

The INAIL logo is displayed in white, bold, uppercase letters on a dark blue rectangular background.

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

ANNO 2020

DIREZIONE REGIONALE

EMILIA ROMAGNA

Ufficio POAS-organizzazione

The INAIL logo is displayed in dark blue, bold, uppercase letters on a light gray background.

Indice del documento

1.	INTRODUZIONE	4
1.1.	PRESENTAZIONE	4
1.2.	OBIETTIVO DEL DOCUMENTO	5
1.3.	METODOLOGIA	6
2.	DESCRIZIONE DEL CAMPIONE	8
3.	SINTESI DEI RISULTATI.....	10
4.	RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO REGIONALE ..	12
4.1.	GIUDIZI SUL TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLLO	12
4.2.	GIUDIZI SUL TOTALE SERVIZI AREA SANITARIA	14
4.3.	TOTALE SERVIZI CERTIFICAZIONE E VERIFICA	16
4.4.	GIUDIZIO MEDIO COMPLESSIVO REGIONALE	17
5.	SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO.....	19
6.	CONSIDERAZIONI GENERALI	20

1. INTRODUZIONE

1.1. Presentazione

L'indagine di Customer Satisfaction (CS) condotta annualmente dall'Istituto misura il grado di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi erogati dalle sedi dislocate sul territorio nazionale.

Per il 2020, è stato necessario rivisitare alcuni aspetti metodologici per adeguare l'indagine al contesto emergenziale legato al Covid-19. Le misure restrittive messe in atto per arginare la diffusione della pandemia hanno infatti ridotto significativamente l'affluenza dell'utenza in tutte le sedi del territorio. La principale novità per l'indagine annuale è stata la trasformazione da rilevazione campionaria a censuaria e il coinvolgimento di tutte le aziende e i lavoratori che hanno usufruito dei servizi almeno una volta nel corso dell'ultimo anno e che si sono recati in sede durante il periodo di rilevazione. Rispetto agli anni precedenti è venuto a mancare l'obbligo del raggiungimento di un numero minimo di questionari (vincolo che fino allo scorso anno interessava gli sportelli di sede), stante le difficoltà oggettive di accesso ai presidi territoriali a causa dello stato emergenziale.

Per rispondere ad esigenze di semplificazione e di razionalizzazione, sono state apportate anche delle modifiche al questionario somministrato ai fini della rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza. Il questionario, differenziato per le due tipologie di utente, è stato articolato in gruppi di domande, in parte comuni e in parte specifiche, volte a verificare la qualità sia dei servizi offerti presso le sedi territoriali che dei servizi generali d'Istituto. Più in dettaglio è stato rilevato il grado di soddisfazione dei "Servizi generali" offerti dall'Inail (che esulano dall'operato specifico delle sedi), dei "Servizi allo sportello" (direttamente collegati ai servizi territoriali), dei "Servizi dell'area sanitaria" (collegati anch'essi ai servizi territoriali e rivolti ai soli lavoratori) e dei "Servizi di certificazione e verifica" (sempre sul territorio, ma per le sole aziende).

I questionari sono stati raccolti in via esclusiva attraverso il canale mail-web; gli utenti destinatari hanno ricevuto via e-mail un link per l'accesso e la compilazione.

Le diverse modifiche apportate per quest'ultima rilevazione rendono di fatto non comparabili i risultati ottenuti con quelli degli anni precedenti.

Le categorie di utenti coinvolti 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/Intermediario;
- Incaricato di Associazione di categoria;
- Fattorino/comMESSO

e per entrambe le categorie un qualsiasi altro soggetto da specificare all'atto della compilazione.

Le valutazioni ai fini del miglioramento dei servizi hanno preso in esame tutte le domande e le relative risposte del questionario per la predisposizione del prospetto di sintesi dell'Inail allo scopo di analizzare le attività e i servizi offerti dall'Istituto nella loro globalità. Per il miglioramento dei servizi delle Direzioni Regionali e delle Direzioni Territoriali, invece, sono stati esclusi i "Servizi generali d'Istituto", perché non legati alle specifiche attività di sede, ma per lo più a flussi di processo che coinvolgono altre strutture dell'Istituto.

