

**INAIL**

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION  
SUI SERVIZI EROGATI DALLE SEDI  
DELL'ISTITUTO  
ANNO 2020

DIREZIONE REGIONALE CALABRIA  
Ufficio PO-AS

**INAIL**

## Indice del documento

### INDICE DEL DOCUMENTO

|      |   |              |
|------|---|--------------|
| 1.   | INTRODUZIONE .....  |              |
| 1.1. | PRESENTAZIONE.....  |              |
| 1.2. | OBIETTIVO DEL DOCUMENTO.....  |              |
| 1.3. | METODOLOGIA .....   |              |
| 2.   | DESCRIZIONE DEL CAMPIONE .....  |              |
| 3.   | SINTESI DEI RISULTATI .....   |              |
| 4.   | RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO REGIONALE .....           |              |
| 4.1. | GIUDIZI SUGLI ASPETTI GENERALI DI SEDE .....                                      |              |
| 4.2. | GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI ALLE AZIENDE – RAPPORTO ASSICURATIVO.....   | <b>ERROR</b> |
| 4.3. | GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI – PRESTAZIONI ECONOMICHE..... |              |
| 4.4. | GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI – PRESTAZIONI SANITARIE ..... | <b>ERROR</b> |
| 5.   | RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO DI SEDE.....              |              |
| 5.1. | GIUDIZI SUGLI ASPETTI GENERALI DI SEDE.....                                       |              |
| 5.2. | GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI ALLE AZIENDE – RAPPORTO ASSICURATIVO.....   |              |
| 5.3. | GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI – PRESTAZIONI ECONOMICHE..... |              |
| 5.4. | GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI – PRESTAZIONI SANITARIE ..... |              |
| 6.   | SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO .....   |              |

## INTRODUZIONE

### Presentazione

L'INAIL da sempre fonda la sua attività su una cultura aziendale che pone l'utente al centro del proprio sistema organizzativo. In linea con questo valore, la soddisfazione delle esigenze dell'utenza e il miglioramento continuo dei servizi costituiscono degli obiettivi costanti per le scelte strategiche dell'Istituto.

La pandemia globale COVID-19 ha avuto un impatto destrutturante e senza precedenti sullo *status quo* della realtà, ridefinendone logiche e presupposti.

La crisi sanitaria ed economica legata alla pandemia ha generato significativi cambiamenti nei comportamenti degli utenti, impattando in modo sostanziale sulle attività e sui team di assistenza ai clienti.

La situazione di incertezza e le preoccupazioni dovute all'emergenza sanitaria hanno evidenziato come la maggior parte degli utenti si aspetti di ricevere risposte immediate da parte dell'operatore del call center per problemi complessi.

Fra i vari impatti generati dalla pandemia sui modelli aziendali c'è sicuramente la forte spinta a puntare ancora di più sui canali di comunicazione diretta, più vicini alla costruzione di un rapporto umano e personale con ogni cliente.

Il presente documento ha lo scopo di illustrare i giudizi, aggregati a livello regionale, emersi dall'indagine periodica di Customer Satisfaction 2020, sottolineandone i punti di forza e le aree di miglioramento individuati, allo scopo di consolidare gli aspetti positivi e di individuare e superare eventuali criticità. I risultati dell'indagine sono stati confrontati con quelli analoghi del 2019.

### Obiettivo del documento

Obiettivo della rilevazione è conoscere il giudizio dell'utenza e misurare, nella maniera più rappresentativa possibile, il grado di soddisfazione sulla qualità dei servizi erogati dall'Istituto al fine di individuare le possibili azioni di miglioramento.

La rilevazione della customer satisfaction (CS) può rispondere alle seguenti finalità:

- rilevare il grado di soddisfazione dei cittadini rispetto ai servizi offerti;
- rilevare esigenze, bisogni ed aspettative generali e specifici;
- favorire l'emersione di bisogni latenti e l'ascolto di cittadini "deboli" o più scarsamente valutati nella generale erogazione di servizi;
- raccogliere idee e suggerimenti e promuovere la partecipazione;

- rafforzare il livello di comunicazione, di dialogo e di fiducia dei cittadini rispetto alle Pubbliche Amministrazioni.

Il fine di tale attività è porre al centro del sistema il cittadino, non solo come destinatario di servizi, ma anche quale risorsa strategica da coinvolgere per valutare la rispondenza dei servizi erogati ai bisogni reali.

## Metodologia

Per l'anno 2020, considerata l'attuale situazione di emergenza, la somministrazione del questionario è stata prevista attraverso il solo canale mail/web, in sostituzione del tradizionale questionario cartaceo.

Sono stati, altresì, invitati a partecipare le aziende/intermediari e lavoratori o loro delegati che hanno usufruito dei servizi di sede nell'ultimo anno solare (dal 1° luglio 2019 al 30 giugno 2020), attraverso link per accedere al questionario, in modalità autenticata (per aziende e intermediari) e anonima (per lavoratori).

Il periodo di rilevazione della Customer Satisfaction è stato **dal 9 novembre al 4 dicembre 2020** ed ha riguardato le Sedi Territoriali di Catanzaro, Cosenza e Reggio Calabria ed è stata rivolta agli utenti che hanno usufruito dei servizi INAIL.

## Elaborazione dei dati

I risultati sono stati analizzati sia per confrontare l'andamento della qualità percepita rispetto a quella attesa, sia per le verifiche previste dalle norme contrattuali per l'erogazione del sistema premiante al personale dell'Istituto del comparto EPNE, ai sensi del D. Lgs. n. 150/2009.

Più precisamente, le medie dei giudizi sono state prese a riferimento per la determinazione della **quota di salario accessorio al personale legata alla rilevazione di C.S., prendendo come valore obiettivo predefinito - o livello minimo atteso - un giudizio medio pari a 3 (corrispondente a "abbastanza d'accordo")**. Ai fini delle iniziative per il miglioramento dei servizi sono stati, invece, considerati sia i casi in cui il giudizio è 3 sia i casi in cui la percentuale di utenti insoddisfatti - giudizi "per niente d'accordo" e "poco d'accordo" - è superiore al 15% degli intervistati, onde pianificare le azioni da porre in essere per colmare il gap tra qualità percepita (il giudizio dell'utente) e qualità prestata.

La stessa analisi mira ad evidenziare anche i punti di forza dei servizi, in modo da mantenere la qualità eventualmente raggiunta.

## 1. DESCRIZIONE DEL CAMPIONE

Come già rappresentato, l'indagine è stata effettuata in via esclusiva attraverso il canale di rilevazione mail-web, per esigenze collegate all'emergenza epidemiologica prodotta dal Covid-19. Gli utenti destinatari hanno ricevuto via e-mail un link per l'accesso e la compilazione. Tale indagine ha registrato, a livello regionale, la partecipazione di n. 189 utenti, distinti tra "Lavoratori" e "Aziende". La categoria dei "Lavoratori" è rappresentata con nr. 168 utenti, mentre la categoria delle "Aziende" con nr. 21 utenti.



Per l'utenza **Lavoratori**, il campione è risultato composto, in prevalenza, da infortunati. Il grafico sopra indicato fornisce una lettura complessiva della composizione campionaria.

Gli infortunati rappresentano l'84,5% dell'utenza Lavoratori che ha risposto ai questionari e, in genere, sono utenti che variano ciclicamente di anno in anno. L'incremento registrato rispetto allo scorso anno (69,9%) è probabilmente dovuto alla diffusione del coronavirus.

Gli affetti da M.P. – il 7,7% dei rispondenti Lavoratori – sono utenti che per la particolarità della patologia di origine professionale richiedono un'attenzione particolare soprattutto per gli aspetti medico-sanitari, sia nella fase di valutazione sia nella fase successiva di presa in carico dell'utente.

I titolari di rendita – che rappresentano l'1,2% degli intervistati – hanno con l'Istituto un rapporto prolungato nel tempo che inizia con l'evento infortunistico o l'insorgenza della patologia professionale, si stabilizza con il riconoscimento della rendita e termina solo con la piena guarigione o il decesso del titolare. Tale rapporto prevede, in relazione alle diverse fasi, l'erogazione di prestazioni e servizi diversi (certificazioni, visite di controllo, fornitura di protesi...). La

notevole flessione del dato rispetto allo scorso anno (12,5%) è probabilmente dovuta alle misure di isolamento e di distanziamento sociale imposte dalle autorità, a scopo precauzionale. La diffusione del coronavirus e le restrizioni imposte hanno completamente modificato le nostre abitudini sociali, modificando il nostro modo di rapportarci reciprocamente. Tutti gli indicatori, pertanto, hanno subito rispetto al 2019 una modifica sostanziale in aumento oppure in diminuzione.

I Patronati – lo 0,6% dei rispondenti Lavoratori (nel 2019 erano il 5,3%) – pur rappresentando gli interessi di utenti che possono variare, di anno in anno, a seconda delle deleghe ricevute, sono costituiti di solito dagli stessi funzionari, che, in considerazione del loro ruolo, hanno un rapporto prolungato nel tempo con le Sedi INAIL. In effetti, gli Istituti di Patronato, nell'esercizio del ruolo loro attribuito dalla normativa vigente, perseguono l'obiettivo di garantire un'effettiva tutela dei diritti dei propri utenti. Quest'attività richiede la continua collaborazione e il raccordo diretto con il nostro Istituto.

Con riferimento alla professione degli utenti "Lavoratori", il campione risulta costituito in misura prevalente dalla categoria "Dirigente/Quadro/Impiegato" (31,2%), seguita dalla categoria residuale "Altro" (26,1%), che non si è riconosciuta in nessuna delle professioni individuate. Seguono, poi, la categoria dell'Operaio/manovale (23,6%), dell'Artigiano (8,3%) e dell'Agricoltore (3,8%).

