

INAIL

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION
SUI SERVIZI EROGATI DALLE SEDI
DELL'ISTITUTO
ANNO 2022

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

Come è noto, la Customer Satisfaction (CS) dell'Istituto ha come obiettivo la misurazione del grado di soddisfazione dei servizi erogati dall'Inail agli utenti esterni: aziende/datori di lavoro e loro intermediari e lavoratori infortunati, tecnopatici e loro superstiti.

La metodologia della rilevazione di CS per il 2022, tenutasi dal 21 novembre al 20 dicembre, è rimasta sostanzialmente invariata rispetto all'anno precedente, sia per quanto concerne il questionario, sia per quanto riguarda la modalità di somministrazioni, raccolta e scala di valutazione, consentendo pertanto un raffronto con i risultati del 2021.

In particolare, 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 presenta 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 raccolta dei questionari è avvenuta tramite il canale mail-web; all'utente che ha fornito un indirizzo mail o un numero di telefono è stato inviato un messaggio (mail o sms) contenente il link attraverso il quale si accedeva direttamente al questionario per la compilazione dello stesso.

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

Rispetto al 2021, è stato raccolto un numero maggiore di questionari (n. 1.417 a fronte di n. 599, + 136,6% e + 150% l'aumento a livello nazionale); tale incremento – come evidenziato nel prosieguo del report – ha avuto ripercussioni sui giudizi espressi da parte dell'utenza che ha partecipato alla rilevazione.

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

Analogamente al 2021, in merito 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 questa indagine la scala Likert di riferimento è stata modulata su 5 valori, con 5¹ 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.

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).

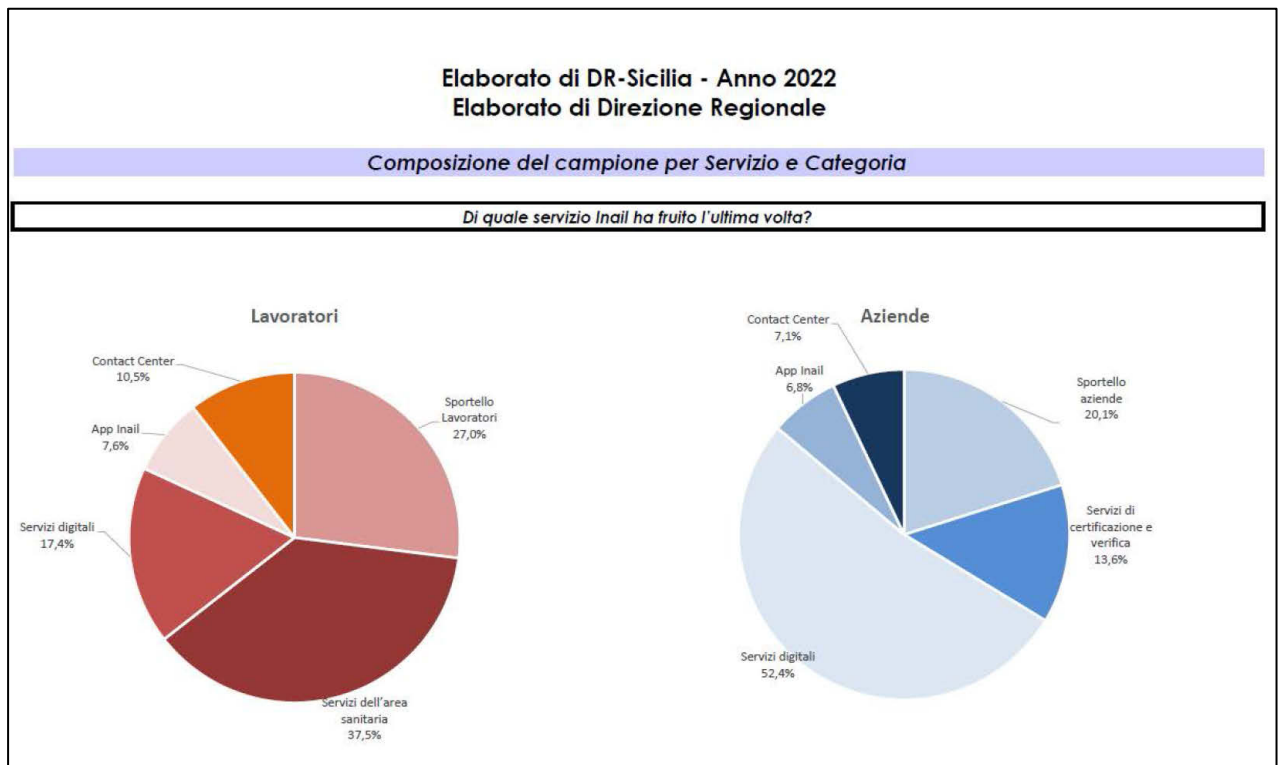
Il grado di soddisfazione degli utenti è misurato utilizzando l'indicatore media aritmetica che può assumere valori compresi tra un minimo di 1 e un massimo di 5 (sulla base della scala Likert di riferimento) espressione dei giudizi formulati per le singole domande.

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").