Occorre ulteriormente precisare che le valutazioni del grado di soddisfazione degli utenti ai fini del salario accessorio hanno considerato gli aspetti dei "Servizi allo sportello" rivolti sia ai lavoratori che alle aziende e i "Servizi dell'area sanitaria" rivolti solo ai lavoratori.

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, aggregati a livello di Direzione territoriale e regionale.

1.3. Metodologia

La rilevazione di CS a differenza degli anni precedenti ha avuto carattere censuario, coinvolgendo tutti gli utenti che liberamente hanno deciso di rispondere al questionario. L'insieme dei questionari acquisiti ha costituito il campione per l'anno 2020.

Analogamente agli anni scorsi si è mantenuta l'articolazione secondo le tre tipologie di Sedi, che concorrono alla costituzione delle "Direzioni Territoriali", e convenzionalmente 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).

La rilevazione è iniziata il 9 novembre 2020 e si è protratta per quattro settimane (limite temporale massimo stabilito per la raccolta); sono stati acquisiti tutti i questionari compilati, indipendentemente dalla loro numerosità.

Il grado di soddisfazione è sintesi dei giudizi espressi sui singoli aspetti. 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. L'utente ha potuto dare quindi una delle seguenti risposte, alle quali è associato un valore numerico compreso tra 1 e 4:

- ✓ "Per niente d'accordo"
- ✓ "Poco d'accordo"
- ✓ "Abbastanza d'accordo"
- ✓ "Molto d'accordo"

Occorre precisare che nel calcolo della media sono escluse le risposte "Non so" e le eventuali mancate risposte in quanto l'utente, come detto precedentemente, manifesta la sua incapacità ad esprimere un giudizio.

I risultati dell'indagine periodica, oltre a garantire il monitoraggio del miglioramento continuo della qualità dei servizi, sono utilizzati per definire la specifica quota del salario accessorio del personale legata al grado di soddisfazione degli utenti, ai sensi delle previsioni di legge (art. 4 della Legge 4 marzo 2009, n. 15, e D. Lgs. 27 ottobre 2009, n. 150) e contrattuali (art.25, comma 7, del Contratto Collettivo Enti Pubblici non economici stipulato il 1°ottobre 2007).

Rispetto agli anni precedenti le principali innovazioni metodologiche sono le seguenti:

- ✓ trasformazione dell'indagine da campionaria a censuaria, nella quale è prevista la somministrazione a tutti coloro che si recano in sede durante il periodo di rilevazione, senza obbligo di raggiungimento di un numero minimo di questionari;
- ✓ periodo di somministrazione della durata fissa di 4 settimane;
- ✓ somministrazione del questionario attraverso l'attivazione del solo canale Mail/Web, eliminando il tradizionale questionario cartaceo;
- ✓ rimodulazione delle domande per la valutazione dei servizi erogati dalla sede e formulazione delle stesse ai soli utenti recatisi in sede, in quanto soli destinatari di tali servizi;
- ✓ esclusione dalla misurazione del salario accessorio delle domande afferenti i "servizi generali d'Istituto", in quanto temi non legati alle attività di sede ma per lo più a flussi di processo che coinvolgono altre strutture dell'Istituto.
- ✓ Rideterminazione del livello minimo atteso di giudizio che, calcolato sulla scala a 4 valori, è pari a 2,75 - valore ridimensionato rispetto al 3 degli scorsi anni, avendo stimando l'impatto delle novità metodologiche introdotte e tenuto conto del contesto emergenziale legato al Covid-19.

2. DESCRIZIONE DEL CAMPIONE

La principale novità per l'indagine annuale è stata la trasformazione da rilevazione campionaria a censuaria e il coinvolgimento di tutte le aziende e i lavoratori che hanno usufruito dei servizi almeno una volta nel corso dell'ultimo anno e che si sono recati in sede durante il periodo di rilevazione.

L'utenza Aziende rappresenta il 3% dei rispondenti, così suddivisi:

Categoria (Aziende)	N. questionari
Datore di lavoro	3
Consulente/Intermediario	6
Incaricato di Ass. di categoria	5
Fattorino / commesso	0
Altro	5
Totale	19

Il settore di attività principale dei rispondenti rimane quello terziario, con una percentuale del 53% anche se parlare di percentuali su numeri molto bassi ha una valenza limitata.