Per i dati di dettaglio, si veda la tabella di seguito riportata:

| Professione (Lavoratori) (*)     | N. questionari |
|----------------------------------|----------------|
| Agricoltore                      | 6              |
| Artigiano                        | 13             |
| Dirigente / Quadro / Impiegato   | 49             |
| Insegnante                       | 5              |
| Operaio / Manovale               | 37             |
| Marittimo                        | 4              |
| Pensionato                       | 2              |
| Casalinga                        | 0              |
| Altro                            | 41             |
| <b>Totale</b>                    | <b>157</b>     |
| <b>Totale complessivo utenza</b> | <b>189</b>     |

|                                |       |
|--------------------------------|-------|
| Agricoltore                    | 3,8%  |
| Artigiano                      | 8,3%  |
| Dirigente / Quadro / Impiegato | 31,2% |
| Insegnante                     | 3,2%  |
| Operaio / Manovale             | 23,6% |
| Marittimo                      | 2,5%  |
| Pensionato                     | 1,3%  |
| Casalinga                      | 0,0%  |
| Altro                          | 26,1% |

Riguardo l'utenza **Aziende**, il campione è risultato composto, in prevalenza, dalla categoria del Terziario (85,7%), rappresentato da: servizi/consulenza, commercio, turismo. Il grafico seguente fornisce una lettura complessiva della composizione campionaria:



I dati forniti dal predetto grafico rispecchiano la realtà della gestione del rapporto assicurativo, delegata, nella maggior parte dei casi, alla consulenza di professionisti abilitati (commercialisti o consulenti del lavoro).

I datori di lavoro rappresentano, anch'essi, un bacino di utenza piuttosto stabile nel tempo in quanto il rapporto assicurativo con l'Istituto ha origine con l'inizio dell'attività aziendale e termina solo con la cessazione dell'azienda stessa. In Calabria, i datori di lavoro sono costituiti, in prevalenza, da piccoli artigiani/commercianti, che gestiscono direttamente il rapporto assicurativo con l'Istituto, oppure da personale dipendente di grandi ditte, delegato alla gestione delle pratiche INAIL.

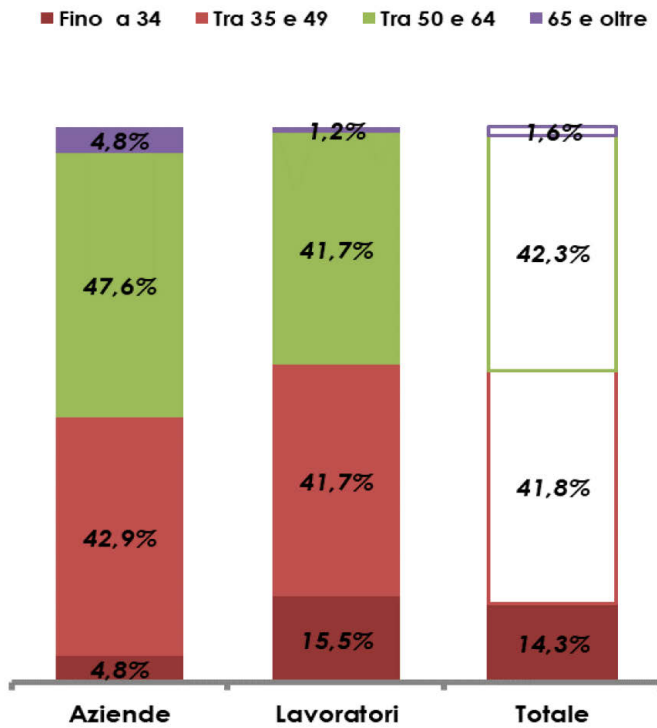
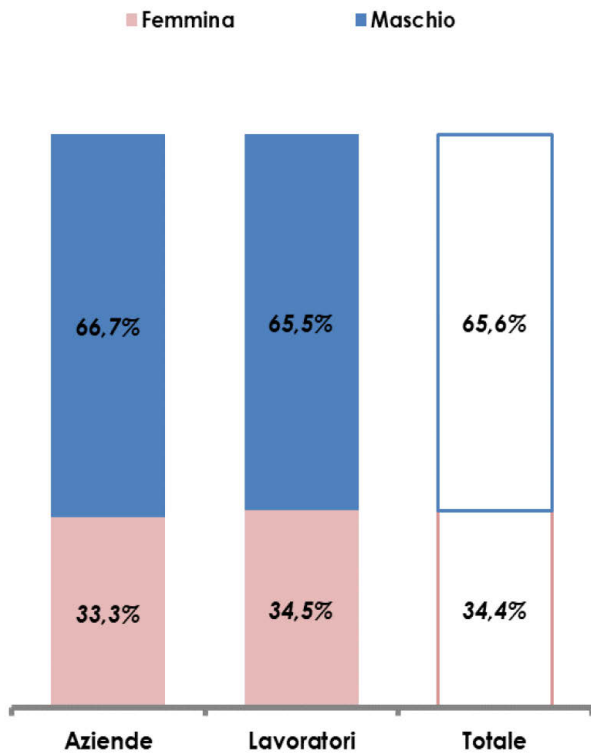
In base **alle caratteristiche anagrafiche dell'utenza** intervistata, il campione è caratterizzato da una prevalenza di genere maschile sia per la tipologia Aziende (66,7%) sia per i Lavoratori (65,5%). Si registra una preminenza della classe di età tra i 50 ed i 64 anni per la tipologia Aziende (47,6%), mentre per la tipologia Lavoratori la percentuale del campione della classe di età tra i 50 e i 64 anni eguaglia la percentuale relativa alla classe di età tra i 35 e i 49 anni (41,7%). Analizzando il dato sulla cittadinanza degli intervistati emerge, come intuibile, una predominanza della cittadinanza italiana (99,5% del totale).

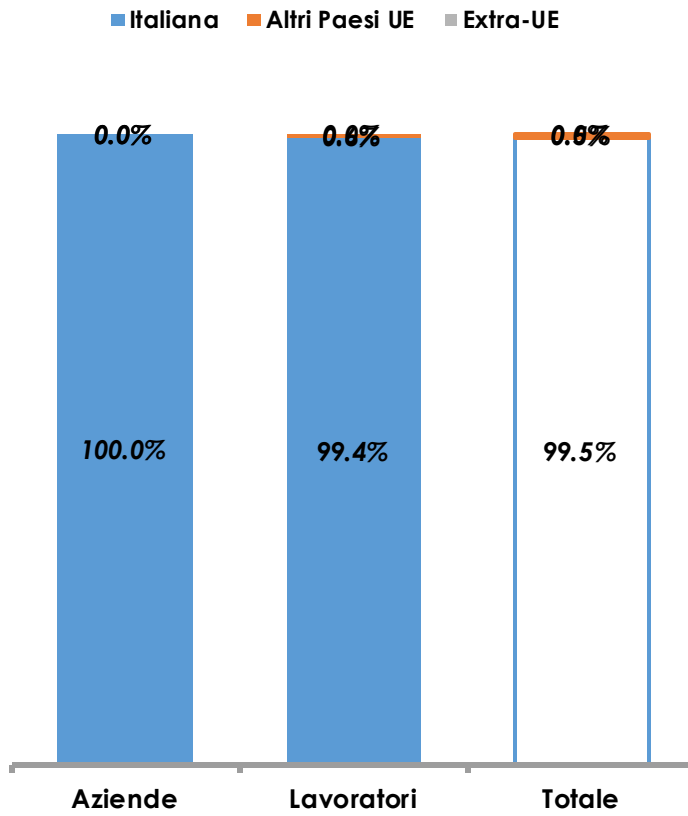
In dettaglio, possono essere analizzate la tabella seguente e i grafici di seguito riportati:

| <b>Totale</b>        |  |                       |
|----------------------|--|-----------------------|
| <b>Sesso</b>         |  | <b>N. questionari</b> |
| Femmina              |  | 65                    |
| Maschio              |  | 124                   |
| <b>Totale</b>        |  | <b>189</b>            |
|                      |  |                       |
| <b>Fascia di età</b> |  | <b>N. questionari</b> |
| Fino a 34            |  | 27                    |
| Tra 35 e 49          |  | 79                    |
| Tra 50 e 64          |  | 80                    |
| 65 e oltre           |  | 3                     |
| <b>Totale</b>        |  | <b>189</b>            |
|                      |  |                       |
| <b>Nazionalità</b>   |  | <b>N. questionari</b> |
| Italiana             |  | 188                   |
| Altri Paesi UE       |  | 1                     |
| Extra-UE             |  | 0                     |
| <b>Totale</b>        |  | <b>189</b>            |



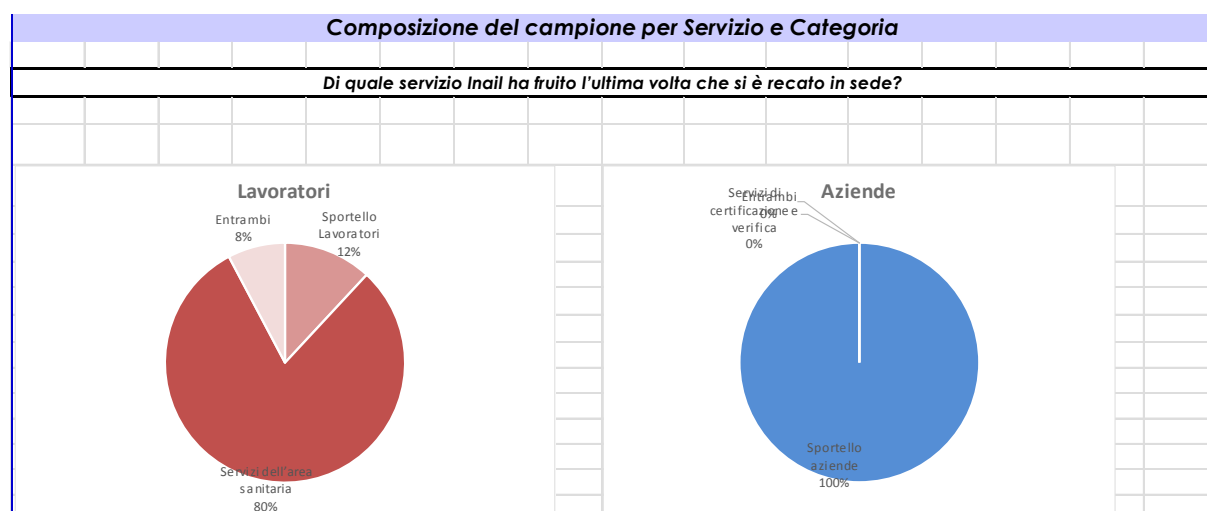
## Composizione del campione per Sesso, Età e Nazionalità





