



INAIL

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

ANNO 2021

DIREZIONE REGIONALE PER LA SICILIA
Ufficio P.O.A.I. – Processo Organizzazione

INAIL

Indice del documento

1.	INTRODUZIONE.....	3
1.1.	PRESENTAZIONE.....	3
1.2.	OBIETTIVO DEL DOCUMENTO	3
1.3.	METODOLOGIA	3
2.	DESCRIZIONE DEL CAMPIONE.....	5
3.	SINTESI DEI RISULTATI.....	8
4.	RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO REGIONALE...10	
4.1.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI - SERVIZI DI SPORTELLO	10
4.2.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI - SERVIZI AREA SANITARIA.....	10
5.	RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO DI SEDE.....12	
5.1.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI - SERVIZI DI SPORTELLO AREA AZIENDE.....	12
5.2.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI - SERVIZI DI SPORTELLO AREA LAVORATORI .	14
5.3.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI - PRESTAZIONI SANITARIE	16
6.	SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO.....	18
7.	CONCLUSIONI.....	20

1. INTRODUZIONE

1.1. Presentazione

Anche per il 2021, l'indagine di Customer Satisfaction, tenutasi dal 15 novembre al 10 dicembre, a causa del perdurare dell'emergenza sanitaria che ha determinato la riduzione dell'affluenza agli sportelli su tutto il territorio ed il parallelo potenziamento dei servizi on line, è stata caratterizzata da modifiche all'impianto della rilevazione, proseguendo l'attività di revisione già iniziata da qualche anno.

Le modifiche hanno riguardato sia il questionario sia la scala di valutazione.

Il questionario diversificato per tipologia di utente – ma solo per le parti relative ai servizi che li caratterizzano – è stato articolato in gruppi di domande volte a verificare la qualità dei servizi generali dell'Istituto (compresi quelli digitali e telefonico e l'utilizzo dell'app) e dei servizi specifici (lo sportello per le due tipologie di utenti, l'area sanitaria per gli infortunati e i tecnopatici e l'ambito della certificazione e verifica per le aziende/datori di lavoro).

La scala di valutazione, rispetto agli anni precedenti, è stata ampliata ed è passata da quattro a cinque opzioni che vanno dal "per niente d'accordo" al "molto d'accordo" con un valore centrale di "né d'accordo né in disaccordo".

La modalità di raccolta e compilazione dei questionari è rimasta invariata, ricorrendo in via esclusiva al canale mail-web anche per quest'indagine.

L'invio di una e-mail ha consentito l'accesso diretto al questionario e il database da analizzare si è alimentato direttamente con la compilazione da parte dell'utente.

Il portafoglio utenti (lavoratori e aziende) oggetto della rilevazione fa riferimento alla "Direzione Territoriale" articolata nelle tre tipologie di Sedi (A – B – C).

L'indagine ha coinvolto anche le UOT dislocate sul territorio nazionale.

Chiaramente, la mancata raccolta dei questionari mediante il canale sportello, ha comportato una riduzione del numero di questionari raccolti, anche se in aumento rispetto al 2020 (n. 599 a fronte di n. 329, + 82%).

1.2. Obiettivo del documento

Il Report regionale ha lo scopo di descrivere e illustrare i dati rilevati dall'indagine di Customer Satisfaction in merito ai giudizi dell'utenza delle Strutture territoriali dell'Istituto: rappresenta, infatti, lo strumento principale per pubblicizzare, nei confronti dell'utenza interna ed esterna, i risultati delle rilevazioni.

1.3. Metodologia

Riguardo alla metodologia di elaborazione statistica occorre fare alcune precisazioni: le valutazioni di CS ai fini del miglioramento dei servizi di Sede sono ottenute come media aritmetica semplice di due indicatori che misurano separatamente, per ogni struttura territoriale considerata, il giudizio medio dei servizi specifici e il giudizio medio dei servizi generali, questi ultimi considerati però a livello complessivo.

I servizi specifici sono rappresentati, nel caso della Sede o delle Direzioni Territoriali, dalla misurazione del grado di soddisfazione del blocco di domande relative allo sportello (per entrambe le tipologie di utenti) e del gruppo di domande dell'area sanitaria (per i soli

lavoratori). Soltanto a livello di Direzione Regionale nel giudizio dei servizi specifici si fanno confluire anche le risposte date alle domande della certificazione e verifica di impianti (in questo caso, infatti, la parte del questionario è attribuita alla Direzione Regionale sia se compilata da un datore di lavoro/intermediario che si reca in una UOT, sia se il questionario è redatto da un utente che utilizzando più servizi ha compilato il questionario per una Sede).

I servizi generali sono rappresentati dal gruppo di domande su quanto offerto dall'Istituto - in termini di tempo di gestione della pratica, comunicazioni ricevute, accesso ai servizi (es. gestione degli appuntamenti, accoglienza), accessibilità della sede, ecc. - dal blocco relativo ai servizi digitali presenti sul portale istituzionale e l'app e dalla domanda sul contact center telefonico.

La valutazione è a livello aggregato su base nazionale e il giudizio è attribuito in maniera identica a tutte le Sedi, Direzioni Territoriali e Regionali.

Entrando nel dettaglio della determinazione dei due indicatori si precisa che la metodologia adottata per misurare il grado di soddisfazione è rimasta invariata, e si ricorre come nel passato al calcolo di medie aritmetiche ponderate.

Per ogni aspetto/domanda del servizio erogato l'utente esprime il proprio grado di soddisfazione fornendo delle risposte, alle quali è associato un valore numerico che va da un minimo di valutazione (per niente d'accordo) ad un massimo (molto d'accordo).