Settore di attività (Aziende)	N. questionari
Agricoltura	1
Artigianato	4
Industria (manifatturiera, costruzioni...)	2
Terziario (servizi/consulenza, commercio, turismo, credito, istruzione...)	10
Altro (Pubblica Amministrazione, terzo settore, Navigazione ...)	2
Totale	19

L'utenza Aziende rappresenta il 97% dei rispondenti, così suddivisi:

Categoria (Lavoratori)	N. questionari
Infortunato	427
Affetto da M.P.	33
Titolare di Rendita	32
Delegato (di infortunato, malato, titolare di rendita)	6
Funzionario di patronato	3
Altro	42
Totale	543

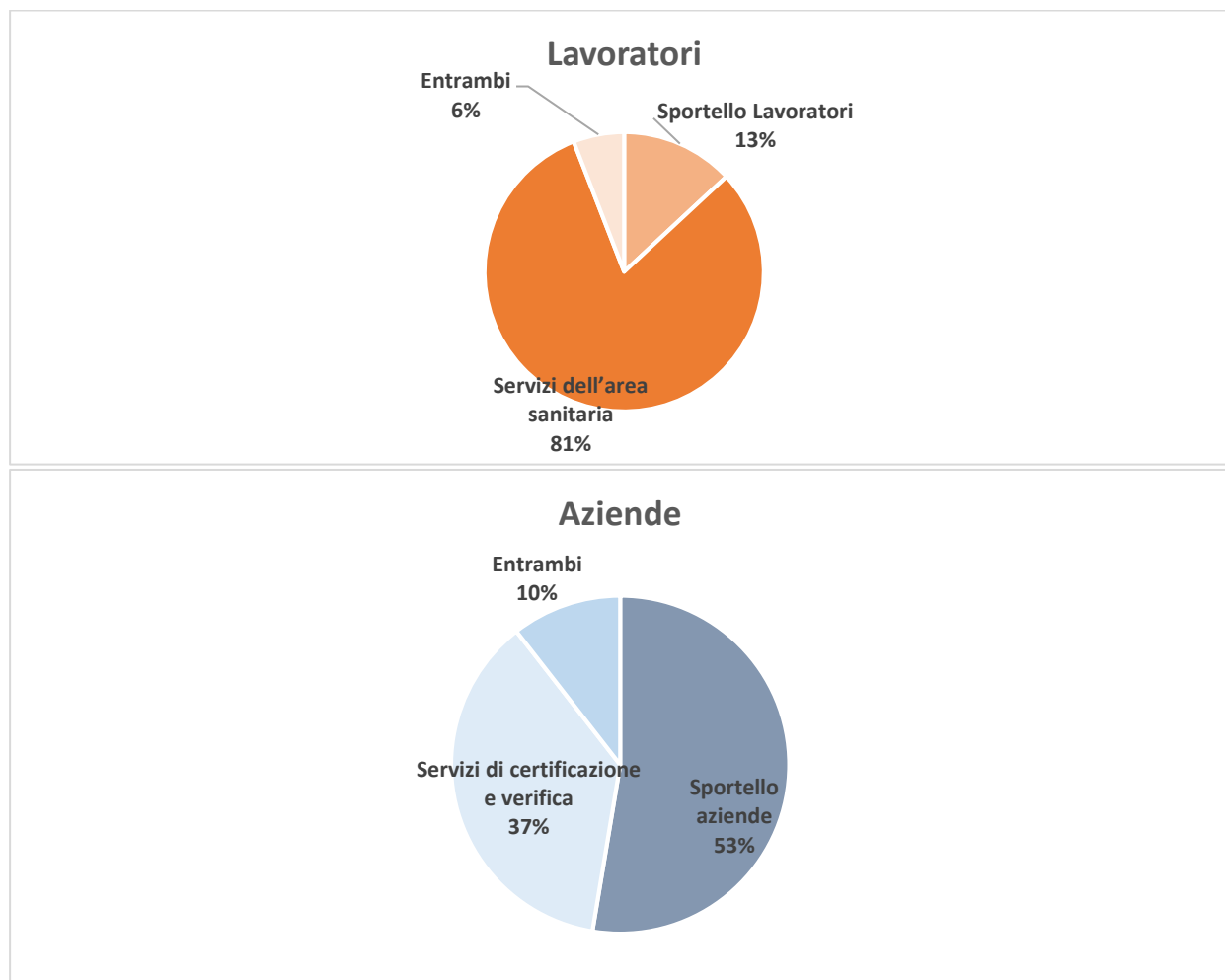
La principale professione degli utenti Lavoratori che hanno aderito all'indagine è quella dell'operaio/manovale (164 rispondenti, pari al 33%) seguito da dirigente/quadro/impiegato