## 2. SINTESI DEI RISULTATI

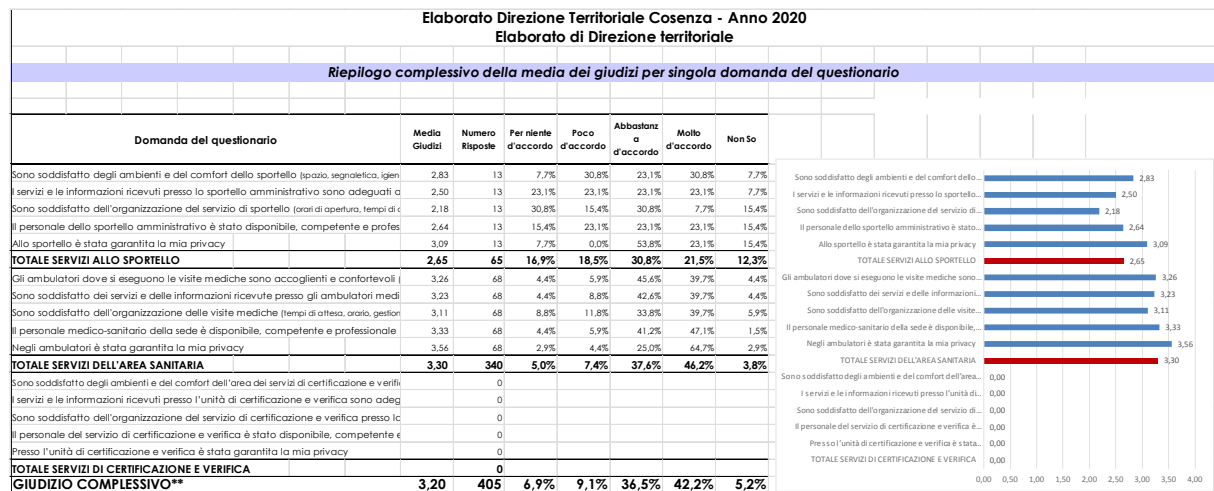
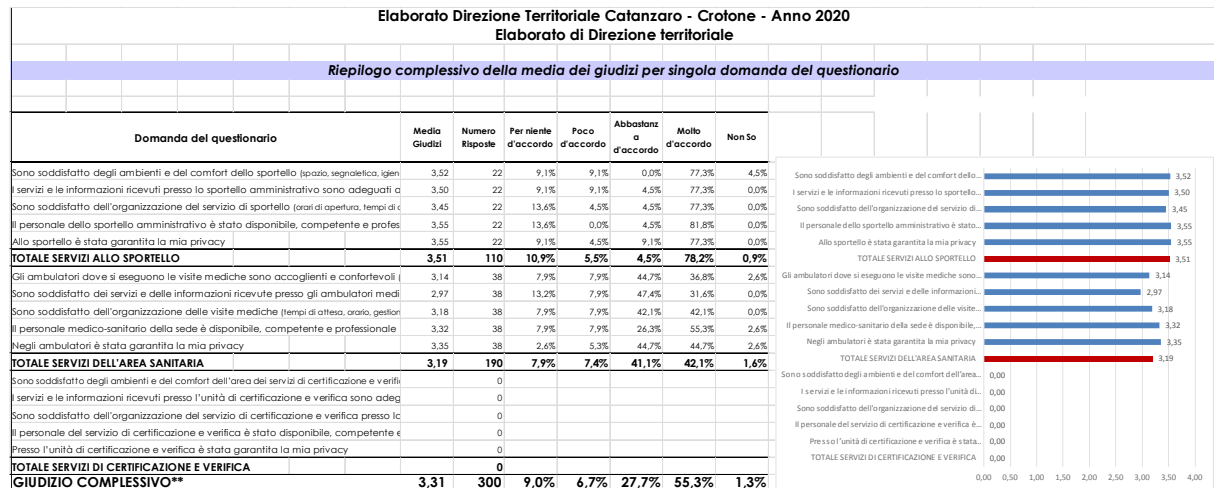
In Calabria, durante il periodo di rilevazione, sono stati complessivamente raccolti 189 questionari (nel 2019, invece, i questionari raccolti sono stati 553), di cui 21 nel settore Aziende (nel 2019, invece, erano 177) e 168 nel settore Lavoratori (nel 2019, invece, erano 376). E' di tutta evidenza che il numero complessivo dei questionari raccolti nel 2020 ha subito una notevole flessione, rispetto all'anno precedente, con una riduzione percentuale del 65,82%. La diminuzione si è registrata in maniera prevalente nel settore Aziende, con una riduzione percentuale dell'88,13%. Questi dati, naturalmente, risentono della situazione creatasi in conseguenza della diffusione dell'epidemia da coronavirus e dei provvedimenti precauzionali imposti dalle autorità, che hanno modificato inevitabilmente il tipo di rapporto tra gli utenti e il front-office dell'Istituto. Mentre in precedenza il principale canale di raccolta era lo sportello fisico presso le Sedi (che nel 2019 rappresentava il 91,5% dei questionari raccolti), nel 2020 l'indagine è stata effettuata in via esclusiva attraverso il canale di rilevazione mail-web, come già anticipato. Si riportano, di seguito, i grafici relativi all'anno 2020.



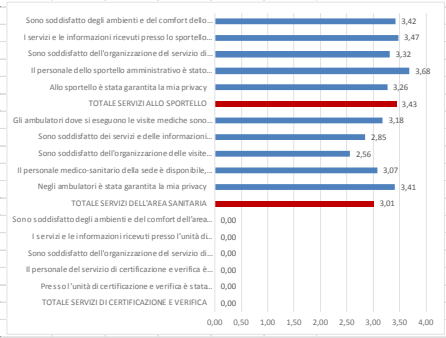
**Il giudizio medio complessivo a livello regionale**, inteso come media dei giudizi sui servizi di sede forniti nell'anno 2020, è pari a **3,22**, in calo rispetto al giudizio dell'anno 2019 (3,70%) e in diminuzione anche rispetto a quello del 2018 (3,62%).

Il dato probabilmente è stato influenzato dalla necessaria chiusura, imposta dalla pandemia da coronavirus, di alcuni sportelli fisici. L'utenza esterna dimostra di apprezzare il contatto diretto con gli operatori del front-office, tipo di contatto che sicuramente ha riflessi positivi sul piano psicologico-relazionale.

Le tre Sedi interessate hanno raggiunto ottimi risultati, superiori al valore 3. Nelle tabelle di seguito esposte si evidenziano i risultati delle diverse Direzioni territoriali della Calabria.



| Elaborato Direzione Territoriale Reggio Calabria - Vibo Valentia - Anno 2020                   |               |                 |                      |                |                      |                 |             |
|--|---------------|-----------------|----------------------|----------------|----------------------|-----------------|-------------|
| Elaborato di Direzione territoriale  |               |                 |                      |                |                      |                 |             |
| Riepilogo complessivo della media dei giudizi per singola domanda del questionario             |               |                 |                      |                |                      |                 |             |
| 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)    | 3,42          | 19              | 0,0%                 | 5,3%           | 47,4%                | 47,4%           | 0,0%        |
| I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati a        | 3,47          | 19              | 0,0%                 | 5,3%           | 42,1%                | 52,6%           | 0,0%        |
| Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di c  | 3,32          | 19              | 0,0%                 | 26,3%          | 15,8%                | 57,9%           | 0,0%        |
| Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e profes           | 3,68          | 19              | 0,0%                 | 0,0%           | 31,6%                | 68,4%           | 0,0%        |
| Allo sportello è stata garantita la mia privacy  | 3,26          | 19              | 10,5%                | 15,8%          | 10,5%                | 63,2%           | 0,0%        |
| <b>TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO</b>   | <b>3,43</b>   | <b>95</b>       | <b>2,1%</b>          | <b>10,5%</b>   | <b>29,5%</b>         | <b>57,9%</b>    | <b>0,0%</b> |
| Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (            | 3,18          | 42              | 2,4%                 | 11,9%          | 45,2%                | 33,3%           | 7,1%        |
| Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medi          | 2,85          | 42              | 14,3%                | 14,3%          | 38,1%                | 28,6%           | 4,8%        |
| Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestio     | 2,56          | 42              | 23,8%                | 21,4%          | 26,2%                | 26,2%           | 2,4%        |
| Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale             | 3,07          | 42              | 9,5%                 | 16,7%          | 28,6%                | 42,9%           | 2,4%        |
| Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy  | 3,41          | 42              | 0,0%                 | 14,3%          | 26,2%                | 52,4%           | 7,1%        |
| <b>TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA</b>  | <b>3,01</b>   | <b>210</b>      | <b>10,0%</b>         | <b>15,7%</b>   | <b>32,9%</b>         | <b>36,7%</b>    | <b>4,8%</b> |
| Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dell'area dei servizi di certificazione e verifi | 0             | 0               | 0                    | 0              | 0                    | 0               | 0           |
| I servizi e le informazioni ricevuti presso l'unità di certificazione e verifica sono adeg     | 0             | 0               | 0                    | 0              | 0                    | 0               | 0           |
| Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di certificazione e verifica presso lo       | 0             | 0               | 0                    | 0              | 0                    | 0               | 0           |
| Il personale del servizio di certificazione e verifica è stato disponibile, competente e       | 0             | 0               | 0                    | 0              | 0                    | 0               | 0           |
| Presso l'unità di certificazione e verifica è stata garantita la mia privacy                   | 0             | 0               | 0                    | 0              | 0                    | 0               | 0           |
| <b>TOTALE SERVIZI DI CERTIFICAZIONE E VERIFICA</b>   | <b>0</b>      | <b>0</b>        | <b>0</b>             | <b>0</b>       | <b>0</b>             | <b>0</b>        | <b>0</b>    |
| <b>GIUDIZIO COMPLESSIVO**</b>  | <b>3,15</b>   | <b>305</b>      | <b>7,5%</b>          | <b>14,1%</b>   | <b>31,8%</b>         | <b>43,3%</b>    | <b>3,3%</b> |

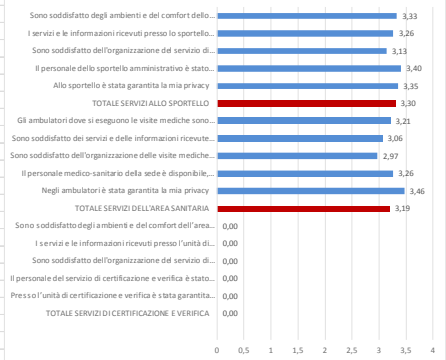


## I singoli indicatori di qualità

I singoli indicatori di qualità registrano tutti, a livello aggregato, valutazioni medie superiori al valore 3.