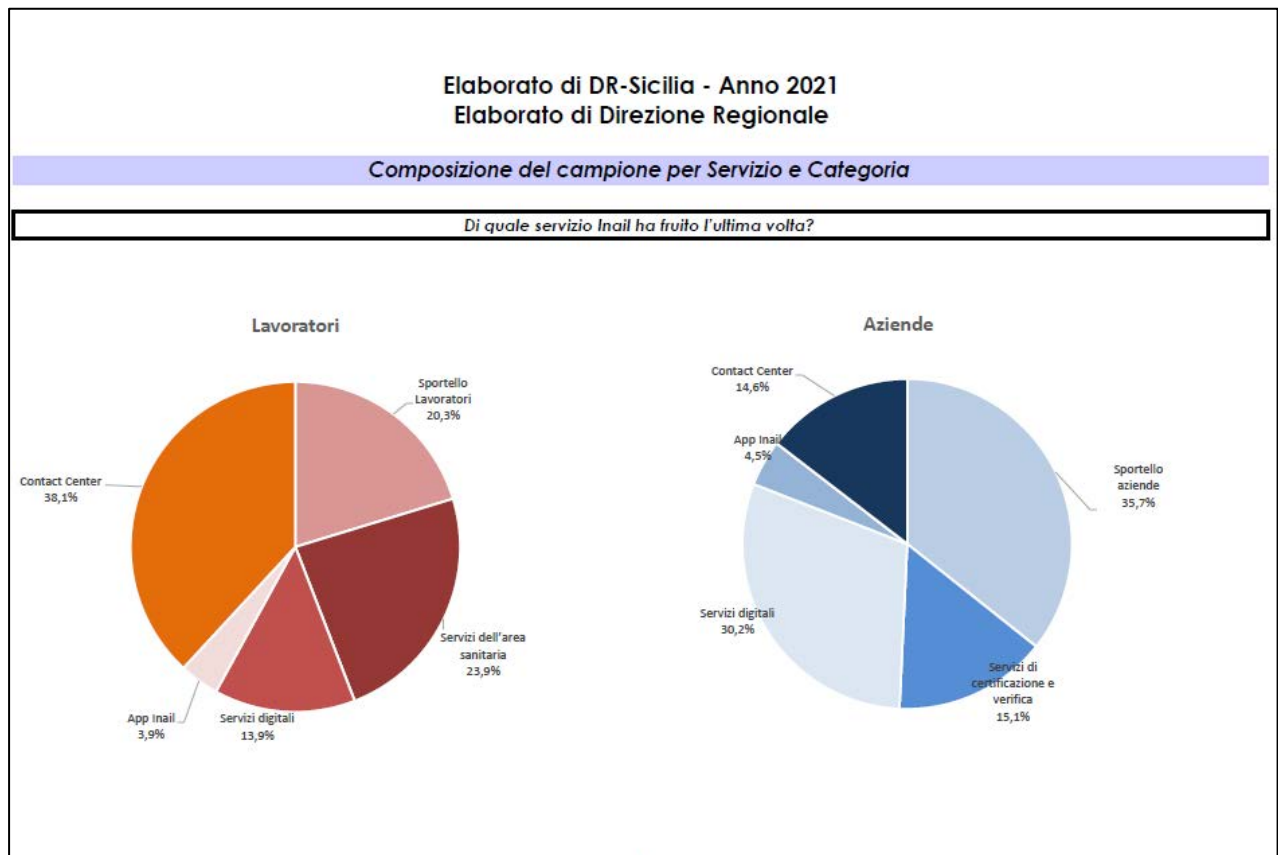
Per questa indagine la scala Likert di riferimento è stata modulata su 6 valori, con 52 scelte e la possibilità di non esprimere un giudizio (fornendo come risposta "Non so"). Il "non so" viene escluso dal computo delle valutazioni sul grado medio di soddisfazione perché l'utente non è in grado di fornire un proprio parere sull'aspetto o sul servizio descritto nella domanda, pertanto non entra a far parte del conteggio sia del numeratore che del denominatore dell'indicatore.

Il grado di soddisfazione degli utenti è misurato utilizzando l'indicatore media aritmetica che può assumere valori compresi tra un minimo di 1 e un massimo di 5 (sulla base della scala Likert di riferimento) espressione dei giudizi formulati per le singole domande.

In termini generali, la valutazione complessiva dei servizi presi in esame, è una media aritmetica ponderata delle medie relative ai singoli aspetti con pesi pari alla numerosità dei relativi utenti rispondenti (escluse le risposte "non so").

2. DESCRIZIONE DEL CAMPIONE

Rappresentiamo innanzitutto la numerosità dei questionari raccolti per servizio e categoria:

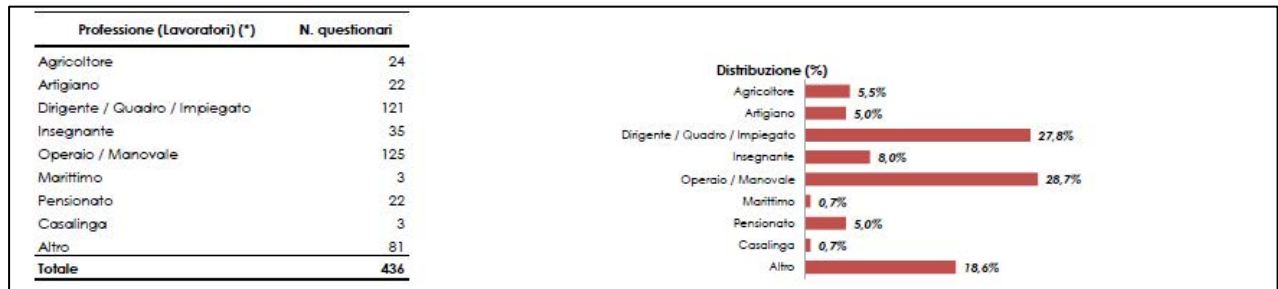


Sono stati raccolti n. 599 questionari (il 4,5% del totale nazionale, pari a n. 13.439).

L'utenza Lavoratori rappresenta l'80,3% del campione intervistato, così distribuita:

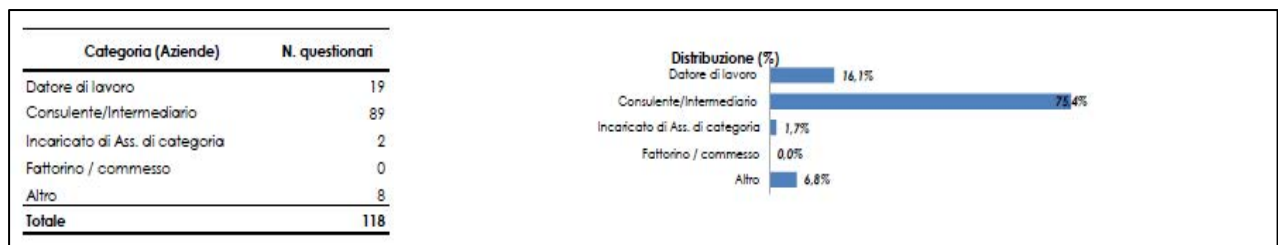


È interessante anche rappresentare la professione dell'utenza Lavoratori e la relativa distribuzione:



(*) Solo se infortunati, affetti da malattia professionale o titolari di rendita

Passando all'utenza Aziende, essa rappresenta il 19,7% del campione intervistato, così distribuita:



Relativamente al settore di attività si ha la seguente distribuzione:



Il campione è costituito in prevalenza dal genere maschile (70,8% del totale, a fronte di una media nazionale del 61,9%), nonché da una preminenza della classe di età tra i 50 e 64 anni (43,6% del totale), analogamente al dato nazionale.