Professione (Lavoratori) (*)	N. questionari
Agricoltore	15
Artigiano	29
Dirigente / Quadro / Impiegato	123
Insegnante	32
Operaio / Manovale	164
Marittimo	1
Pensionato	9
Casalinga	1
Altro	118
Totale	492

3. SINTESI DEI RISULTATI

Il campione regionale relativo all'anno 2020 è costituito da 562 questionari (nel 2019 erano 1.918) somministrati all'utenza Aziende e Lavoratori.

Nelle tavole sottostanti si evidenziano i servizi richiesti.



A causa della pandemia nel corso della rilevazione è stato somministrato un ridotto numero di questionari i cui risultati quindi non permettono di effettuare analisi di dettaglio rappresentative del fenomeno oggetto di studio pertanto nel presente documento viene valutato il grado di soddisfazione complessivo.

Inoltre per effetto dei cambiamenti apportati al contenuto del questionario e alla metodologia di erogazione i risultati non saranno confrontabili con gli anni precedenti.

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO	3,31	570	4,4%	7,2%	34,9%	43,5%	10,0%
TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA	3,29	2.360	5,4%	9,0%	34,7%	47,5%	3,3%
TOTALE SERVIZI DI CERTIFICAZIONE E VERIFICA	3,34	45	0,0%	11,1%	37,8%	42,2%	8,9%
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,29	2.975	5,1%	8,7%	34,8%	46,7%	4,7%

Appare importante ricordare che per il 2020 il target per la misurazione della qualità dei servizi è stato rideterminato per cui il livello minimo atteso di giudizio, calcolato sulla scala a 4 valori, è pari a 2,75, rispetto al 3,30 degli anni scorsi, a seguito della stima dell'impatto delle novità metodologiche e tenuto conto del contesto emergenziale legato al Covid-19.

Nel 2020 il giudizio medio rilevato in regione sul complesso dei servizi erogati è stato pari a **3,29**, superiore al **giudizio medio d'Istituto che è pari a 3,25**.

Da segnalare che i giudizi medi delle Direzioni Regionali per il 2020 spaziano in un range di valori compresi tra il 3,07 della D.R. Sardegna e il 3,63 della P.A. di Bolzano.

Il giudizio complessivo aggregato a livello di Direzione territoriale e comparato con il dato regionale e d'Istituto presenta complessivamente valutazioni medie in linea con il dato nazionale e superiore al valore obiettivo definito, ovvero il livello minimo di giudizio ritenuto accettabile dall'Istituto: solitamente pari a 3 e per l'indagine in corso pari a 2,75.

Per alcune sedi i questionari raccolti risultano molto esigui pertanto i risultati sono da ritenere poco rappresentativi dell'utenza che vi si rivolge; per questa rilevazione va però tenuta in considerazione l'eccezionalità della situazione dovuta all'evento pandemico che ha interessato il Paese.

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 sul totale servizi allo sportello

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnaletica, igiene)	3,38	114	0,9%	5,3%	42,1%	40,4%	11,4%
I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati a	3,36	114	4,4%	5,3%	33,3%	46,5%	10,5%
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di c	3,03	114	8,8%	14,0%	35,1%	34,2%	7,9%
Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e profes	3,34	114	5,3%	6,1%	31,6%	47,4%	9,6%
Allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,43	114	2,6%	5,3%	32,5%	49,1%	10,5%
TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO	3,31	570	4,4%	7,2%	34,9%	43,5%	10,0%

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

In linea generale le valutazioni ottenute sono positive, con una media dei giudizi complessiva pari a 3,31.