¹ Le scelte associate a ciascuna domanda sono: 1= per niente d'accordo; 2= poco d'accordo; 3 = né d'accordo né in disaccordo; 4 = abbastanza d'accordo; 5= molto d'accordo.

2. DESCRIZIONE DEL CAMPIONE

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



Sono stati raccolti n. 1.417 questionari (il 4,2% del totale nazionale, pari a n. 33.583) a fronte di n. 599 questionari raccolti nel 2021 (+ 136,6%)

L'utenza Lavoratori rappresenta il 64,6% del campione intervistato (80,3% nel 2021), così distribuita:

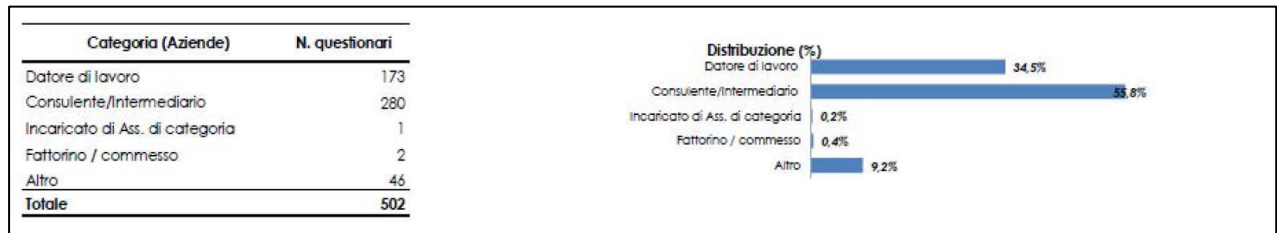


È interessante anche rappresentare la professione dell'utenza Lavoratori e la relativa distribuzione:



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

Passando all'utenza Aziende, essa rappresenta il 35,4% del campione intervistato, (in aumento rispetto al 2021, pari al 19,7%) così distribuita:



Relativamente al settore di attività si ha la seguente distribuzione:



Il campione è costituito in prevalenza dal genere maschile (73,3% del totale, a fronte di una media nazionale del 60,4%), nonché da una preminenza della classe di età tra i 50 e 64 anni (51,5% del totale), analogamente al dato nazionale (52,5%).

Per quanto riguarda la cittadinanza degli intervistati, il 98,9% degli intervistati sono italiani, a fronte di un valore nazionale del 95,9%:

Totale	
Sesso	N. questionari
Femmina	378
Maschio	1.039
Totale	1.417

Fascia di età	
Fascia di età	N. questionari
Fino a 34	99
Tra 35 e 49	427
Tra 50 e 64	730
65 e oltre	161
Totale	1.417

Nazionalità	
Nazionalità	N. questionari
Italiana	1.401
Altri Paesi UE	6
Extra-UE	10
Totale	1.417

Infine, analizzando la **frequenza di contatto per categoria**, per quanto concerne la categoria Aziende, l'81,3% degli utenti, nell'ultimo anno, non si è recato presso una Sede, in

considerazione della sempre maggiore digitalizzazione dei rapporti con l'Istituto (91,5% il dato nazionale).

La motivazione più frequente – tra coloro che si sono recati in una Sede – è “perché ho chiesto un appuntamento” (57,4%), seguita da “nel portale Inail non ho trovato le informazioni che cercavo” (20,2%) e “altro” (14,9%).

Passando alla categoria Lavoratori, il 79,9% si è recato in Sede nell'ultimo anno (in aumento del 9,4% rispetto al 2021 e a fronte di un dato nazionale del 76,2%), di cui il 36,3% si è recato in Sede una volta, il 48,1% da 2 a 5 volte ed il 15,6% oltre 5 volte.

Le motivazioni più frequenti sono “sono stato convocato” (59,8%), “altro” (18,9%) e “ho chiesto un appuntamento” (17,8%).

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; per la categoria Lavoratori, l'incremento degli accessi fisici in Sede trova una risposta nell'allentamento delle restrizioni legate all'emergenza sanitaria.

3. SINTESI DEI RISULTATI

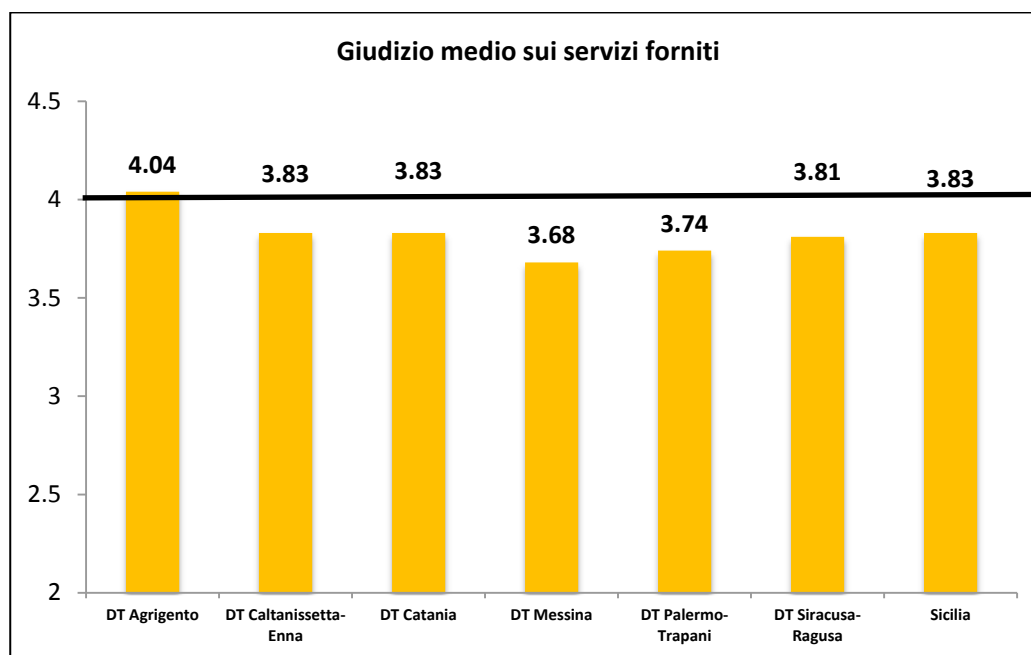
Nel 2022 il giudizio medio regionale sul complesso dei servizi erogati, a fronte di un valore medio nazionale di 3,90, è stato pari a 3,83 ².