Si veda in proposito la tabella che segue:

| Elaborato di DR-Calabria - Anno 2020   |               |                 |                      |                |                      |                 |             |
|--|---------------|-----------------|----------------------|----------------|----------------------|-----------------|-------------|
| Elaborato di Direzione Regionale   |               |                 |                      |                |                      |                 |             |
| Riepilogo complessivo della media dei giudizi per singola domanda del questionario             |               |                 |                      |                |                      |                 |             |
| 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          | 54              | 5,6%                 | 13,0%          | 22,2%                | 55,6%           | 3,7%        |
| I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati a        | 3,26          | 54              | 9,3%                 | 11,1%          | 22,2%                | 55,6%           | 1,9%        |
| Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di c  | 3,13          | 54              | 13,0%                | 14,8%          | 14,8%                | 53,7%           | 3,7%        |
| Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e profes           | 3,40          | 54              | 9,3%                 | 5,6%           | 18,5%                | 63,0%           | 3,7%        |
| Allo sportello è stata garantita la mia privacy  | 3,35          | 54              | 9,3%                 | 7,4%           | 20,4%                | 59,3%           | 3,7%        |
| <b>TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO</b>   | <b>3,30</b>   | <b>270</b>      | <b>9,3%</b>          | <b>10,4%</b>   | <b>19,6%</b>         | <b>57,4%</b>    | <b>3,3%</b> |
| Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (            | 3,21          | 148             | 4,7%                 | 8,1%           | 45,3%                | 37,2%           | 4,7%        |
| Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medi          | 3,06          | 148             | 9,5%                 | 10,1%          | 42,4%                | 34,5%           | 3,4%        |
| Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestio     | 2,97          | 148             | 12,8%                | 13,5%          | 33,8%                | 36,5%           | 3,4%        |
| Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale             | 3,26          | 148             | 6,8%                 | 9,5%           | 33,8%                | 48,0%           | 2,0%        |
| Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy  | 3,46          | 148             | 2,0%                 | 7,4%           | 30,4%                | 56,1%           | 4,1%        |
| <b>TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA</b>  | <b>3,19</b>   | <b>740</b>      | <b>7,2%</b>          | <b>9,7%</b>    | <b>37,2%</b>         | <b>42,4%</b>    | <b>3,5%</b> |
| Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dell'area dei servizi di certificazione e verifi | 0             | 0               | 0                    | 0              | 0                    | 0               | 0           |
| I servizi e le informazioni ricevuti presso l'unità di certificazione e verifica sono adeg     | 0             | 0               | 0                    | 0              | 0                    | 0               | 0           |
| Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di certificazione e verifica presso lo       | 0             | 0               | 0                    | 0              | 0                    | 0               | 0           |
| Il personale del servizio di certificazione e verifica è stato disponibile, competente e       | 0             | 0               | 0                    | 0              | 0                    | 0               | 0           |
| Presso l'unità di certificazione e verifica è stata garantita la mia privacy                   | 0             | 0               | 0                    | 0              | 0                    | 0               | 0           |
| <b>TOTALE SERVIZI DI CERTIFICAZIONE E VERIFICA</b>   | <b>0</b>      | <b>0</b>        | <b>0</b>             | <b>0</b>       | <b>0</b>             | <b>0</b>        | <b>0</b>    |
| <b>GIUDIZIO COMPLESSIVO**</b>  | <b>3,22</b>   | <b>1.010</b>    | <b>7,7%</b>          | <b>9,9%</b>    | <b>32,5%</b>         | <b>46,4%</b>    | <b>3,5%</b> |



La valutazione meno favorevole – pari a 2,97 – riguarda l'area sanitaria ed in particolare l'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione di più visite ...). La valutazione maggiormente favorevole (3,46) riguarda ancora l'area sanitaria e coinvolge un aspetto molto importante: la garanzia della tutela della privacy negli ambulatori. Lo stesso aspetto (garanzia della privacy) ha registrato un giudizio favorevole (3,35) anche relativamente ai servizi forniti dallo sportello. Un giudizio estremamente importante, che riguarda la disponibilità, la competenza e la professionalità del personale dello sportello,

nonostante i disagi provocati dalla pandemia, che ha comportato la chiusura di alcuni sportelli fisici, ha registrato un valore estremamente positivo, pari a 3,40.

## Il giudizio per Frequenza

Osservando i dati in funzione della frequenza in Sede, si rileva che il giudizio espresso da chi si è recato in Sede "per la prima volta" è il più elevato (3,58), con un lieve calo rispetto allo scorso anno. Tale giudizio è seguito da quello formulato dall'utente che non si è recato presso le Sedi (3,29); fatto che conferma la qualità del front office anche non fisico, che ha comunque garantito agli utenti un servizio fondato su cortesia e competenza professionale. Seguono il giudizio di coloro che hanno frequentato le Sedi da "due a cinque volte" (3,16) e "oltre le cinque volte" (2,78).

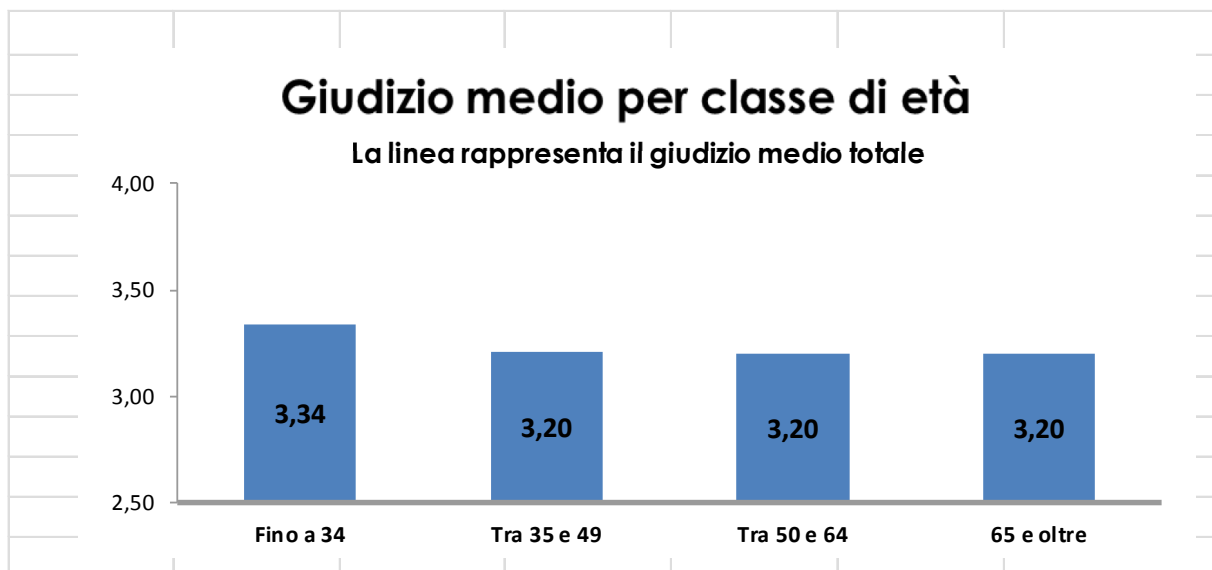
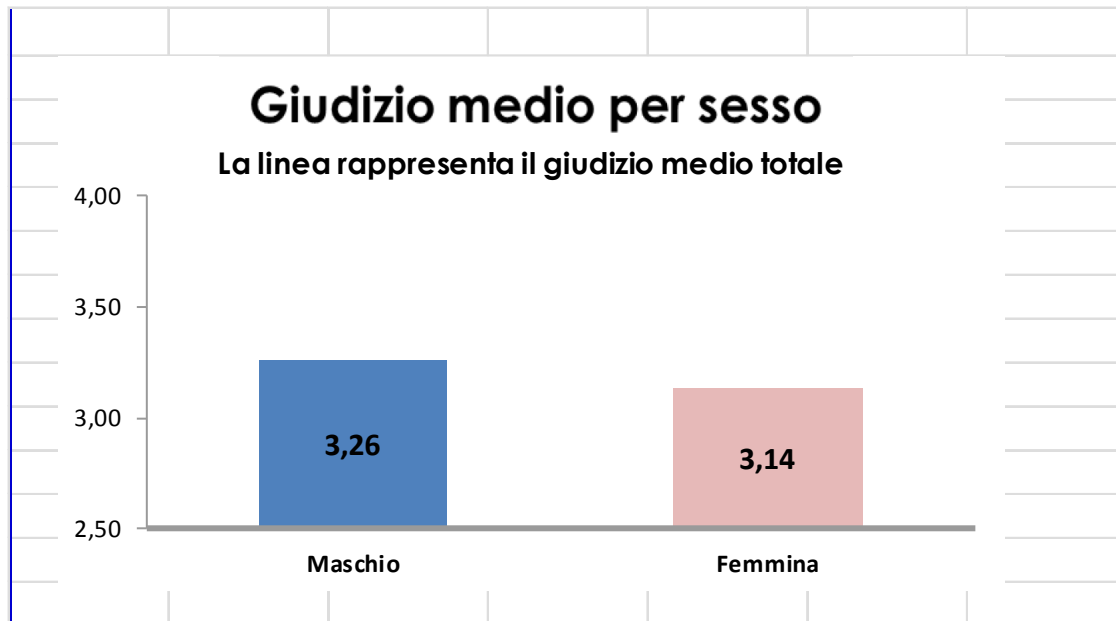
Per gli approfondimenti di dettaglio, si veda la tabella sotto riportata:

| Elaborato di DR-Calabria - Anno 2020  |  |             |                |               |             |
|---|--|-------------|----------------|---------------|-------------|
| Elaborato di Direzione Regionale  |  |             |                |               |             |
| Confronto medie per frequenza   |  |             |                |               |             |
| Domanda del questionario  | Media giudizio per numero di volte in cui l'utente si è presentato |             |                |               | Totale      |
|   | Nessuna  | Una volta   | Da 2 a 5 volte | Oltre 5 volte |             |
| Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnaletica, igiene)   | 3,45   | 3,25        | 3,29           | 2,80          | 3,33        |
| I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle mie richieste                              | 3,27   | 3,75        | 3,29           | 2,80          | 3,26        |
| Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa...)                                | 3,23   | 3,67        | 3,07           | 2,25          | 3,13        |
| Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professionale   | 3,47   | 4,00        | 3,29           | 3,00          | 3,40        |
| Allo sportello è stata garantita la mia privacy   | 3,48   | 3,75        | 3,14           | 2,80          | 3,35        |
| <b>TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO</b>  | <b>3,38</b>  | <b>3,67</b> | <b>3,21</b>    | <b>2,75</b>   | <b>3,30</b> |
| Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (spazio, segnaletica, comfort, igiene)              | 3,14   | 3,55        | 3,16           | 3,00          | 3,21        |
| Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici   | 3,16   | 3,48        | 2,98           | 2,58          | 3,06        |
| Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)                        | 3,03   | 3,45        | 2,84           | 2,62          | 2,97        |
| Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale  | 3,30   | 3,62        | 3,27           | 2,72          | 3,26        |
| Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy   | 3,50   | 3,72        | 3,50           | 3,04          | 3,46        |
| <b>TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA</b>   | <b>3,23</b>  | <b>3,57</b> | <b>3,15</b>    | <b>2,79</b>   | <b>3,19</b> |
| Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dell'area dei servizi di certificazione e verifica (spazio, segnaletica, igiene)        |  |             |                |               |             |
| I servizi e le informazioni ricevuti presso l'unità di certificazione e verifica sono adeguati alle mie richieste                     |  |             |                |               |             |
| Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di certificazione e verifica presso la sede (orari di apertura, tempi di attesa...) |  |             |                |               |             |
| Il personale del servizio di certificazione e verifica è stato disponibile, competente e professionale                                |  |             |                |               |             |
| Presso l'unità di certificazione e verifica è stata garantita la mia privacy  |  |             |                |               |             |
| <b>TOTALE SERVIZI DI CERTIFICAZIONE E VERIFICA</b>  |  |             |                |               |             |
| <b>GIUDIZIO COMPLESSIVO**</b>   | <b>3,29</b>  | <b>3,58</b> | <b>3,16</b>    | <b>2,78</b>   | <b>3,22</b> |

## Il giudizio per sesso e per classe di età

| Elaborato di DR-Calabria - Anno 2020<br>Elaborato di Direzione Regionale |                  |                    |                  |                    |                  |                    |                  |                    |            |
|--|------------------|--------------------|------------------|--------------------|------------------|--------------------|------------------|--------------------|------------|
| Confronto medie per Sesso, Classe di età e Canale                        |                  |                    |                  |                    |                  |                    |                  |                    |            |
|  | Maschio          |                    |                  |                    | Femmina          |                    |                  |                    |            |
|  | Media<br>Giudizi | Numero<br>Risposte | Media<br>Giudizi | Numero<br>Risposte | Media<br>Giudizi | Numero<br>Risposte | Media<br>Giudizi | Numero<br>Risposte |            |
| Totale servizi allo sportello  | 3,32             | 165                | 3,26             |                    |                  |                    |                  |                    | 105        |
| Totale servizi dell'area sanitaria                                       | 3,24             | 495                | 3,08             |                    |                  |                    |                  |                    | 245        |
| Totale servizi di certificazione e verifica                              |                  | 0                  |                  |                    |                  |                    |                  |                    | 0          |
| <b>Giudizio medio complessivo*</b>                                       | <b>3,26</b>      | <b>660</b>         | <b>3,14</b>      |                    |                  |                    |                  |                    | <b>350</b> |
|  | Fino a 34        |                    | Tra 35 e 49      |                    | Tra 50 e 64      |                    | 65 e oltre       |                    |            |
|  | Media<br>Giudizi | Numero<br>Risposte | Media<br>Giudizi | Numero<br>Risposte | Media<br>Giudizi | Numero<br>Risposte | Media<br>Giudizi | Numero<br>Risposte |            |
| Totale servizi allo sportello  | 3,40             | 20                 | 3,24             | 125                | 3,32             | 120                | 3,40             | 5                  |            |
| Totale servizi dell'area sanitaria                                       | 3,33             | 115                | 3,19             | 310                | 3,14             | 305                | 3,10             | 10                 |            |
| Totale servizi di certificazione e verifica                              |                  | 0                  |                  | 0                  |                  | 0                  |                  | 0                  |            |
| <b>Giudizio medio complessivo*</b>                                       | <b>3,34</b>      | <b>135</b>         | <b>3,20</b>      | <b>435</b>         | <b>3,20</b>      | <b>425</b>         | <b>3,20</b>      | <b>15</b>          |            |

Le tabelle di seguito riportano il giudizio medio fornito dagli utenti calabresi rispetto al sesso ed alla classe di età.





### 3. RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO REGIONALE.

I giudizi complessivi nel 2020 si attestano al 3,30 relativamente agli sportelli amministrativi, e al 3,19 relativamente agli sportelli sanitari. Essi costituiscono la sintesi derivante dalla valutazione di singoli elementi del servizio fornito dall'Istituto, che attengono, nello specifico, ad aspetti generali di Sede, a servizi forniti alle Aziende (sia con riferimento al rapporto assicurativo che alla prevenzione e sicurezza sul lavoro), nonché a servizi forniti ai Lavoratori, con particolare riguardo alle attività di sportello, alle prestazioni economiche e a quelle sanitarie. Altro indicatore analizzato è costituito dalla percentuale di utenti che non si sono dichiarati pienamente soddisfatti del servizio offerto dall'INAIL:

- "per niente d'accordo": 9,3% degli utenti degli sportelli amministrativi; 7,2% degli utenti degli sportelli sanitari;
- "poco d'accordo": 10,4% degli utenti degli sportelli amministrativi; 9,7% degli utenti degli sportelli sanitari;
- "non so": 3,3% degli utenti degli sportelli amministrativi; 3,5% degli utenti degli sportelli sanitari.

#### 3.1. Giudizi sugli aspetti generali di sede

Per "aspetti generali" si intende l'insieme degli elementi dei servizi che riguardano indistintamente tutti gli utenti, sia Aziende che Lavoratori.

I giudizi medi complessivi nel 2020, come anticipato, si attestano al 3,30 relativamente agli sportelli amministrativi e al 3,19 relativamente agli sportelli sanitari, e sono inferiori rispetto al giudizio medio complessivo dell'anno precedente, che era pari 3,70.

Le percentuali di clienti non soddisfatti "per niente d'accordo" si attestano rispettivamente al 9,3% degli utenti degli sportelli amministrativi e al 7,2% degli utenti degli sportelli sanitari.

Mentre le percentuali di clienti non soddisfatti "poco d'accordo" sugli aspetti generali del servizio INAIL si attestano rispettivamente al 10,4% degli utenti degli sportelli amministrativi, e al 9,7% degli utenti degli sportelli sanitari.

I predetti dati superano leggermente la soglia di criticità del 15%, ma risentono, inevitabilmente, dei disagi patiti dagli utenti in conseguenza dell'epidemia di coronavirus.

In dettaglio si veda la tabella sotto riportata:

| Elaborato di DR-Calabria - Anno 2020  |  |               |                 |                      |                |                      |                 |             |
|---------------------------------------|--|---------------|-----------------|----------------------|----------------|----------------------|-----------------|-------------|
| Elaborato di Direzione Regionale      |  |               |                 |                      |                |                      |                 |             |
| Totale servizi allo sportello         |  |               |                 |                      |                |                      |                 |             |
| Categoria                             |  | Media Giudizi | Numero Risposte | Per niente d'accordo | Poco d'accordo | Abbastanza d'accordo | Molto d'accordo | Non So      |
| <b>Aziende</b>                        | Datore di lavoro                                       | 3,80          | 5               | 0,0%                 | 0,0%           | 20,0%                | 80,0%           | 0,0%        |
|                                       | Consulente/Intermediario                               | 3,80          | 100             | 5,0%                 | 0,0%           | 5,0%                 | 90,0%           | 0,0%        |
|                                       | Incaricato di Ass. di categoria                        |               | 0               |                      |                |                      |                 |             |
|                                       | Fattorino / commesso                                   |               | 0               |                      |                |                      |                 |             |
|                                       | Altro  |               | 0               |                      |                |                      |                 |             |
|                                       | <b>Totale aziende</b>                                  | <b>3,80</b>   | <b>105</b>      | <b>4,8%</b>          | <b>0,0%</b>    | <b>5,7%</b>          | <b>89,5%</b>    | <b>0,0%</b> |
| <b>Lavoratori</b>                     | Infortunato  | 3,14          | 110             | 8,2%                 | 13,6%          | 28,2%                | 42,7%           | 7,3%        |
|                                       | Affetto da M.P.  | 3,07          | 15              | 0,0%                 | 13,3%          | 60,0%                | 20,0%           | 6,7%        |
|                                       | Titolare di Rendita                                    |               | 0               |                      |                |                      |                 |             |
|                                       | Delegato (di infortunato, malato, titolare di rendita) |               | 0               |                      |                |                      |                 |             |
|                                       | Funzionario di patronato                               | 4,00          | 5               | 0,0%                 | 0,0%           | 0,0%                 | 100,0%          | 0,0%        |
|                                       | Altro  | 2,23          | 35              | 31,4%                | 31,4%          | 20,0%                | 17,1%           | 0,0%        |
|                                       | <b>Totale lavoratori</b>                               | <b>2,96</b>   | <b>165</b>      | <b>12,1%</b>         | <b>17,0%</b>   | <b>28,5%</b>         | <b>37,0%</b>    | <b>5,5%</b> |
| <b>TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO*</b> |  | <b>3,30</b>   | <b>270</b>      | <b>9,3%</b>          | <b>10,4%</b>   | <b>19,6%</b>         | <b>57,4%</b>    | <b>3,3%</b> |
| Totale servizi dell'area sanitaria    |  |               |                 |                      |                |                      |                 |             |
| Categoria                             |  | Media Giudizi | Numero Risposte | Per niente d'accordo | Poco d'accordo | Abbastanza d'accordo | Molto d'accordo | Non So      |
| <b>Lavoratori</b>                     | Infortunato  | 3,24          | 655             | 5,6%                 | 9,2%           | 38,5%                | 43,8%           | 2,9%        |
|                                       | Affetto da M.P.  | 2,98          | 50              | 10,0%                | 12,0%          | 42,0%                | 30,0%           | 6,0%        |
|                                       | Titolare di Rendita                                    | 3,71          | 10              | 0,0%                 | 0,0%           | 20,0%                | 50,0%           | 30,0%       |
|                                       | Delegato (di infortunato, malato, titolare di rendita) |               | 0               |                      |                |                      |                 |             |
|                                       | Funzionario di patronato                               |               | 0               |                      |                |                      |                 |             |
|                                       |  | Altro         | 2,13            | 25                   | 44,0%          | 24,0%                | 0,0%            | 28,0%       |
|                                       | <b>Totale lavoratori</b>                               | <b>3,19</b>   | <b>740</b>      | <b>7,2%</b>          | <b>9,7%</b>    | <b>37,2%</b>         | <b>42,4%</b>    | <b>3,5%</b> |

