6%	0,7%	18,5%	78,4%	1,8%

DT di Ravenna-Ferrara

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli	3,10	237	0,4%	10,1%	64,6%	20,3%	4,6%
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mi	3,37	238	2,9%	4,6%	43,3%	45,8%	3,4%
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa)	2,95	238	7,1%	15,5%	47,5%	25,2%	4,6%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,14	713	3,5%	10,1%	51,8%	30,4%	4,2%

DT di Reggio Emilia

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli	3,58	267	0,7%	2,6%	31,8%	59,6%	5,2%
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mi	3,51	267	0,7%	1,1%	41,9%	51,7%	4,5%
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa)	3,33	267	1,1%	4,9%	51,7%	39,0%	3,4%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,48	801	0,9%	2,9%	41,8%	50,1%	4,4%

6. SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO

I suggerimenti per il miglioramento si basano principalmente sull'analisi delle risposte fornite dall'utenza alla domanda aperta. Per stabilirne l'effettiva portata, i suggerimenti sono stati considerati nella loro frequenza e rapportati al numero totale di rispondenti.

Storicamente le informazioni fornite attraverso questa domanda sono state particolarmente significative anche al fine di predisporre eventuali azioni di miglioramento tarate sullo specifico contesto (Sede) di riferimento.

Pertanto, anche per il 2018 si è mantenuta, per la domanda finale del questionario, la formulazione con risposta aperta ("Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, Le chiediamo di segnalarci, se e che cosa, secondo Lei, bisogna migliorare nei servizi erogati dall'Inail") in modo da dare la possibilità all'utente di formulare proposte e suggerimenti per superare criticità e carenze eventualmente riscontrate sui servizi 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 1.942 questionari raccolti, sono state rilevate 627 risposte alla domanda aperta, di cui 180 dell'utenza Aziende e 447 dell'utenza Lavoratori.

Dall'esame delle domande relative ai Servizi generali di Sede e agli aspetti specifici (Rapporto assicurativo, Certificazione e verifica, Prevenzione e sicurezza, Servizi di sportello, Prestazioni economiche e Prestazioni sanitarie) non sono emersi suggerimenti che, per gravità e/o ricorrenza, giustifichino l'adozione di azioni di miglioramento.

Dall'esame delle "domande aperte" si evidenzia come l'implementazione qualitativa dei servizi virtuali, soprattutto nel settore Aziende, comporti minori accessi agli sportelli di struttura, con risultati positivi dal punto di vista dell'efficienza, efficacia e economicità della gestione. In contrapposizione, si segnalano frequenti disservizi nell'accessibilità alle procedure telematiche con blocchi di sistema frequenti.

I temi più frequentemente segnalati sono:

- ✓ il canale telefonico di accesso all'Istituto (sia di Sede sia del Contact Center)- infatti sia l'utenza Aziende sia quella Lavoratori lamentano difficoltà ad ottenere un contatto telefonico con un referente di Sede
- ✓ il potenziamento dei servizi on line

- ✓ l'organizzazione degli sportelli
- ✓ una maggiore flessibilità degli orari di apertura al pubblico presso gli ambulatori rispetto all'orario dell'appuntamento
- ✓ la cura degli aspetti organizzativi: (segnaletica, parcheggi, tempi di attesa sia telefonici sia agli sportelli, ambienti, etc...).

Dal punto di vista della funzionalità tecnica del Portale, sono state effettuate segnalazioni di frequente malfunzionamento, lentezza o blocco dei servizi online, soprattutto in coincidenza con le scadenze di adempimenti. Tali segnalazioni nella quasi totalità dei casi sono state effettuate dai Consulenti, categoria su cui grava maggiormente il malfunzionamento sei servizi web.

Si evidenzia che nella domanda aperta si fa soprattutto riferimento ai tempi per effettuare le visite mediche presso gli ambulatori rispetto all'orario dell'appuntamento. Al riguardo - pur considerando che parte dei reclami può riflettere un malcontento dell'utente legato più a un'eventuale decisione non favorevole assunta durante una visita medico legale.

Si evidenzia infine che spesso la domanda aperta fornisce all'utenza l'occasione per manifestare l'apprezzamento dei servizi ottenuti.