Rispetto al 2021, entrambi i giudizi sono diminuiti, in quanto quello nazionale era di 4,06 e quello regionale era di 3,98.

Tale riduzione, se in parte può essere letta come una riduzione della qualità dei servizi resi all'utenza, trova una giustificazione oggettiva in tre fattori:

- 1) l'aumento nel 2022 del valore medio atteso, salito da 3,50 del 2021 a 4,00;
- 2) il notevole incremento di questionari ricevuti, salito da n. 599 a n. 1.417, con conseguente incremento sia di giudizi negativi, sia di risposte "non so - non ho elementi per esprimere un giudizio", che non contribuiscono all'aumento del giudizio medio;
- 3) la continua riduzione del personale, che ha trovato un argine solo all'inizio del quarto trimestre con la ripresa delle assunzioni.

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



A livello regionale, il giudizio più elevato riguarda la "tutela della privacy" (4,24), seguito da "disponibilità, competenza e professionalità del personale amministrativo della Sede" (4,08), entrambi superiori al valore atteso.

2

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	3,93
Giudizio medio dei servizi generali	3,74
Giudizio medio complessivo della DR	3,83

Viceversa, si è rilevato un giudizio inferiore sia rispetto all'anno precedente sia rispetto al valore atteso per quanto riguarda *la disponibilità e la competenza del personale medico e sanitario* (3,83); anche per quanto concerne l'organizzazione del servizio di sportello, il giudizio ottenuto, oltre ad essere inferiore al valore atteso, è scemato rispetto all'anno precedente (3,70 a fronte di 3,90).

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 Catania (4,24), seguita dalla Direzione Territoriale di Agrigento (4,22) e Caltanissetta-Enna (4,13).

Sempre a livello regionale, i giudizi meno favorevoli riguardano *"i servizi e le informazioni ricevute presso gli ambulatori medici"* (3,71), *"l'organizzazione dei servizi di sportello"* (3,70) e *"l'organizzazione delle visite mediche (orari, tempi di attesa...)"* (3,63); per tali servizi è doveroso evidenziare un calo rispetto all'anno precedente.

Infine, relativamente al Settore Certificazione e Verifica, si riportano di seguito i giudizi espressi nel complesso per le tre UOT della Regione, i quali, analogamente all'anno precedente, si attestano su valori superiori a quello atteso (giudizio complessivo di 4,22):

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 dell'area dei servizi di certificazione e verifica (spazio, segnaletica, igiene)	4,20	106			4,20	106
I servizi e le informazioni ricevuti presso l'unità di certificazione e verifica sono adeguati alle mie richieste	4,18	106			4,18	106
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di certificazione e verifica presso la sede (orari di apertura, tempi di attesa...)	4,16	106			4,16	106
Il personale del servizio di certificazione e verifica è stato disponibile, competente e professionale	4,21	106			4,21	106
Presso l'unità di certificazione e verifica è stata garantita la mia privacy	4,36	106			4,36	106
TOTALE SERVIZI DI CERTIFICAZIONE E VERIFICA	4,22	530			4,22	530

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 / Non ho elementi per esprimere un giudizio
Aziende	Datore di lavoro	3,74	125	6,4%	9,6%	13,6%	40,0%	27,2%	3,2%
	Consulente/Intermediario	4,24	635	1,9%	4,3%	7,4%	36,9%	44,9%	4,7%
	Incaricato di Ass. di categoria	3,60	5	0,0%	0,0%	40,0%	60,0%	0,0%	0,0%
	Fattorino / commesso		0						
	Altro	3,19	20	5,0%	15,0%	25,0%	30,0%	5,0%	20,0%
	Totale aziende	4,14	785	2,7%	5,4%	9,0%	37,3%	40,8%	4,8%
Lavoratori	Infortunato	3,93	1.550	7,4%	7,6%	7,6%	37,1%	38,3%	2,1%
	Affetto da M.P.	3,46	140	20,7%	4,3%	12,1%	33,6%	29,3%	0,0%
	Titolare di Rendita	4,10	270	4,1%	6,7%	5,9%	40,4%	41,9%	1,1%
	Delegato (di infortunato, malato, titolare di rendita)	4,25	55	0,0%	1,8%	5,5%	56,4%	32,7%	3,6%
	Funziionario di patronato	4,36	20	0,0%	5,0%	0,0%	30,0%	35,0%	30,0%
	Altro	3,61	235	9,4%	14,5%	6,4%	41,3%	25,5%	3,0%
		Totale lavoratori	3,90	2.270	7,8%	7,8%	7,4%	38,1%	36,7%
	TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO	3,96	3.055	6,4%	7,2%	7,9%	37,9%	37,7%	2,9%

Il giudizio medio è stato di 3,96, a fronte di un valore nazionale di 4,12.