Per quanto riguarda la cittadinanza degli intervistati, il 99% degli intervistati sono italiani, a fronte di un valore nazionale del 95,4%:

Totale	
Sesso	N. questionari
Femmina	175
Maschio	424
Totale	599
Fascia di età	
Fascia di età	N. questionari
Fino a 34	59
Tra 35 e 49	229
Tra 50 e 64	261
65 e oltre	50
Totale	599
Nazionalità	
Nazionalità	N. questionari
Italiana	593
Altri Paesi UE	4
Extra-UE	2
Totale	599

Infine, analizzando la **frequenza di contatto per categoria**, per quanto concerne la categoria Aziende, l'81,4% degli utenti, nell'ultimo anno, non si è recato presso una Sede, sia per il persistere dell'emergenza sanitaria, sia per la sempre maggiore digitalizzazione dei rapporti con l'Istituto (91,2% il dato nazionale).

La motivazione più frequente – tra coloro che si sono recati in una Sede – è “perché ho chiesto un appuntamento” (40%), seguita da “sono stato convocato” e “altro” (20%).

Passando alla categoria Lavoratori, il 70,5% si è recato in Sede nell'ultimo anno, di cui il 28% si è recato in Sede una volta, il 33,3% da 2 a 5 volte ed il 9,1% oltre 5 volte.

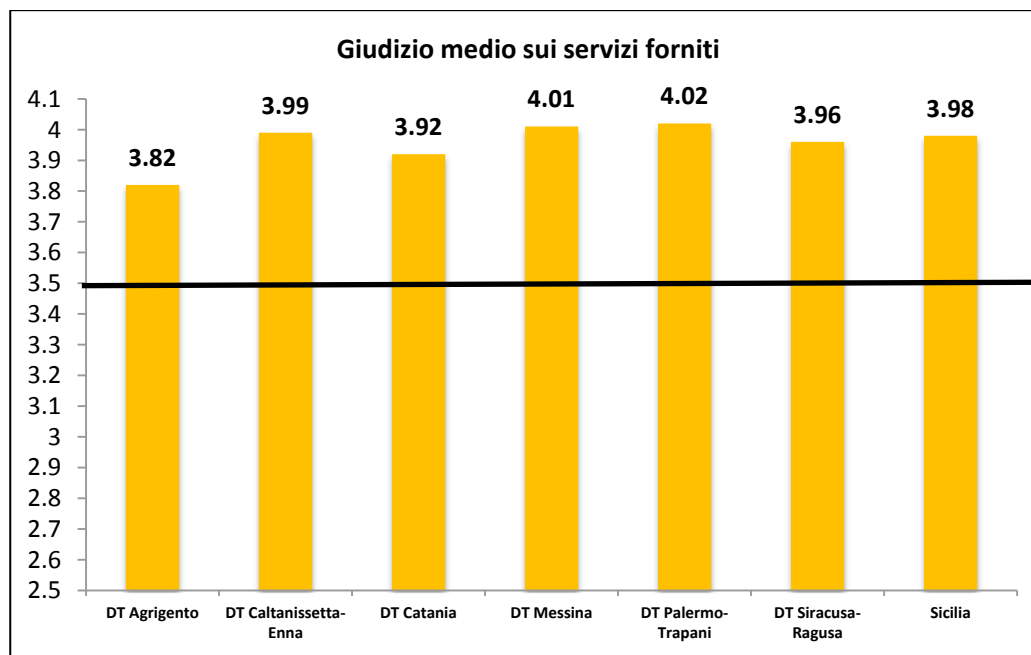
Le motivazioni più frequenti sono “sono stato convocato” (64,4%), “ho chiesto un appuntamento” (19,1%), “altro” (10,1%).

Analizzando brevemente i dati derivanti dalla frequenza di contatto si può affermare che, specie per la categoria Aziende, in Sicilia gli utenti preferiscono ancora avere un contatto fisico con le Sedi, dal momento che il dato è superiore rispetto a quello nazionale.

3. SINTESI DEI RISULTATI

Nel 2021 il giudizio medio regionale sul complesso dei servizi erogati, a fronte di un valore medio nazionale di 4,06, è stato pari a 3,98 ¹, giudizio – come già detto – non confrontabile con quello dell’anno precedente (3,09) sia a causa del persistere dell’emergenza sanitaria sia per via delle modifiche introdotte alla struttura del questionario ma, in ogni caso, superiore a quello atteso (3,50).

Nel grafico sottostante si riportano i risultati ottenuti dalle singole Direzioni territoriali:



A livello regionale, il giudizio più elevato riguarda la “*tutela della privacy*” (4,27), seguito da “*disponibilità, competenza e professionalità del personale amministrativo della Sede*” (4,19), superiore a quello *medico sanitario* (3,92); soddisfacente anche il giudizio sull’organizzazione del servizio di sportello (3,90), anche se inferiore al valore nazionale (4,06).

A livello di Struttura territoriale, il valore più elevato riguardante la disponibilità, competenza e professionalità del personale amministrativo è stato conseguito dalla Direzione territoriale di Messina-Milazzo (4,41), seguita dalla Direzione Territoriale di Palermo-Trapani (4,32) e Caltanissetta-Enna (4,23).

Sempre a livello regionale, i giudizi meno favorevoli – ma in ogni caso superiori al valore atteso – riguardano “*i servizi e le informazioni ricevute presso gli ambulatori medici*” (3,77) e “*l’organizzazione delle visite mediche (orari, tempi di attesa..)*” (3,75).