I questionari di gradimento, sottoposti alla valutazione degli utenti, anche in considerazione della situazione emergenziale, si presentano in forma semplificata rispetto agli anni precedenti. Gli elementi valutati, in relazione agli **aspetti generali del servizio**, sono di seguito riportati.

Domanda 1 - **accessibilità fisica** - e comodità di raggiungere la Sede dal punto di vista logistico (segnaletica, assenza di barriere architettoniche, spazio, igiene...). Oggetto di valutazione è l'insieme degli elementi che rendono una Sede facilmente accessibile dal punto di vista logistico e strutturale e accogliente. Il giudizio medio espresso in regione relativamente a tale aspetto è pari a 3,33 per gli sportelli amministrativi, in calo rispetto alla valutazione dell'anno precedente (3,72), mentre per lo sportello sanitario il giudizio medio è pari a 3,21. In particolare, il giudizio medio relativo al settore Aziende è pari a 3,71 mentre il giudizio medio relativo al settore Lavoratori è pari a 3,06. La percentuale di utenti non soddisfatti - "per niente d'accordo" - è pari al 5,6% dei rispondenti per gli sportelli amministrativi e al 4,7% per gli sportelli sanitari.

Domanda 2 - **Adeguatezza dei servizi garantiti e disponibilità di informazioni sugli stessi** (qualità e congruenza servizi erogati, opuscoli

informativi, manifesti...) - Oggetto di valutazione sono i servizi erogati dall'Istituto e tutti i materiali e gli strumenti messi a disposizione dei destinatari dei servizi stessi per informarli sulle attività di competenza dell'Istituto e sulle modalità di accesso e fruizione dei servizi: Carta dei servizi, guide all'assicurazione e alle prestazioni, pubblicazioni periodiche, etc. Riguardo ai servizi garantiti, nel settore Lavoratori rilevano le prestazioni economiche e le prestazioni sanitarie. Nello specifico, **le prestazioni economiche** hanno la finalità di tutelare i lavoratori in caso di infortunio o di malattia professionale, attraverso un ristoro economico che serva a recuperare le spese sanitarie sostenute e parte dello stipendio durante i periodi di inabilità temporanea assoluta, nonché di indennizzare gli eventuali danni permanenti legati alla capacità lavorativa e psicofisica. La valutazione complessiva delle prestazioni economiche, in regione, nel 2019 aveva raggiunto il 3,70. Riguardo alle **prestazioni sanitarie**, in caso di infortunio o malattia professionale, l'Istituto effettua gli accertamenti medico-legali ed eroga le prestazioni sanitarie necessarie ai fini del recupero dell'integrità psicofisica dei lavoratori. In proposito, nel 2019 il giudizio medio espresso a livello regionale è pari a 3,67. Riguardo ai servizi forniti alle Aziende, rilevano: il rapporto assicurativo e la prevenzione e sicurezza sul lavoro. Per "rapporto assicurativo" si intende l'insieme delle attività finalizzate alla costituzione, gestione e cessazione del rapporto tra datore di lavoro e INAIL. Ma l'attività dell'Istituto nei confronti dell'azienda non si limita a questo: nell'ambito degli obiettivi individuati dall'Istituto per garantire la tutela integrale del lavoratore, particolare rilevanza assume la funzione di prevenzione e sicurezza sul lavoro. Pertanto, oggetto di valutazione è stata la disponibilità di informazioni per partecipare a bandi per incentivi, eventi, indirizzate ai datori di lavoro che rappresentano gli attori principali per promuovere la cultura della prevenzione sui luoghi di lavoro. Il giudizio medio su tale ultimo aspetto nel 2019 era pari a 3,69. Similmente, il giudizio medio registrato nello stesso anno, relativamente al rapporto assicurativo, era pari a 3,68. Nel 2020 è stato chiesto agli utenti, per esigenze di semplificazione, di esprimere un giudizio complessivo, sia sull'adeguatezza dei servizi garantiti che sulla disponibilità di informazioni sugli stessi. Il giudizio medio complessivo su tale aspetto per gli sportelli amministrativi è pari a 3,26 (nel 2019: 3,65, per quanto riguarda la disponibilità di informazioni sui servizi), mentre per gli sportelli sanitari è pari a 3,06. In particolare, il giudizio medio relativo al settore Aziende è pari a 3,76, mentre il giudizio medio relativo al settore Lavoratori è pari a 2,94. La percentuale di utenti non soddisfatti - "per niente d'accordo" - è pari al 9,3% dei rispondenti per gli sportelli amministrativi e al 9,5% per gli sportelli sanitari.

**Domanda 3 - Efficienza del servizio di sportello e organizzazione delle visite mediche negli ambulatori** - Nel 2020, relativamente al servizio di sportello, oggetto di valutazione sono state, prevalentemente, a causa della pandemia da coronavirus, le comunicazioni telefoniche con l'operatore della Sede

di riferimento. Infatti, oltre al numero verde del Contact Center Multicanale, ogni Sede territoriale mette a disposizione il numero del proprio centralino che, attraverso un operatore o un sistema automatico di gestione chiamate, smista le telefonate in funzione delle richieste dell'utente. Il giudizio medio su questo aspetto è pari a 3,13 (nel 2019: 3,74). Si è registrato un calo rispetto all'anno precedente, soprattutto causato dal giudizio (2,25) di coloro che si sono recati in Sede oltre 5 volte. In particolare, il giudizio medio relativo al settore Aziende è pari a 3,81 mentre il giudizio medio relativo al settore Lavoratori è pari a 2,68. La percentuale di utenti "per niente d'accordo" è pari al 13% degli intervistati, ma risente del fatto che l'attività di sportello fisico è stata notevolmente ridotta ed in alcuni casi eliminata. Per quanto riguarda la gestione delle visite mediche negli ambulatori (tempi di attesa, orario, gestione di più visite), il giudizio medio è pari a 2,97 (nel 2019: 3,54). Al riguardo, la percentuale di utenti non soddisfatti "per niente d'accordo" è pari al 12,8% dei rispondenti.

**Domanda 4 - Disponibilità, competenza e professionalità del personale di sede** – Oggetto di valutazione è il personale della Sede, l'interfaccia con cui interagisce l'utente, considerando la capacità di fornire un servizio personalizzato che va incontro ai reali bisogni del singolo, nella sua individualità e specificità. Il giudizio medio in merito per gli sportelli amministrativi è pari a 3,40 (nel 2019: 3,82). Tale valutazione risulta essere in assoluto la più elevata tra tutti gli indicatori oggetto di analisi. In particolare, il giudizio medio relativo al settore Aziende è pari a 3,86 mentre il giudizio medio relativo al settore Lavoratori è pari a 3,10. La percentuale di utenti non soddisfatti "per niente d'accordo" è pari al 9,3% dei rispondenti. Relativamente ai servizi dell'area sanitaria, oggetto di valutazione è la disponibilità del personale sanitario, inteso sia come personale infermieristico sia come medici e/o professionisti, che collaborano o effettuano le visite e gli esami medici di pertinenza. Per disponibilità, in particolare, si intende il modo di relazionarsi con l'utente, la capacità di essere comprensivi, cortesi, "empatici" rispetto al soggetto con il quale si sta interagendo. Su tale aspetto, la regione evidenzia un giudizio medio pari a 3,26 (nel 2019: 3,74).

#### **Domanda 5- Garanzia della tutela della privacy**

Oggetto di valutazione è la capacità del servizio di sportello di garantire la privacy dell'utente durante il colloquio con il funzionario o con il sanitario. La valutazione ottenuta per gli sportelli amministrativi è pari a 3,35, dato in calo rispetto al 2019 (3,76). In particolare, il giudizio medio relativo al settore Aziende è pari a 3,86, mentre il giudizio medio relativo al settore Lavoratori è pari a 3. Per quanto riguarda gli ambulatori, il giudizio medio è pari a 3,46.

#### 4. Risultati relativi ai singoli aspetti dei servizi a livello di SEDE

Tutte le sedi calabresi, per l'anno 2020, hanno riportato un giudizio complessivo favorevole sul servizio INAIL. Infatti, tutte le Sedi registrano valori superiori a quello atteso (3).