Gli utenti apprezzano particolarmente l'accessibilità fisica, la comodità, l'igiene dello Sportello nonché le procedure ed i dispositivi di sicurezza messi a disposizione dall'Istituto per arginare il contagio da Sars-CoV-2.

Il giudizio medio relativo a tale aspetto, pari a **3,38** e coincidente con il risultato d'Istituto, conferma della soddisfazione dell'utenza rispetto alle misure messe in campo dall'Istituto per fronteggiare la situazione emergenziale. Per il seguente quesito non è possibile effettuare un confronto con le rilevazioni svolte negli anni

precedenti.

Di seguito i risultati delle strutture della regione aggregati per Direzione territoriale:

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
Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnaletica, igiene)	3,45	22	0,0%	4,5%	40,9%	45,5%	9,1%
I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati a	3,35	22	4,5%	9,1%	27,3%	50,0%	9,1%
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di c	3,05	22	9,1%	13,6%	36,4%	36,4%	4,5%
Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e profes	3,43	22	0,0%	4,5%	45,5%	45,5%	4,5%
Allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,45	22	4,5%	0,0%	36,4%	50,0%	9,1%
TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO	3,34	110	3,6%	6,4%	37,3%	45,5%	7,3%

DT di Forlì/Cesena –Rimini

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanz a d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnaletica, igien	3,30	12	0,0%	8,3%	41,7%	33,3%	16,7%
I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati a	3,58	12	0,0%	8,3%	25,0%	66,7%	0,0%
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di c	3,17	12	8,3%	8,3%	41,7%	41,7%	0,0%
Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e profes	3,58	12	0,0%	8,3%	25,0%	66,7%	0,0%
Allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,64	12	0,0%	0,0%	33,3%	58,3%	8,3%
TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO	3,46	60	1,7%	6,7%	33,3%	53,3%	5,0%

DT di Modena

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanz a d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnaletica, igien	3,50	31	0,0%	6,5%	32,3%	51,6%	9,7%
I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati a	3,44	31	6,5%	0,0%	29,0%	51,6%	12,9%
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di c	3,31	31	6,5%	9,7%	25,8%	51,6%	6,5%
Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e profes	3,56	31	3,2%	3,2%	22,6%	58,1%	12,9%
Allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,48	31	0,0%	9,7%	25,8%	51,6%	12,9%
TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO	3,46	155	3,2%	5,8%	27,1%	52,9%	11,0%

DT di Parma/Piacenza

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanz a d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnaletica, igien	3,56	9	0,0%	0,0%	44,4%	55,6%	0,0%
I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati a	3,67	9	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di c	3,00	9	11,1%	11,1%	44,4%	33,3%	0,0%
Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e profes	3,44	9	11,1%	0,0%	22,2%	66,7%	0,0%
Allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,33	9	11,1%	0,0%	33,3%	55,6%	0,0%
TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO	3,40	45	6,7%	2,2%	35,6%	55,6%	0,0%

DT di Ravenna-Ferrara

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanz a d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnaletica, igien	3,18	31	3,2%	3,2%	58,1%	25,8%	9,7%
I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati a	3,07	31	6,5%	6,5%	48,4%	25,8%	12,9%
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di c	2,63	31	12,9%	19,4%	41,9%	12,9%	12,9%
Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e profes	2,93	31	9,7%	12,9%	38,7%	25,8%	12,9%
Allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,36	31	3,2%	6,5%	35,5%	45,2%	9,7%
TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO	3,04	155	7,1%	9,7%	44,5%	27,1%	11,6%

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
Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnaletica, igiene)	3,33	9	0,0%	11,1%	22,2%	33,3%	33,3%
I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati a	3,43	9	0,0%	11,1%	22,2%	44,4%	22,2%
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di c	3,14	9	0,0%	22,2%	22,2%	33,3%	22,2%
Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e profes	3,29	9	11,1%	0,0%	22,2%	44,4%	22,2%
Allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,29	9	0,0%	11,1%	33,3%	33,3%	22,2%
TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO	3,29	45	2,2%	11,1%	24,4%	37,8%	24,4%