1

Il giudizio medio complessivo della Direzione Regionale è ottenuto calcolando la media aritmetica semplice del giudizio medio dei servizi specifici e del giudizio medio dei servizi generali (calcolato a livello di Istituto)

Giudizio medio dei servizi specifici	4,03
Giudizio medio dei servizi generali	3,92
Giudizio medio complessivo della DR	3,98

Infine, relativamente al Settore Certificazione e Verifica, si riportano di seguito i giudizi espressi nel complesso per le tre UOT della Regione, ritenendo anch'essi soddisfacenti, dal momento che il giudizio complessivo (4,15) è superiore a quello atteso.

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Né d'accordo né in disaccordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dell'area dei servizi di certificazione e verifiche	4,08	30	0,0%	6,7%	13,3%	26,7%	33,3%	20,0%
I servizi e le informazioni ricevuti presso l'unità di certificazione e verifica sono adeguati alle esigenze	4,00	30	0,0%	10,0%	13,3%	30,0%	33,3%	13,3%
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di certificazione e verifica presso la sede	4,15	30	0,0%	10,0%	10,0%	23,3%	43,3%	13,3%
Il personale del servizio di certificazione e verifica è stato disponibile, competente e professionale	4,19	30	0,0%	10,0%	13,3%	13,3%	50,0%	13,3%
Presso l'unità di certificazione e verifica è stata garantita la mia privacy	4,31	30	0,0%	3,3%	13,3%	23,3%	46,7%	13,3%
TOTALE SERVIZI DI CERTIFICAZIONE E VERIFICA	4,15	150	0,0%	8,0%	12,7%	23,3%	41,3%	14,7%

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

4.1. Giudizi sui servizi specifici forniti – SERVIZI DI SPORTELLO

Di seguito si riporta la tabella riepilogativa dei servizi di sportello a livello regionale:

Totale servizi allo sportello									
Categoria	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Né d'accordo né in disaccordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So	
Aziende									
Datore di lavoro	3,13	20	5,0%	30,0%	15,0%	0,0%	25,0%	25,0%	
Consulente/intermediario	4,60	325	0,9%	0,6%	5,2%	20,0%	64,0%	9,2%	
Incaricato di Ass. di categoria	4,00	5	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	
Fattorino / commesso		0							
Altro	3,00	5	0,0%	0,0%	20,0%	0,0%	0,0%	80,0%	
Totale aziende	4,52	355	1,1%	2,3%	5,9%	19,7%	60,0%	11,0%	
Lavoratori									
Infortunato	4,00	990	8,0%	7,1%	6,9%	30,3%	44,8%	2,9%	
Affetto da M.P.	3,58	105	22,9%	5,7%	6,7%	20,0%	44,8%	0,0%	
Titolare di Rendita	4,31	65	3,1%	4,6%	3,1%	36,9%	52,3%	0,0%	
Delegato (di infortunato, malato, titolare di rendita)	3,91	35	2,9%	20,0%	11,4%	8,6%	51,4%	5,7%	
Funzionario di patronato		0							
Altro	4,34	85	3,5%	1,2%	5,9%	29,4%	49,4%	10,6%	
Totale lavoratori	4,00	1.280	8,5%	6,8%	6,7%	29,1%	45,7%	3,1%	
TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO	4,10	1.635	6,9%	5,8%	6,5%	27,1%	48,8%	4,8%	

Il giudizio medio è stato di 4,10, a fronte di un valore nazionale di 4,27.

Per la categoria Aziende, il valore più elevato si è registrato tra l'utenza "Consulente/intermediario" (4,60), mentre per la categoria Lavoratori il valore più elevato si è registrato tra l'utenza "Altro" (4,35), mentre i valori meno elevati si sono registrati, rispettivamente, nell'utenza "Altro" (3,00) e affetto da malattia professionale (3,58).

4.2. Giudizi sui servizi specifici forniti – SERVIZI AREA SANITARIA

Di seguito si riporta la tabella riepilogativa a livello regionale:

Totale servizi dell'area sanitaria									
Categoria	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Né d'accordo né in disaccordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So	
Lavoratori									
Infortunato	3,89	1.195	11,2%	5,7%	6,5%	31,7%	41,0%	3,8%	
Affetto da M.P.	3,87	125	11,2%	7,2%	10,4%	22,4%	45,6%	3,2%	
Titolare di Rendita	4,33	90	1,1%	6,7%	4,4%	33,3%	53,3%	1,1%	
Delegato (di infortunato, malato, titolare di rendita)	4,27	15	0,0%	20,0%	0,0%	13,3%	66,7%	0,0%	
Funzionario di patronato	4,00	5	20,0%	0,0%	0,0%	20,0%	60,0%	0,0%	
Altro	4,26	75	2,7%	8,0%	1,3%	32,0%	49,3%	6,7%	
Totale lavoratori	3,94	1.505	10,1%	6,1%	6,4%	30,8%	42,9%	3,7%	

Il giudizio medio è stato di 3,94, a fronte di un valore nazionale di 4,12.

Il valore più elevato si è registrato tra l'utenza "Titolare di rendita" (4,33), mentre quello meno elevato si è registrato tra l'utenza "Affetto da m.p." (3,87).

Di seguito si riporta anche l'analisi dei giudizi per categoria, sesso, classe di età e canale:

Confronto medie per Categorie						
Domanda del questionario	Aziende		Lavoratori		Totale	
	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte
	Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnaletica, igiene)	4,43	61	4,00	246	4,09
I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle mie richieste	4,57	65	3,93	250	4,06	315
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa...)	4,39	64	3,78	249	3,90	313
Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professionale	4,60	63	4,09	250	4,19	313
Allo sportello è stata garantita la mia privacy	4,60	63	4,19	245	4,27	308
TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLLO	4,52	316	4,00	1.240	4,10	1.556
Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (spazio, segnaletica, comfort, igiene)			3,96	294	3,96	294
Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici			3,77	293	3,77	293
Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)			3,75	292	3,75	292
Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale			3,92	289	3,92	289
Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy			4,29	281	4,29	281
TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA			3,94	1.449	3,94	1.449
Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dell'area dei servizi di certificazione e verifica (spazio, segnaletica, igiene)	4,08	24			4,08	24
I servizi e le informazioni ricevuti presso l'unità di certificazione e verifica sono adeguati alle mie richieste	4,00	26			4,00	26
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di certificazione e verifica presso la sede (orari di apertura, tempi di attesa...)	4,15	26			4,15	26
Il personale del servizio di certificazione e verifica è stato disponibile, competente e professionale	4,19	26			4,19	26
Presso l'unità di certificazione e verifica è stata garantita la mia privacy	4,31	26			4,31	26
TOTALE SERVIZI DI CERTIFICAZIONE E VERIFICA	4,15	128			4,15	128
GIUDIZIO MEDIO COMPLESSIVO SERVIZI SPECIFICI	4,41	444	3,97	2.689	4,03	3.133