Nel 2020, in analogia con quanto avvenuto in ambito nazionale, anche per le strutture territoriali il questionario proposto agli utenti esterni per la valutazione del servizio è semplificato rispetto all'anno precedente. Diversi aspetti specifici risultano accorpati in una stessa domanda, appunto per esigenze di semplificazione. Si sottolinea, in generale, una valutazione positiva da parte dell'utenza, ad eccezione di alcuni aspetti che vengono di seguito riportati.

Per le Direzioni territoriali di Catanzaro-Crotone e Reggio Calabria-Vibo Valentia, quasi tutti gli indicatori oggetto di rilevazione hanno ottenuto una valutazione superiore rispetto al valore obiettivo (3). Alcune lievi criticità sono state riscontrate per i servizi dell'area sanitaria di Reggio Calabria-Vibo Valentia, ma il giudizio medio complessivo di tali servizi è comunque pari a 3,01. Le criticità hanno riguardato l'organizzazione delle visite mediche (2,56) ed i servizi e le informazioni forniti presso gli ambulatori medici (2,85). A questo proposito, le percentuali degli utenti "per niente d'accordo" si attestano rispettivamente al 23,8% e al 14,3% dei rispondenti. Si tratta per lo più di utenti che si sono presentati in Sede "oltre 5 volte" oppure "da 2 a 5 volte".

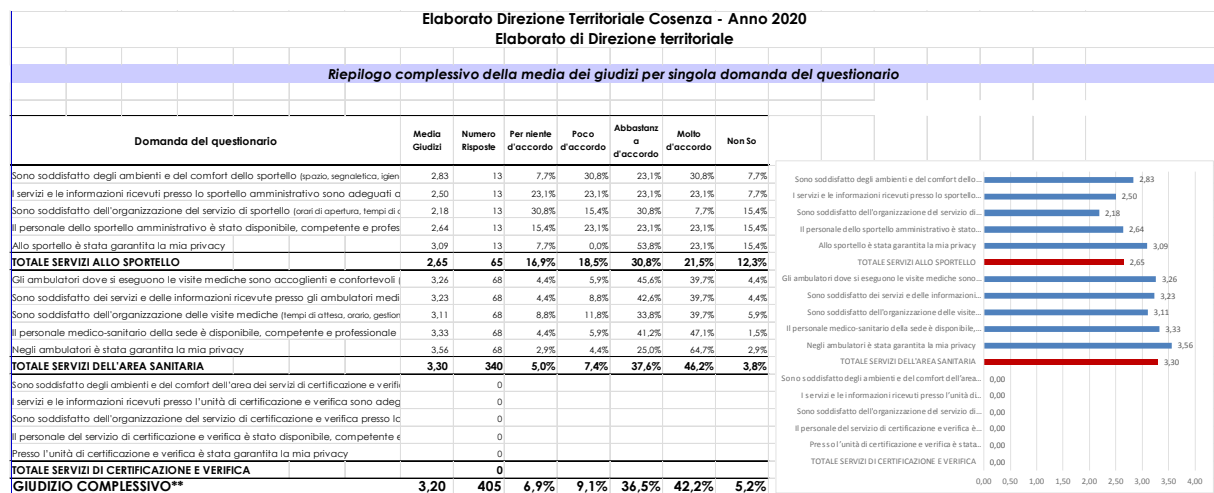
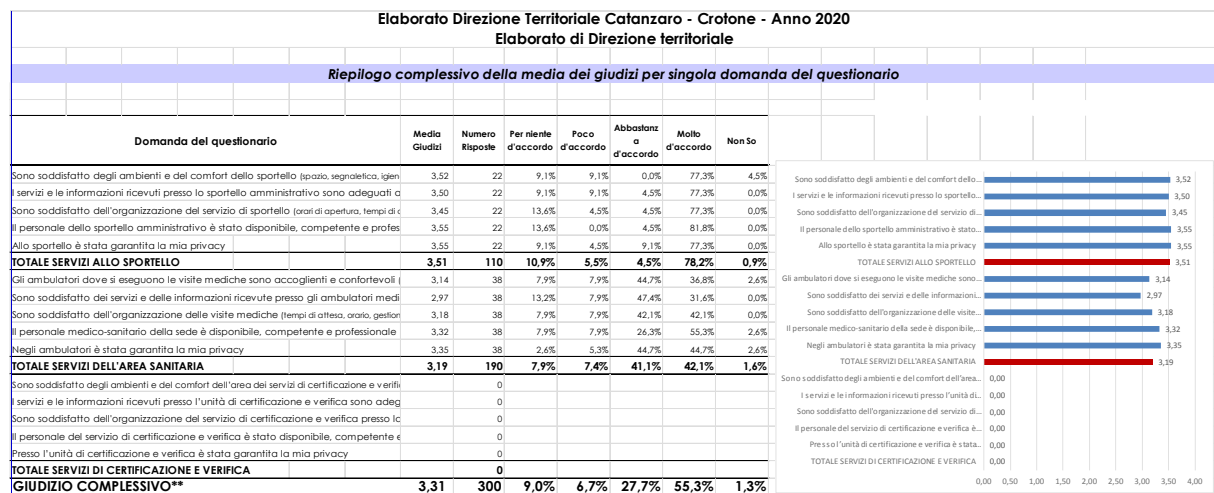
Per la Direzione territoriale di Cosenza, il giudizio medio complessivo è pari a 3,20 ma le relative Sedi hanno registrato valori inferiori rispetto al valore obiettivo (3), relativamente ai servizi forniti dagli sportelli amministrativi. A questo proposito, il giudizio medio complessivo è pari a 2,65 ma la percentuale di utenti non soddisfatti "per niente d'accordo" è a livello di Sede pari a 6,9%. Bisogna considerare, tuttavia, l'esiguità del campione di risposte analizzate per i servizi allo sportello amministrativo, che ammonta a solo 65 risposte; contro le 340 risposte analizzate per i servizi dell'area sanitaria, che pure hanno registrato un giudizio medio pari a 3,30.

Per quanto riguarda la percentuale di utenti che non si è dichiarata particolarmente

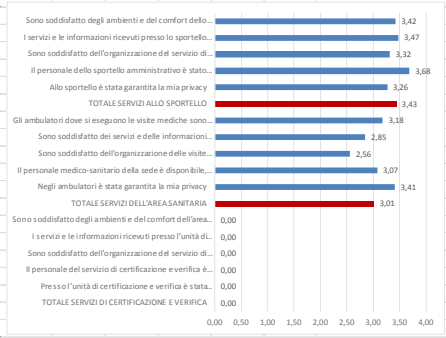
soddisfatta, si segnala che nel 2020, a causa dei disagi patiti dagli utenti, generati dalla diffusione dell'epidemia da coronavirus, che ha costretto le autorità a imporre misure restrittive di distanziamento sociale, le strutture territoriali hanno registrato percentuali superiori alla soglia di criticità pari al 15%, ottenuta dalla somma dei giudizi negativi "per niente d'accordo" ai giudizi negativi "poco d'accordo". Per la Direzione territoriale di Catanzaro-Crotone la percentuale di giudizi negativi è pari a 15,7% (9%+6,7%), mentre la Direzione territoriale di Cosenza ha registrato la percentuale di giudizi negativi del 16% (6,9%+9,1%).

La percentuale di giudizi negativi più elevata è stata registrata dalla Direzione territoriale di Reggio Calabria-Vibo Valentia ed è pari a 21,6% (7,5%+14,1%). Come si vede, la maggior parte delle Sedi ha superato di poco la soglia di criticità del 15% e indubbiamente il periodo analizzato ha risentito delle difficoltà generate dalla situazione generale della Regione e dell'intero Paese.

Nei prospetti seguenti, sono rappresentati in dettaglio i risultati dell'indagine effettuata nelle singole Direzioni Territoriali della Regione:



| Elaborato Direzione Territoriale Reggio Calabria - Vibo Valentia - Anno 2020  |               |                 |                      |                |                      |                 |             |
|---|---------------|-----------------|----------------------|----------------|----------------------|-----------------|-------------|
| Elaborato di Direzione territoriale   |               |                 |                      |                |                      |                 |             |
| Riepilogo complessivo della media dei giudizi per singola domanda del questionario  |               |                 |                      |                |                      |                 |             |
| 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)   | 3,42          | 19              | 0,0%                 | 5,3%           | 47,4%                | 47,4%           | 0,0%        |
| I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle mie richieste                              | 3,47          | 19              | 0,0%                 | 5,3%           | 42,1%                | 52,6%           | 0,0%        |
| Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa...)                                | 3,32          | 19              | 0,0%                 | 26,3%          | 15,8%                | 57,9%           | 0,0%        |
| Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professionale   | 3,68          | 19              | 0,0%                 | 0,0%           | 31,6%                | 68,4%           | 0,0%        |
| Allo sportello è stata garantita la mia privacy   | 3,26          | 19              | 10,5%                | 15,8%          | 10,5%                | 63,2%           | 0,0%        |
| <b>TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO</b>  | <b>3,43</b>   | <b>95</b>       | <b>2,1%</b>          | <b>10,5%</b>   | <b>29,5%</b>         | <b>57,9%</b>    | <b>0,0%</b> |
| Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (spazio, segnaletica, comodi, igiene)               | 3,18          | 42              | 2,4%                 | 11,9%          | 45,2%                | 33,3%           | 7,1%        |
| Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici   | 2,85          | 42              | 14,3%                | 14,3%          | 38,1%                | 28,6%           | 4,8%        |
| Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)                        | 2,54          | 42              | 23,8%                | 21,4%          | 26,2%                | 26,2%           | 2,4%        |
| Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale  | 3,07          | 42              | 9,5%                 | 16,7%          | 28,6%                | 42,9%           | 2,4%        |
| Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy   | 3,41          | 42              | 0,0%                 | 14,3%          | 26,2%                | 52,4%           | 7,1%        |
| <b>TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA</b>   | <b>3,01</b>   | <b>210</b>      | <b>10,0%</b>         | <b>15,7%</b>   | <b>32,9%</b>         | <b>36,7%</b>    | <b>4,8%</b> |
| Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dell'area dei servizi di certificazione e verifica (spazio, segnaletica, igiene)        | 0             | 0               | 0                    | 0              | 0                    | 0               | 0           |
| I servizi e le informazioni ricevuti presso l'unità di certificazione e verifica sono adeguati alle mie richieste                     | 0             | 0               | 0                    | 0              | 0                    | 0               | 0           |
| Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di certificazione e verifica presso la sede (orari di apertura, tempi di attesa...) | 0             | 0               | 0                    | 0              | 0                    | 0               | 0           |
| Il personale del servizio di certificazione e verifica è stato disponibile, competente e professionale                                | 0             | 0               | 0                    | 0              | 0                    | 0               | 0           |
| Presso l'unità di certificazione e verifica è stata garantita la mia privacy  | 0             | 0               | 0                    | 0              | 0                    | 0               | 0           |
| <b>TOTALE SERVIZI DI CERTIFICAZIONE E VERIFICA</b>  | <b>0</b>      | <b>0</b>        | <b>0,0%</b>          | <b>0,0%</b>    | <b>0,0%</b>          | <b>0,0%</b>     | <b>0,0%</b> |
| <b>GIUDIZIO COMPLESSIVO**</b>   | <b>3,15</b>   | <b>305</b>      | <b>7,5%</b>          | <b>14,1%</b>   | <b>31,8%</b>         | <b>43,3%</b>    | <b>3,3%</b> |