4.2. Giudizi sul totale servizi area sanitaria

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (3,31	472	2,5%	8,5%	41,5%	42,8%	4,7%
Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medi	3,18	472	7,4%	11,0%	36,0%	43,6%	1,9%
Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestio	3,05	472	8,7%	14,6%	37,1%	36,7%	3,0%
Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale	3,32	472	6,1%	8,7%	30,3%	52,1%	2,8%
Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy	3,58	472	2,3%	2,1%	28,8%	62,3%	4,4%
TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA	3,29	2.360	5,4%	9,0%	34,7%	47,5%	3,3%

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 relativo a tale aspetto è stato di 3,29 leggermente inferiore a quello d'Istituto 3,30.

L'aspetto maggiormente gradito risulta essere il rispetto della privacy degli utenti presso gli ambulatori (3,58 a fronte di una media d'Istituto pari a 3,56) a conferma che tutte le procedure poste in essere anche con riferimento al contesto emergenziale legato al Covid-19 hanno prodotto effetti positivi.

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
Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (3,16	137	3,6%	12,4%	46,0%	35,8%	2,2%
Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medi	3,12	137	7,3%	9,5%	46,7%	36,5%	0,0%
Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestio	3,04	137	7,3%	14,6%	43,8%	33,6%	0,7%
Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale	3,28	137	7,3%	6,6%	35,8%	48,2%	2,2%
Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy	3,58	137	2,2%	2,2%	29,9%	62,8%	2,9%
TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA	3,24	685	5,5%	9,1%	40,4%	43,4%	1,6%

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
Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli	3,65	37	0,0%	5,4%	21,6%	64,9%	8,1%
Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici	3,53	37	0,0%	10,8%	24,3%	62,2%	2,7%
Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione)	3,32	37	2,7%	16,2%	21,6%	51,4%	8,1%
Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale	3,51	37	0,0%	5,4%	35,1%	54,1%	5,4%
Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy	3,74	37	0,0%	0,0%	24,3%	67,6%	8,1%
TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA	3,55	185	0,5%	7,6%	25,4%	60,0%	6,5%

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
Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli	3,41	121	1,7%	5,0%	42,1%	47,9%	3,3%
Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici	3,28	121	6,6%	8,3%	34,7%	49,6%	0,8%
Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione)	3,21	121	6,6%	11,6%	34,7%	45,5%	1,7%
Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale	3,47	121	4,1%	6,6%	26,4%	61,2%	1,7%
Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy	3,58	121	2,5%	0,8%	31,4%	61,2%	4,1%
TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA	3,39	605	4,3%	6,4%	33,9%	53,1%	2,3%

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
Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli	3,26	36	2,8%	11,1%	38,9%	41,7%	5,6%
Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici	3,15	36	5,6%	13,9%	36,1%	38,9%	5,6%
Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione)	3,09	36	5,6%	11,1%	44,4%	30,6%	8,3%
Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale	3,26	36	11,1%	8,3%	19,4%	55,6%	5,6%
Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy	3,49	36	5,6%	2,8%	27,8%	61,1%	2,8%
TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA	3,25	180	6,1%	9,4%	33,3%	45,6%	5,6%

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
Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli	3,21	108	3,7%	9,3%	42,6%	36,1%	8,3%
Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici	2,97	108	13,0%	16,7%	26,9%	39,8%	3,7%
Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione)	2,76	108	15,7%	18,5%	35,2%	26,9%	3,7%
Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale	3,14	108	8,3%	15,7%	26,9%	46,3%	2,8%
Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy	3,57	108	2,8%	4,6%	22,2%	63,9%	6,5%
TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA	3,13	540	8,7%	13,0%	30,7%	42,6%	5,0%

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
Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli	3,50	33	0,0%	3,0%	42,4%	51,5%	3,0%
Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici	3,38	33	3,0%	6,1%	39,4%	48,5%	3,0%
Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione)	3,06	33	9,1%	15,2%	33,3%	39,4%	3,0%
Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale	3,38	33	3,0%	6,1%	39,4%	48,5%	3,0%
Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy	3,56	33	0,0%	0,0%	42,4%	54,5%	3,0%
TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA	3,38	165	3,0%	6,1%	39,4%	48,5%	3,0%