Per la categoria Aziende, il valore più elevato si è registrato tra l'utenza "Consulente/intermediario" (4,24), mentre per la categoria Lavoratori il valore più elevato si è registrato tra l'utenza "Funziionario di patronato" (4,36); i valori meno elevati si sono registrati, rispettivamente, nell'utenza "Altro" (3,19) e affetto da malattia professionale (3,46).

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 / Non ho elementi per esprimere un giudizio
Lavoratori	Infortunato	3,86	2.165	9,1%	8,5%	7,8%	34,6%	38,3%	1,7%
	Affetto da M.P.	3,50	225	14,2%	12,9%	9,8%	32,0%	29,3%	1,8%
	Titolare di Rendita	4,10	415	2,7%	5,5%	8,4%	45,1%	37,8%	0,5%
	Delegato (di infortunato, malato, titolare di rendita)	3,75	60	13,3%	11,7%	3,3%	28,3%	41,7%	1,7%
	Funziionario di patronato	3,54	20	0,0%	5,0%	20,0%	40,0%	0,0%	35,0%
	Altro	3,76	265	9,1%	8,3%	6,8%	46,8%	26,8%	2,3%
		Totale lavoratori	3,86	3.150	8,6%	8,5%	7,9%	36,7%	36,5%

Il giudizio medio è stato di 3,86, a fronte di un valore nazionale di 3,98.

Il valore più elevato si è registrato tra l'utenza "Titolare di rendita" (4,10), mentre quello meno elevato si è registrato tra l'utenza "Affetto da m.p." (3,50).

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 dei comfort dello sportello (spazio, segnaletica, igiene)	4,05	157	3,89	454	3,93	611
I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle mie richieste	4,12	157	3,75	454	3,85	611
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa...)	3,89	157	3,64	454	3,70	611
Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professionale	4,25	157	4,02	454	4,08	611
Allo sportello è stata garantita la mia privacy	4,35	157	4,20	454	4,24	611
TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO	4,14	785	3,90	2.270	3,96	3.055
Gl ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (spazio, segnaletica, comfort, igiene)			3,90	630	3,90	630
Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici			3,71	630	3,71	630
Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)			3,63	630	3,63	630
Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale			3,83	630	3,83	630
Nei gli ambulatori è stata garantita la mia privacy			4,23	630	4,23	630
TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA			3,86	3.150	3,86	3.150
Sono soddisfatto degli ambienti e dei comfort dell'area dei servizi di certificazione e verifica (spazio, segnaletica, igiene)	4,20	106			4,20	106
I servizi e le informazioni ricevuti presso l'unità di certificazione e verifica sono adeguati alle mie richieste	4,18	106			4,18	106
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di certificazione e verifica presso la sede (orari di apertura, tempi di attesa...)	4,16	106			4,16	106
Il personale del servizio di certificazione e verifica è stato disponibile, competente e professionale	4,21	106			4,21	106
Presso l'unità di certificazione e verifica è stata garantita la mia privacy	4,35	106			4,35	106
TOTALE SERVIZI DI CERTIFICAZIONE E VERIFICA	4,22	530			4,22	530
GIUDIZIO MEDIO COMPLESSIVO SERVIZI SPECIFICI	4,17	1.315	3,87	5.420	3,93	6.735

Confronto medie per Sesso, Classe di età e Canale						
	Maschio		Femmina			
	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte		
Totale servizi allo sportello	4,00	2.215	3,86			840
Totale servizi dell'area sanitaria	3,91	2.320	3,71			830
Totale servizi di certificazione e verifica	4,24	415	4,14			115
Giudizio medio complessivo servizi specifici	3,97	4.950	3,81			1.785

	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	3,95	215	3,95	915	3,97	1.635	3,96	290
Totale servizi dell'area sanitaria	4,06	235	3,94	920	3,80	1.725	3,72	270
Totale servizi di certificazione e verifica	4,00	10	4,21	180	4,26	255	4,17	85
Giudizio medio complessivo servizi specifici	4,01	460	3,97	2.015	3,91	3.615	3,89	645

Giudizio medio per sesso

Sesso	Media Giudizi
Maschio	3,97
Femmina	3,81

Giudizio medio per classe di età

Classe di età	Media Giudizi
Fino a 34	4,01
Tra 35 e 49	3,97
Tra 50 e 64	3,91
65 e oltre	3,89

Rispetto alla categoria, e analogamente al 2021 la categoria Aziende è quella che ha fornito il giudizio più elevato: 4,14 (4,27 il dato nazionale) a fronte di un giudizio di 3,90 da parte della categoria Lavoratori (4,06 il dato nazionale); l'utenza femminile, ha espresso un giudizio medio di 3,81 (4,03 il dato nazionale) a fronte di 3,97 dell'utenza maschile (4,08 il dato nazionale).