Confronto medie per Sesso, Classe di età e Canale					
	Maschio		Femmina		
	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte	
Totale servizi allo sportello	4,16	1.200	3,93	435	
Totale servizi dell'area sanitaria	3,96	1.000	3,88	505	
Totale servizi di certificazione e verifica	4,14	125	4,20	25	
Giudizio medio complessivo servizi specifici	4,08	2.325	3,91	965	

	Fino a 34		Tra 35 e 49		Tra 50 e 64		65 e oltre		
	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte	
Totale servizi allo sportello	3,74	215	4,05	650	4,24	660	4,37	110	
Totale servizi dell'area sanitaria	3,68	195	3,81	535	4,09	695	4,10	80	
Totale servizi di certificazione e verifica		0	4,00	60	4,39	65	4,08	25	
Giudizio medio complessivo servizi specifici	3,71	410	3,95	1.245	4,17	1.420	4,23	215	

Giudizio medio per sesso

Sesso	Media Giudizi
Maschio	4,08
Femmina	3,91

Giudizio medio per classe di età

Classe di età	Media Giudizi
Fino a 34	3,71
Tra 35 e 49	3,95
Tra 50 e 64	4,17
65 e oltre	4,23

Rispetto alla categoria, anche per la rilevazione 2021 la categoria Aziende è quella che ha fornito il giudizio più elevato: 4,41 (4,46 il dato nazionale) a fronte di un giudizio di 3,97 da parte della categoria Lavoratori (4,16 il dato nazionale); l'utenza femminile, ha espresso un giudizio medio di 3,91 (4,18 il dato nazionale) a fronte di 4,08 dell'utenza maschile (4,20 il dato nazionale).

Infine, rispetto alla classe di età, il giudizio medio complessivo più elevato è stato espresso dalla classe di età 65 e oltre con 4,23 (analogamente al dato nazionale, pari 4,25), mentre quello meno elevato è stato espresso dalla classe di età fino a 34 con 3,71 (ancora una volta in analogia al dato nazionale, pari a 4,06).

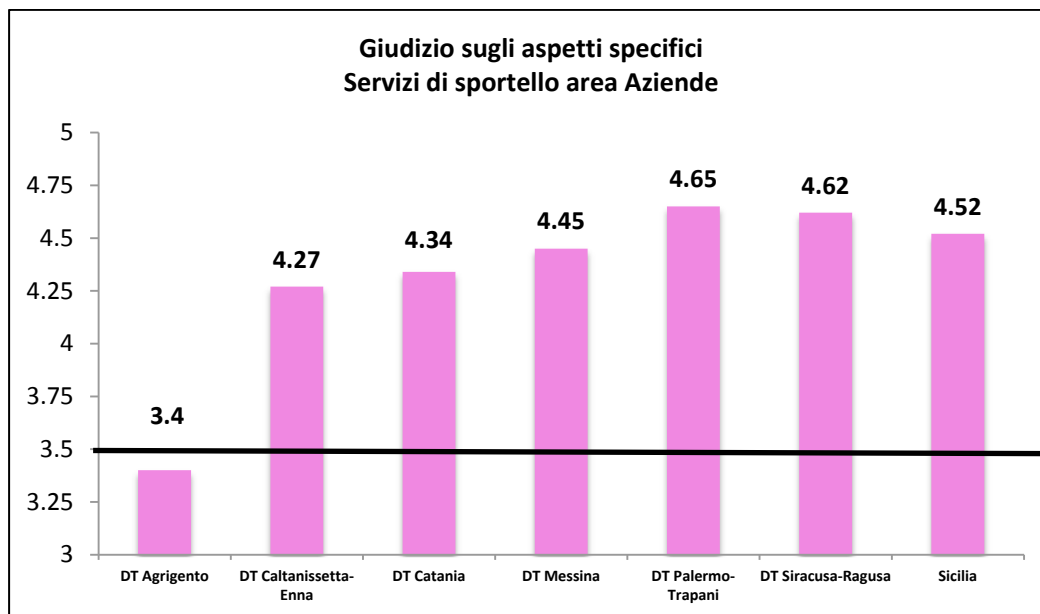
5. RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO DI SEDE

5.1. Giudizi sui servizi specifici – SERVIZI DI SPORTELLO AREA AZIENDE

Il servizio dello sportello di Sede rappresenta il tradizionale canale di *front office* dell'Istituto dedicato all'utenza; ad essa è stato chiesto di esprimere un giudizio sui servizi di sportello amministrativo attraverso i seguenti indicatori:

- organizzazione dello sportello in termini di comfort (comodità, spazio, segnaletica, orari di apertura...);
- adeguatezza dei servizi e delle informazioni ricevute;
- professionalità del personale addetto allo sportello;
- tempi di attesa;
- rispetto della privacy.

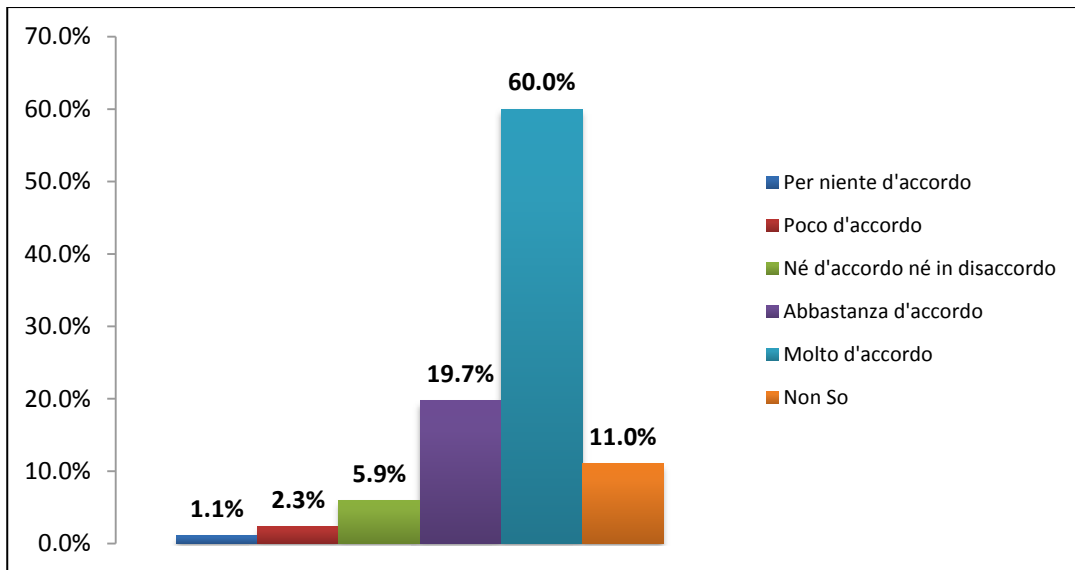
Nel seguente grafico si riporta il giudizio espresso per DT sui servizi di sportello dell'area Aziende:



dall'esame dei dati riportati nel grafico si evince che la media regionale è di 4,52 (a fronte di un valore nazionale di 4,53 e che tutte le Sedi – tranne la DT di Agrigento² – hanno riportato un valore superiore a 3,50.

In termini percentuali, inoltre, il 60% dei rispondenti si ritiene molto d'accordo ed il 19,7% si ritiene abbastanza d'accordo:

² Occorre precisare che la DT ha ricevuto un numero esiguo di risposte (n. 10), a fronte di un valore medio regionale di 60 risposte.



Si riportano di seguito i valori medi ottenuti dalle Direzioni territoriali sui singoli indicatori:

Sedi	Ambiente e comfort sportello	Adeguatezza servizi e informazioni fornite	Organizzazione sportello	Professionalità del personale	Rispetto della privacy	Giudizio complessivo
DT Agrigento	3,50	3,50	3,00	3,50	3,50	3,40
DT Caltanissetta-Enna	4,00	4,33	4,33	4,33	4,33	4,27
DT Catania	4,14	4,43	4,29	4,43	4,43	4,34
DT Messina	4,40	4,55	4,20	4,56	4,56	4,45
DT Palermo-Trapani	4,56	4,67	4,53	4,73	4,73	4,65
DT Siracusa-Ragusa	4,58	4,67	4,50	4,67	4,67	4,62
Sicilia	4,43	4,57	4,39	4,60	4,60	4,52

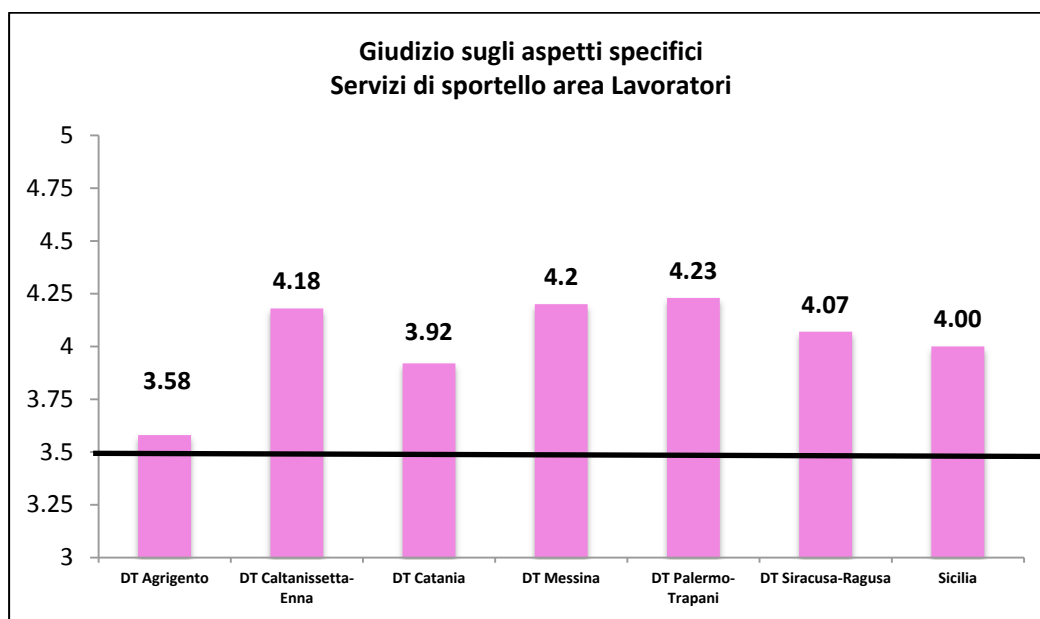
Dall'analisi dei valori si ricava che, anche nel 2021, nonostante il perdurare dell'emergenza sanitaria, la quasi totalità delle DT hanno ottenuto per ciascun indicatore dei servizi di sportello Aziende un giudizio superiore al valore atteso.

5.2. Giudizi sui servizi specifici – SERVIZI DI SPORTELLO AREA LAVORATORI

Anche l'area Lavoratori ha espresso un giudizio sui medesimi indicatori di *front office* analizzati per l'area Aziende, ossia:

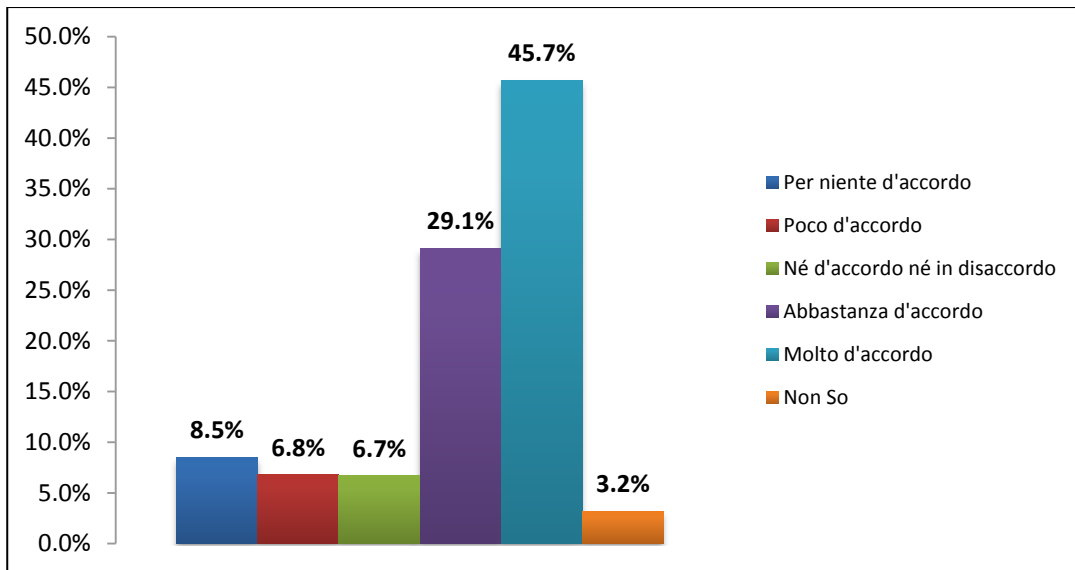
- organizzazione dello sportello in termini di comfort (comodità, spazio, segnaletica, orari di apertura...);
- adeguatezza dei servizi e delle informazioni ricevute;
- professionalità del personale addetto allo sportello;
- tempi di attesa;
- rispetto della privacy.