4.3. Totale servizi certificazione e verifica

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dell'area dei servizi di certificazione e verifica	3,00	9	0,0%	22,2%	33,3%	22,2%	22,2%
I servizi e le informazioni ricevuti presso l'unità di certificazione e verifica sono adeguati	3,33	9	0,0%	11,1%	44,4%	44,4%	0,0%
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di certificazione e verifica presso la sede	3,33	9	0,0%	11,1%	44,4%	44,4%	0,0%
Il personale del servizio di certificazione e verifica è stato disponibile, competente e professionale	3,44	9	0,0%	11,1%	33,3%	55,6%	0,0%
Presso l'unità di certificazione e verifica è stata garantita la mia privacy	3,57	9	0,0%	0,0%	33,3%	44,4%	22,2%
TOTALE SERVIZI DI CERTIFICAZIONE E VERIFICA	3,34	45	0,0%	11,1%	37,8%	42,2%	8,9%

Anche per il 2020, l'indagine di Customer Satisfaction ha riguardato i servizi destinati agli utenti del Settore certificazione, verifica e innovazione (ex Ricerca, certificazione e verifica), coinvolgendo le Unità Operative Territoriali di Bologna, Piacenza e Forlì che gestiscono le attività di verifica e rilascio della certificazione degli impianti e delle attrezzature di lavoro nel territorio regionale, secondo la normativa vigente in materia di salute sicurezza sul lavoro.

Il numero esiguo di questionari raccolti nel 2020 non permette di procedere ad una analisi di dettaglio attendibile.

4.4. Giudizio medio complessivo regionale

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,29	2.975	5,1%	8,7%	34,8%	46,7%	4,7%

Il giudizio medio complessivo della regione- pari a **3,29** - è maggiore a quello d'Istituto (3,25) risultato che, comunque non può essere oggetto di confronto con il risultato degli anni precedenti in quanto per il 2020, è stato necessario rivisitare alcuni aspetti metodologici per adeguare l'indagine al contesto emergenziale legato al Covid-19.

Di seguito i giudizi medi complessivi delle singole Direzioni Territoriali tutti ampiamente positivi

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
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,25	815	5,2%	8,5%	40,1%	43,6%	2,7%

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
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,53	245	0,8%	7,3%	27,3%	58,4%	6,1%

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
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,40	775	4,0%	6,7%	32,0%	53,2%	4,1%

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
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,28	230	6,1%	7,8%	35,2%	46,5%	4,3%

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
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,11	700	8,3%	12,3%	33,9%	39,1%	6,4%

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
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,36	210	2,9%	7,1%	36,2%	46,2%	7,6%

5. 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 2020 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.

6. CONSIDERAZIONI GENERALI

La rilevazione in oggetto risulta indubbiamente influenzata dal fenomeno pandemico in corso che ha generato un clima sociale ed una situazione personale emotivamente complessa a cui si aggiungono le difficoltà legate agli aspetti pratici ed organizzativi che hanno indubbiamente influenzato il giudizio medio complessivo degli utenti.

Inoltre preme sottolineare che per il 2020, è stato necessario rivisitare alcuni aspetti metodologici per adeguare l'indagine al contesto emergenziale legato al Covid-19.

Le misure restrittive messe in atto per arginare la diffusione della pandemia hanno infatti ridotto significativamente l'affluenza dell'utenza in tutte le sedi del territorio. La principale novità per l'indagine annuale è stata la trasformazione da rilevazione campionaria a censuaria e il coinvolgimento di tutte le aziende e i lavoratori che hanno usufruito dei servizi almeno una volta nel corso dell'ultimo anno e che si sono recati in sede durante il periodo di rilevazione.

Rispetto agli anni precedenti è venuto a mancare l'obbligo del raggiungimento di un numero minimo di questionari (vincolo che fino allo scorso anno interessava gli sportelli di sede), stante le difficoltà oggettive di accesso ai presidi territoriali a causa dello stato emergenziale.