Infine, rispetto alla classe di età, il giudizio medio complessivo più elevato è stato espresso dalla classe di età fino a 34 (4,01, a fronte di un dato nazionale pari a 3,93), mentre quello meno elevato è stato espresso dalla classe di età 65 e oltre con 3,89 (4,14 il dato nazionale).

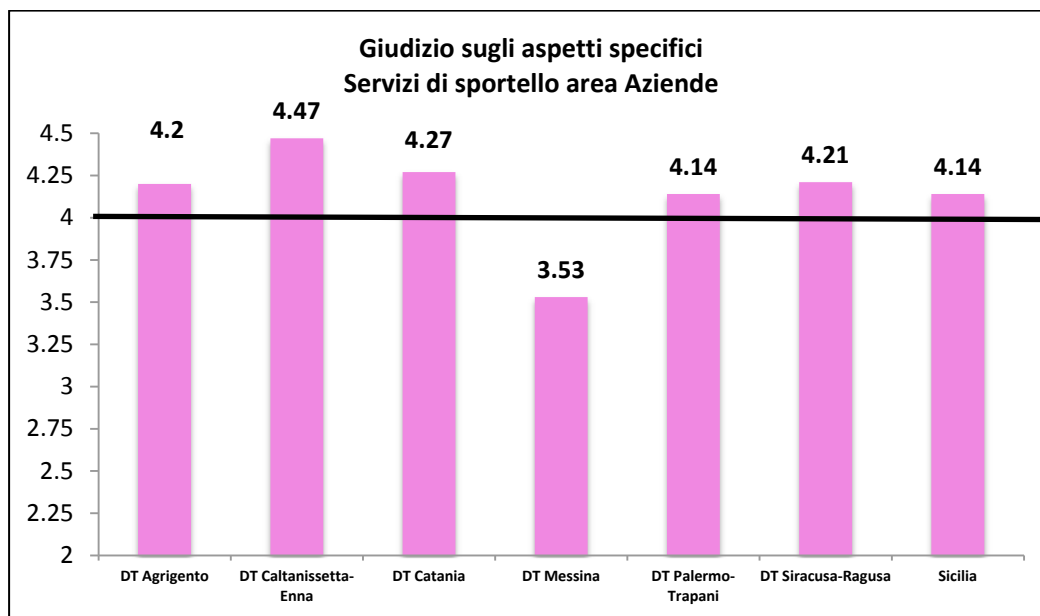
5. RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO DI SEDE

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:

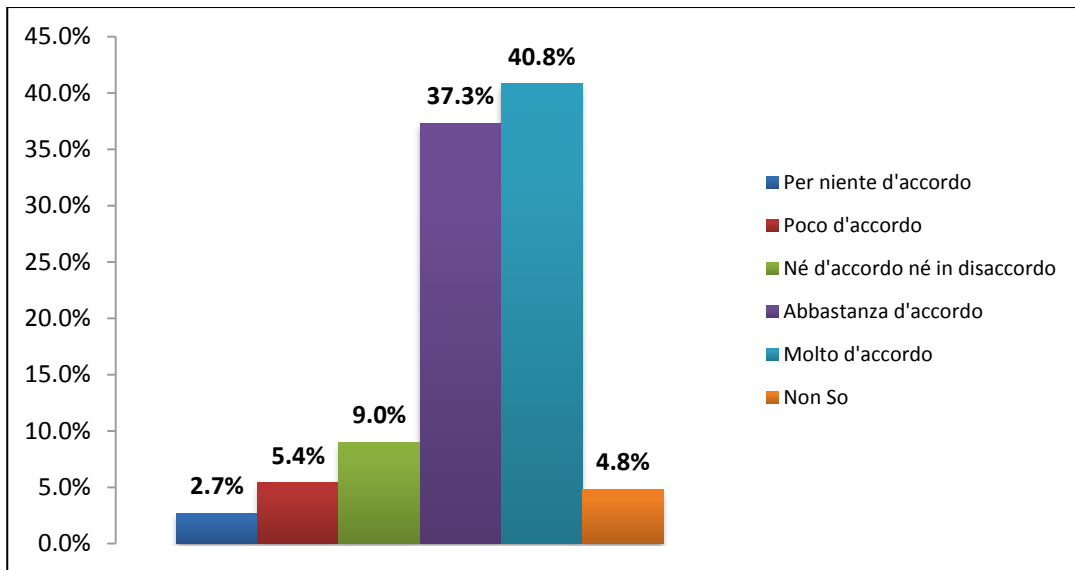
- comfort dello sportello (comodità, spazio, segnaletica, igiene);
- adeguatezza dei servizi e delle informazioni ricevute;
- organizzazione dei servizi di sportello (orari di apertura, tempi di attesa...);
- professionalità del personale addetto allo sportello;
- rispetto della privacy.

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 4,14 (a fronte di un valore nazionale di 4,27 e che tutte le Sedi – tranne la DT di Messina – hanno riportato un valore superiore al valore atteso (4,00).