Nel seguente grafico si riporta il giudizio espresso per DT sui servizi di sportello dell'area Lavoratori:



dall'esame dei dati riportati nel grafico si evince che la media regionale è di 4,00 (a fronte di un valore nazionale di 4,22) e che tutte le DT hanno riportato un valore superiore a 3,50.

In termini percentuali, il 45,7% dei rispondenti si ritiene molto d'accordo ed il 29,1% si ritiene abbastanza d'accordo:



Si riportano di seguito i valori medi ottenuti dalle Direzioni territoriali sui singoli indicatori:

Sedi	Ambiente e comfort sportello	Adeguatezza servizi e informazioni fornite	Organizzazione sportello	Professionalità del personale	Rispetto della privacy	Giudizio complessivo
DT Agrigento	3,39	3,50	3,39	3,67	3,94	3,58
DT Caltanissetta-Enna	4,31	4,15	3,85	4,23	4,36	4,18
DT Catania	3,98	3,89	3,60	4,02	4,09	3,92
DT Messina	4,10	4,21	3,94	4,41	4,37	4,20
DT Palermo-Trapani	4,13	4,18	4,11	4,32	4,38	4,23
DT Siracusa-Ragusa	4,24	3,98	3,93	4,02	4,18	4,07
Sicilia	4,00	3,93	3,78	4,09	4,19	4,00

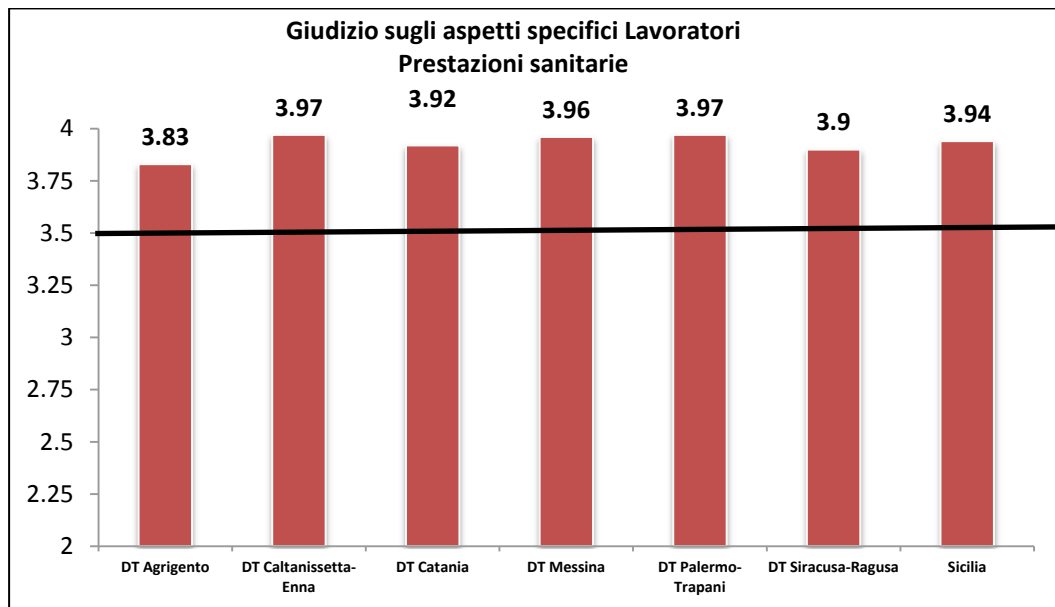
Dall'analisi dei valori si ricava che, anche nel 2021, nonostante il perdurare dell'emergenza sanitaria, le DT hanno ottenuto per ciascun indicatore dei servizi di sportello Lavoratori un giudizio superiore al valore atteso.

5.3 Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – PRESTAZIONI SANITARIE

All'utenza Lavoratori è stato chiesto di esprimere un giudizio anche sui servizi medico-legali ad essa forniti, attraverso i seguenti indicatori:

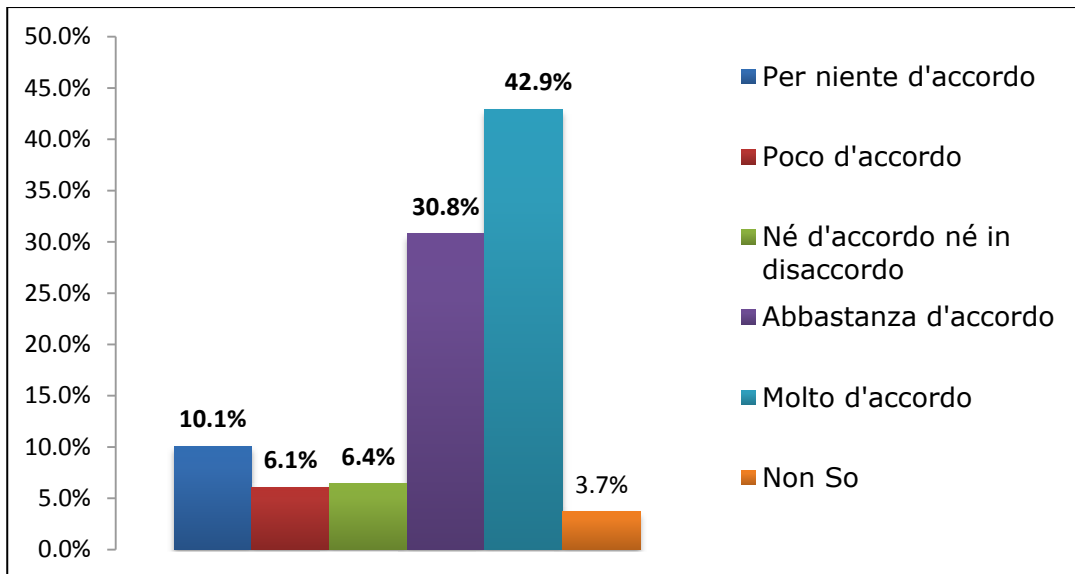
- l' idoneità degli ambulatori per le visite mediche;
- la soddisfazione per i servizi e le informazioni ricevute presso gli ambulatori medici;
- l'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario di ricevimento, gestione di più visite...);
- la disponibilità e la professionalità del personale sanitario;
- il rispetto della privacy.