In termini percentuali, inoltre, il 40,8% dei rispondenti si ritiene molto d'accordo (anche se nel 2021 era il 60%) ed il 37,3% si ritiene abbastanza d'accordo (a fronte del 19,7% dell'anno precedente):



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	4,10	4,20	4,00	4,20	4,50	4,20
DT Caltanissetta-Enna	4,50	4,50	4,25	4,50	4,67	4,47
DT Catania	4,11	4,28	4,06	4,39	4,53	4,27
DT Messina	3,41	3,50	3,11	3,94	3,71	3,53
DT Palermo-Trapani	4,12	4,13	3,91	4,20	4,36	4,14
DT Siracusa-Ragusa	4,15	4,17	4,00	4,31	4,44	4,21
Sicilia	4,05	4,12	3,89	4,25	4,36	4,14

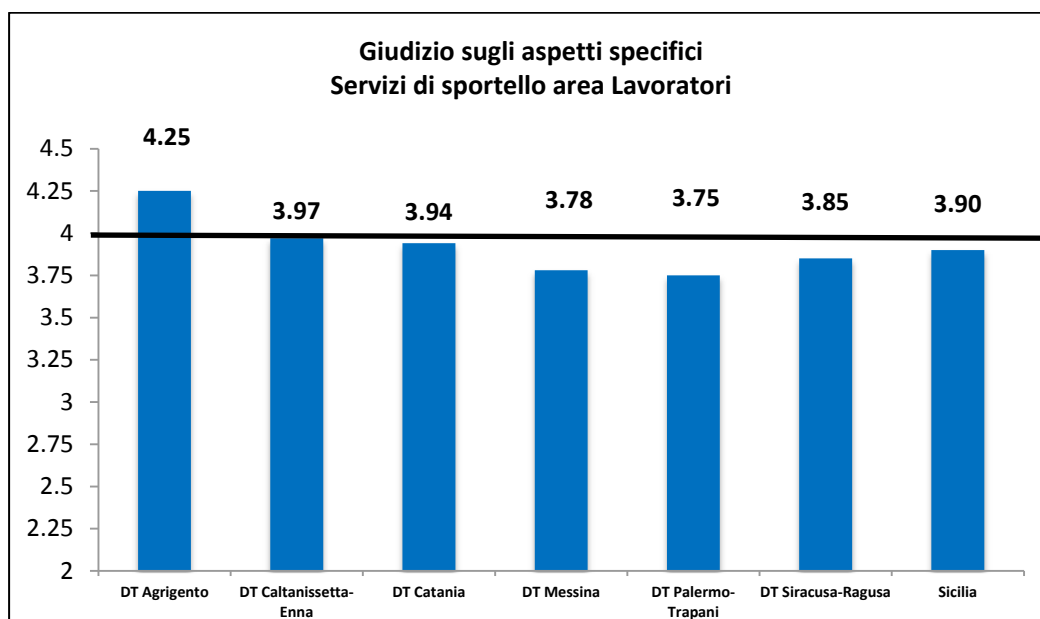
Dall'analisi dei valori si ricava che, anche nel 2022, la quasi totalità delle DT hanno ottenuto per ciascun indicatore dei servizi di sportello Aziende un giudizio superiore al valore atteso.

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:

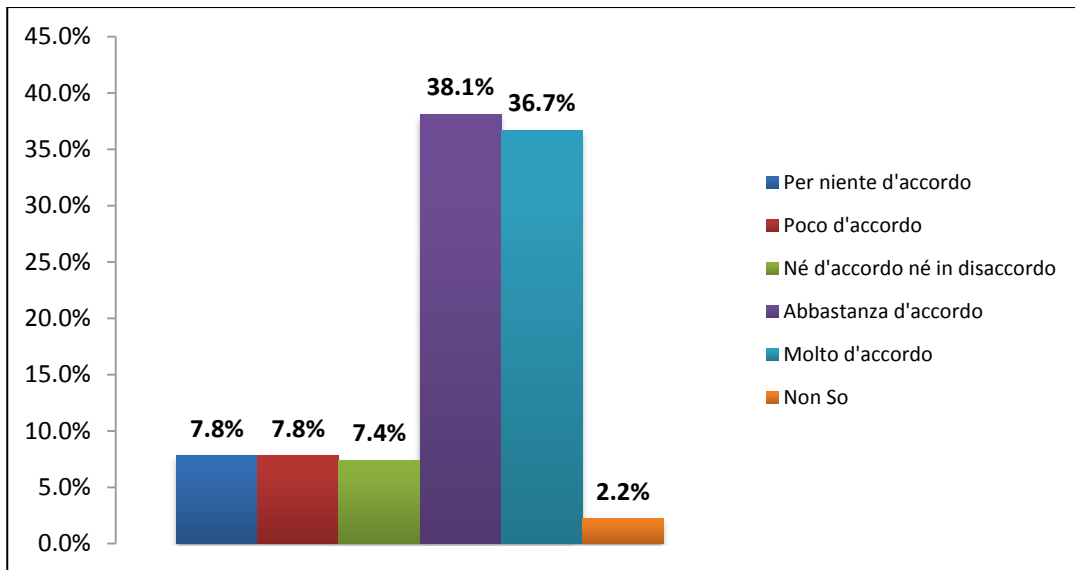
- organizzazione dello sportello in termini di comfort (comodità, spazio, segnaletica, orari di apertura...);
- adeguatezza dei servizi e delle informazioni ricevute;
- professionalità del personale addetto allo sportello;
- tempi di attesa;
- rispetto della privacy.

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 3,90 (a fronte di un valore nazionale di 4,06); l'anno precedente il valore medio era stato di 4,00.

In termini percentuali, il 38,1% dei rispondenti si ritiene molto d'accordo ed il 36,7% 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	4,17	4,13	4,27	4,22	4,45	4,25
DT Caltanissetta-Enna	4,13	3,78	3,58	4,05	4,29	3,97
DT Catania	3,85	3,72	3,53	4,18	4,41	3,94
DT Messina	3,73	3,68	3,48	3,95	4,03	3,78
DT Palermo-Trapani	3,77	3,59	3,45	3,78	4,13	3,75
DT Siracusa-Ragusa	3,86	3,73	3,62	4,01	4,02	3,85
Sicilia	3,89	3,75	3,64	4,02	4,20	3,90

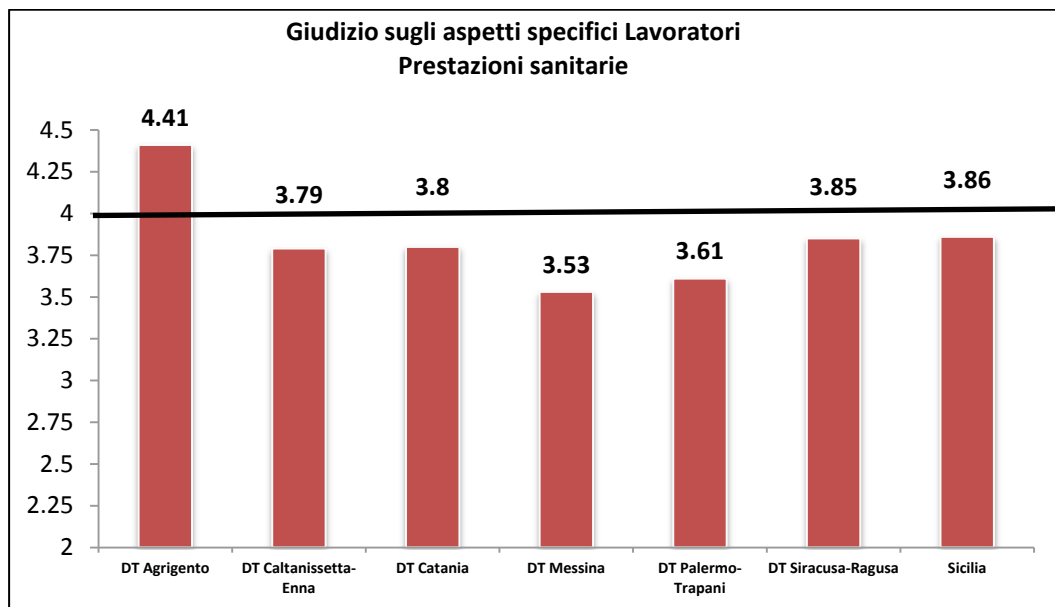
Rispetto all'anno precedente, il giudizio medio espresso sui servizi di sportello dell'area Lavoratori ha accusato un calo generalizzato, passando da 4,00 a 3,90, in parte giustificabile in base a quanto già descritto nella parte relativa alla sintesi dei risultati; si evidenzia, in ogni caso, che il giudizio riguardante la professionalità del personale si è attestato anche nel 2022 su un valore superiore a quello 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:

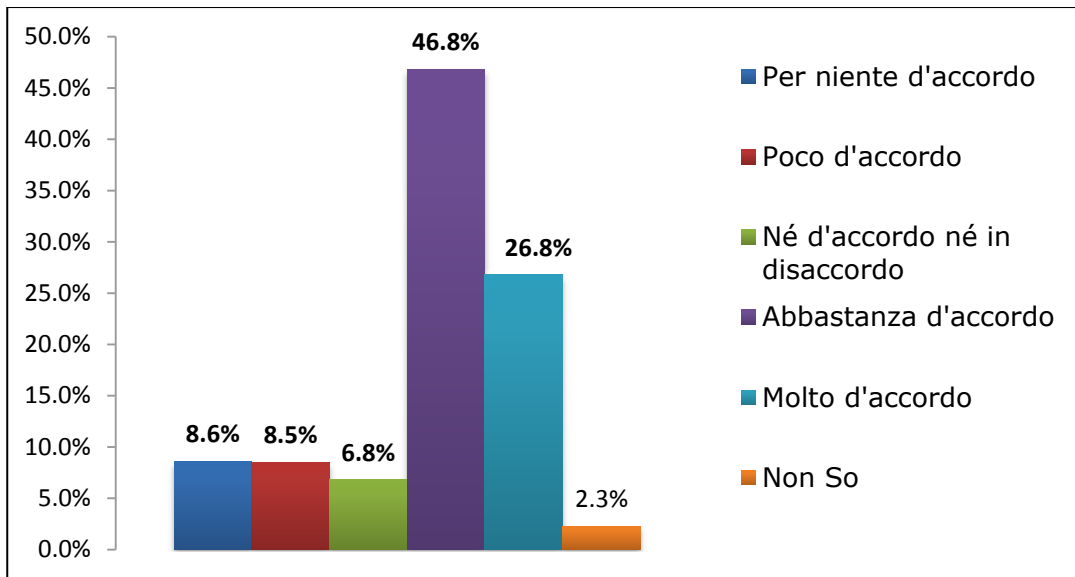
- l' idoneità degli ambulatori per le visite mediche;
- la soddisfazione per i servizi e le informazioni ricevute presso gli ambulatori medici;
- l'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario di ricevimento, gestione di più visite...);
- la disponibilità e la professionalità del personale 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 3,80 (a fronte di 3,94 rilevato nel 2021), mentre il valore nazionale è pari a 3,98 (anch'esso in calo rispetto al 2021).