Nel seguente grafico si riporta il giudizio sui servizi specifici forniti dall'area sanitaria:



Il giudizio medio regionale ottenuto sul totale dei suddetti indicatori della qualità del servizio è di 3,94, a fronte di un valore nazionale di 4,11, ma superiore anche in questo caso al valore soglia di 3,5.

In termini percentuali, il 42,9% dei rispondenti si ritiene molto d'accordo ed il 30,8% abbastanza d'accordo:



Nello specifico, si riportano i valori medi ottenuti dalle Direzioni territoriali sui singoli indicatori:

Sedi	Idoneità degli ambulatori per le visite mediche	Soddisfazione per i servizi e le informazioni ricevute presso gli a.m.	Organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario di ricevimento...)	Disponibilità e professionalità del personale sanitario	Rispetto della privacy	Giudizio complessivo
DT Agrigento	3,85	3,52	3,67	3,74	4,40	3,83
DT Caltanissetta-Enna	3,97	3,84	3,69	4,19	4,17	3,97
DT Catania	4,06	3,75	3,62	3,87	4,32	3,92
DT Messina	4,00	3,85	3,80	3,88	4,28	3,96
DT Palermo-Trapani	3,91	3,80	3,85	3,99	4,31	3,97
DT Siracusa-Ragusa	4,00	3,77	3,73	3,80	4,26	3,90
Sicilia	3,96	3,77	3,75	3,92	4,29	3,94

Anche per l'area sanitaria, dall'analisi dei valori si ricava che, nonostante l'eccezionalità del periodo di rilevazione dovuta al perdurare dell'emergenza sanitaria, la totalità delle DT hanno ottenuto per ciascun indicatore delle prestazioni sanitarie un giudizio superiore al valore atteso; particolarmente soddisfacente è il valore riguardante il rispetto della privacy.

6. SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO

Anche per la rilevazione 2021, è stato chiesto all'utente di indicare, rispondendo liberamente senza risposte precompilate, le carenze da lui riscontrate nei servizi Inail, unitamente ai suggerimenti e consigli da porre in essere per superare le stesse.

Tali suggerimenti sono rilevanti in quanto, a differenza delle altre domande del questionario volte a valutare il servizio percepito, mettono in risalto le criticità rispetto al servizio atteso.

Occorre anzitutto evidenziare che su n. 599 questionari compilati ricevuti, il numero dei suggerimenti e/o lamentele pervenuti e potenzialmente utili per intraprendere delle azioni di miglioramento risulta pari a n. 187 (31,2%), di cui n. 152 da parte dell'utenza lavoratori e n. 35 da parte dell'utenza aziende.

Di seguito si riportano, distinte per Sede, le lamentele ed i suggerimenti riportati con maggiore frequenza:

SEDE	LAMENTELE	SUGGERIMENTI
Agrigento	Fornire informazioni telefoniche. Tempi di attesa per le visite lunghi. Disponibilità personale medico	Ampliare parcheggi
Caltanissetta	Tempi istruttoria lunghi Ridotta presenza di personale	
Catania	Vetustà locali Fornire informazioni telefoniche o risposte via e-mail. Tempi di attesa per le visite lunghi	
Caltagirone	Tempi istruttoria Tempi di attesa per le visite	
Enna	Maggiore disponibilità del personale	
Messina	Fornire informazioni telefoniche. Disponibilità personale medico	Maggiore intuitività e stabilità dei mezzi telematici
Milazzo		Maggiore integrazione dei servizi telematici
Palermo Fante	Disponibilità personale medico.	

SEDE	LAMENTELE	SUGGERIMENTI
Palermo Titone	Tempi istruttoria Tempi di attesa per le visite	
Ragusa	Tempi di attesa per le visite Disponibilità personale medico	
Siracusa	Tempi di attesa per le visite Disponibilità personale medico	Ampliare parcheggi
Trapani	Disponibilità personale medico Difficoltà di comunicazione Tempi di attesa per le visite	Maggiore integrazione dei servizi telematici
Mazara del Vallo	Barriere architettoniche	

Dall'esame di quanto fornito con la "domanda aperta", si evidenzia che le segnalazioni più frequenti si riferiscono a:

- miglioramento dei contatti telefonici presso le Sedi;
- maggiore disponibilità del personale medico;
- riduzione tempi di attesa, specie per le visite mediche
- miglioramento dei servizi telematici.

Per tali criticità, analogamente alle rilevazioni degli anni precedenti, le Strutture coinvolte potranno in essere i necessari approfondimenti organizzativi/operativi per mitigarle e/o superarle; in tal senso determinate sarà anche l'apporto derivante dall'assunzione di nuovo personale con profilo amministrativo e sanitario.

7. CONCLUSIONI

Nel trarre le conclusioni sui risultati della rilevazione 2021, ancora una volta non confrontabile con quelle degli anni precedenti in quanto svolta in un contesto emergenziale, l'aspetto primario da cogliere è che, **pur tenendo conto del lieve disallineamento registrati presso la DT di Agrigento**, per il quale sono state comunque già attivate le necessarie azioni di miglioramento, **la Regione ha conseguito dei giudizi superiori al valore atteso (3,50):**

- GIUDIZIO SERVIZI DI SPORTELLO: 4,10
- GIUDIZIO SERVIZI AREA SANITARIA: 3,94
- GIUDIZIO COMPLESSIVO: 3,98

In particolare, si è rilevata anche per il 2021 la valutazione positiva ottenuta dal personale di tutte le Direzioni territoriali per gli aspetti riguardanti la "*cortesìa, disponibilità e competenza del personale amministrativo*", per fare in modo che gli utenti dell'Istituto siano sempre "al centro del nostro impegno".