In termini percentuali, il 26,8% dei rispondenti si ritiene molto d'accordo ed il 46,8% 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	4,47	4,33	4,27	4,38	4,59	4,41
DT Caltanissetta-Enna	3,82	3,58	3,57	3,80	4,20	3,79
DT Catania	3,70	3,61	3,62	3,77	4,33	3,80
DT Messina	3,49	3,46	3,25	3,52	3,96	3,53
DT Palermo-Trapani	3,72	3,38	3,33	3,57	4,09	3,61
DT Siracusa-Ragusa	4,02	3,73	3,58	3,80	4,10	3,85
Sicilia	3,90	3,71	3,63	3,83	4,23	3,86

Anche per l'area sanitaria la rilevazione del 2022 evidenzia un peggioramento del giudizio di sintesi rispetto al 2022, ed anche in questo caso sono valide le argomentazioni fornite nella parte relativa alla sintesi dei risultati.

6. SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO

Anche per la rilevazione 2022, 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. 1.417 questionari compilati ricevuti, il numero dei suggerimenti e/o lamentele pervenuti e potenzialmente utili per intraprendere delle azioni di miglioramento risulta pari a n. 856, ben al di sopra dell'anno precedente (erano pari a n. 187) (60,4%), di cui n. 579 da parte dell'utenza lavoratori e n. 277 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 Complessità del portale Inail	Ampliare parcheggi e migliorare accessibilità della Sede
Caltanissetta	Tempi istruttoria lunghi Carenza di contatti telefonici	
Catania	Fornire informazioni telefoniche o risposte via e-mail. Tempi di attesa per le visite lunghi Tempi istruttoria Bassa sinergia tra area medico-legale ed amm.va	
Caltagirone	Difficoltà di contatti telefonici	
Enna	Tempi istruttoria lunghi Carenza di personale	Migliorare accessibilità della Sede
Messina	Fornire informazioni telefoniche. Tempi di attesa per le visite mediche Disponibilità e professionalità personale sanitario	
Milazzo	Difficoltà nei contatti telefonici Disponibilità del personale	Maggiore integrazione dei servizi telematici

SEDE	LAMENTELE	SUGGERIMENTI
Palermo Fante	Disponibilità e professionalità del personale sanitario. Difficoltà nei contatti telefonici Tempi istruttoria	
Palermo Titone	Tempi istruttoria Tempi di attesa per le visite	Migliorare accessibilità della Sede
Ragusa	Tempi di attesa per le visite Disponibilità personale medico	
Siracusa	Tempi di attesa per le visite Tempi istruttoria Disponibilità personale medico	Ampliare parcheggi
Trapani	Disponibilità personale Difficoltà di comunicazione Tempi istruttoria Tempi di attesa per le visite	Maggiore integrazione dei servizi telematici
Mazara del Vallo	Disponibilità personale medico	

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.
- Miglioramento dell'accessibilità della Sede.

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

La rilevazione tenutasi nel 2022 ha evidenziato una riduzione del giudizio medio ottenuto rispetto a quella del 2021 (da 3,98 a 3,83), analogamente a quanto avvenuto a livello nazionale (da 4,06 a 3,90).

In particolare, i giudizi ottenuti tra i vari livelli sono stati i seguenti:

- GIUDIZIO SERVIZI DI SPORTELLO AREA AZIENDE: 4,14
- GIUDIZIO SERVIZI AREA LAVORATORI: 3,90
- GIUDIZIO SERVIZI PRESTAZIONI SANITARIE: 3,86

Mentre l'area Aziende non ha subito riduzioni nel giudizio, un calo si è invece rilevato nelle aree Lavoratori e Sanitaria; le cause del calo sono state riportate nella parte relativa alla sintesi dei risultati del report.

In ogni caso anche per il 2022 la valutazione positiva ottenuta dal personale della maggior parte delle Direzioni territoriali (in particolare di quello amministrativo) per gli aspetti riguardanti la "*cortesìa, disponibilità e competenza del personale*", per fare in modo che gli utenti dell'Istituto siano sempre "al centro del nostro impegno", evidenzia la quotidiana dedizione del personale dell'Istituto alla ricerca di una sempre maggiore soddisfazione delle necessità dell'utenza.