| Elaborato Direzione Territoriale Catanzaro - Crotone - Anno 2020  |  |             |                |               |             |
|---|--|-------------|----------------|---------------|-------------|
| Elaborato di Direzione territoriale   |  |             |                |               |             |
| Confronto medie per frequenza   |  |             |                |               |             |
| Domanda del questionario  | Media giudizio per numero di volte in cui l'utente si è presentato |             |                |               |             |
|   | Nessuna  | Una volta   | Da 2 a 5 volte | Oltre 5 volte | Totale      |
| Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnaletica, igiene)   | 3,55   |             | 3,78           | 1,00          | 3,52        |
| I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle mie richieste                              | 3,50   |             | 3,78           | 1,00          | 3,50        |
| Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa...)                                | 3,50   |             | 3,67           | 1,00          | 3,45        |
| Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professionale   | 3,67   |             | 3,67           | 1,00          | 3,55        |
| Allo sportello è stata garantita la mia privacy   | 3,58   |             | 3,78           | 1,00          | 3,55        |
| <b>TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO</b>  | <b>3,56</b>  |             | <b>3,73</b>    | <b>1,00</b>   | <b>3,51</b> |
| Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (spazio, segnaletica, comodi, igiene)               | 2,89   | 3,67        | 3,15           | 2,67          | 3,14        |
| Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici   | 2,78   | 3,67        | 2,77           | 2,71          | 2,97        |
| Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)                        | 2,78   | 3,78        | 3,08           | 3,14          | 3,18        |
| Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale  | 3,22   | 3,78        | 3,15           | 3,17          | 3,32        |
| Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy   | 3,11   | 3,78        | 3,17           | 3,43          | 3,35        |
| <b>TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA</b>   | <b>2,96</b>  | <b>3,73</b> | <b>3,06</b>    | <b>3,03</b>   | <b>3,19</b> |
| Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dell'area dei servizi di certificazione e verifica (spazio, segnaletica, igiene)        |  |             |                |               |             |
| I servizi e le informazioni ricevuti presso l'unità di certificazione e verifica sono adeguati alle mie richieste                     |  |             |                |               |             |
| Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di certificazione e verifica presso la sede (orari di apertura, tempi di attesa...) |  |             |                |               |             |
| Il personale del servizio di certificazione e verifica è stato disponibile, competente e professionale                                |  |             |                |               |             |
| Presso l'unità di certificazione e verifica è stata garantita la mia privacy  |  |             |                |               |             |
| <b>TOTALE SERVIZI DI CERTIFICAZIONE E VERIFICA</b>  |  |             |                |               |             |
| <b>GIUDIZIO COMPLESSIVO**</b>   | <b>3,30</b>  | <b>3,73</b> | <b>3,34</b>    | <b>2,76</b>   | <b>3,31</b> |

| Elaborato Direzione Territoriale Cosenza - Anno 2020  |  |             |                |               |  |             |
|---|--|-------------|----------------|---------------|--|-------------|
| Elaborato di Direzione territoriale   |  |             |                |               |  |             |
| Confronto medie per frequenza   |  |             |                |               |  |             |
| Domanda del questionario  | Media giudizio per numero di volte in cui l'utente si è presentato |             |                |               |  | Totale      |
|   | Nessuna  | Una volta   | Da 2 a 5 volte | Oltre 5 volte |  |             |
| Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnaletica, igiene)   | 3,00   | 3,00        | 2,33           | 3,00          |  | 2,83        |
| I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle mie richieste                              | 2,00   | 3,50        | 2,33           | 3,00          |  | 2,50        |
| Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa...)                                | 2,17   | 3,00        | 2,00           | 2,00          |  | 2,18        |
| Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professionale   | 2,40   | 4,00        | 2,33           | 3,00          |  | 2,64        |
| Allo sportello è stata garantita la mia privacy   | 3,00   | 3,50        | 2,67           | 3,50          |  | 3,09        |
| <b>TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO</b>  | <b>2,48</b>  | <b>3,38</b> | <b>2,33</b>    | <b>3,00</b>   |  | <b>2,65</b> |
| Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (spazio, segnaletica, comfort, igiene)              | 3,22   | 3,36        | 3,35           | 3,00          |  | 3,26        |
| Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici   | 3,35   | 3,36        | 3,20           | 2,75          |  | 3,23        |
| Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)                        | 3,18   | 3,29        | 3,00           | 2,88          |  | 3,11        |
| Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale  | 3,40   | 3,50        | 3,30           | 2,88          |  | 3,33        |
| Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy   | 3,58   | 3,64        | 3,75           | 2,88          |  | 3,56        |
| <b>TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA</b>   | <b>3,35</b>  | <b>3,43</b> | <b>3,32</b>    | <b>2,88</b>   |  | <b>3,30</b> |
| Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dell'area dei servizi di certificazione e verifica (spazio, segnaletica, igiene)        |  |             |                |               |  |             |
| I servizi e le informazioni ricevuti presso l'unità di certificazione e verifica sono adeguati alle mie richieste                     |  |             |                |               |  |             |
| Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di certificazione e verifica presso la sede (orari di apertura, tempi di attesa...) |  |             |                |               |  |             |
| Il personale del servizio di certificazione e verifica è stato disponibile, competente e professionale                                |  |             |                |               |  |             |
| Presso l'unità di certificazione e verifica è stata garantita la mia privacy  |  |             |                |               |  |             |
| <b>TOTALE SERVIZI DI CERTIFICAZIONE E VERIFICA</b>  |  |             |                |               |  |             |
| <b>GIUDIZIO COMPLESSIVO**</b>   | <b>3,20</b>  | <b>3,42</b> | <b>3,19</b>    | <b>2,90</b>   |  | <b>3,20</b> |

| Elaborato Direzione Territoriale Reggio Calabria - Vibo Valentia - Anno 2020  |  |             |                |               |  |             |
|---|--|-------------|----------------|---------------|--|-------------|
| Elaborato di Direzione territoriale   |  |             |                |               |  |             |
| Confronto medie per frequenza   |  |             |                |               |  |             |
| Domanda del questionario  | Media giudizio per numero di volte in cui l'utente si è presentato |             |                |               |  | Totale      |
|   | Nessuna  | Una volta   | Da 2 a 5 volte | Oltre 5 volte |  |             |
| Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnaletica, igiene)   | 3,54   | 3,50        | 2,50           | 3,50          |  | 3,42        |
| I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle mie richieste                              | 3,54   | 4,00        | 2,50           | 3,50          |  | 3,47        |
| Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa...)                                | 3,46   | 4,00        | 2,00           | 3,00          |  | 3,32        |
| Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professionale   | 3,69   | 4,00        | 3,00           | 4,00          |  | 3,68        |
| Allo sportello è stata garantita la mia privacy   | 3,54   | 4,00        | 1,00           | 3,00          |  | 3,26        |
| <b>TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO</b>  | <b>3,55</b>  | <b>3,90</b> | <b>2,20</b>    | <b>3,40</b>   |  | <b>3,43</b> |
| Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (spazio, segnaletica, comfort, igiene)              | 3,20   | 3,83        | 2,94           | 3,18          |  | 3,18        |
| Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici   | 3,00   | 3,50        | 2,88           | 2,36          |  | 2,85        |
| Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)                        | 2,83   | 3,33        | 2,50           | 2,09          |  | 2,56        |
| Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale  | 3,00   | 3,67        | 3,33           | 2,36          |  | 3,07        |
| Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy   | 3,80   | 3,83        | 3,44           | 2,90          |  | 3,41        |
| <b>TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA</b>   | <b>3,14</b>  | <b>3,63</b> | <b>3,02</b>    | <b>2,57</b>   |  | <b>3,01</b> |
| Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dell'area dei servizi di certificazione e verifica (spazio, segnaletica, igiene)        |  |             |                |               |  |             |
| I servizi e le informazioni ricevuti presso l'unità di certificazione e verifica sono adeguati alle mie richieste                     |  |             |                |               |  |             |
| Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di certificazione e verifica presso la sede (orari di apertura, tempi di attesa...) |  |             |                |               |  |             |
| Il personale del servizio di certificazione e verifica è stato disponibile, competente e professionale                                |  |             |                |               |  |             |
| Presso l'unità di certificazione e verifica è stata garantita la mia privacy  |  |             |                |               |  |             |
| <b>TOTALE SERVIZI DI CERTIFICAZIONE E VERIFICA</b>  |  |             |                |               |  |             |
| <b>GIUDIZIO COMPLESSIVO**</b>   | <b>3,43</b>  | <b>3,70</b> | <b>2,94</b>    | <b>2,70</b>   |  | <b>3,15</b> |



| Elaborato Direzione Territoriale Catanzaro - Crotone - Anno 2020  |               |                 |               |                 |               |                 |
|---|---------------|-----------------|---------------|-----------------|---------------|-----------------|
| Elaborato di Direzione territoriale   |               |                 |               |                 |               |                 |
| Confronto medie per Categoria   |               |                 |               |                 |               |                 |
| 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)   | 3,80          | 15              | 2,83          | 7               | 3,52          | 22              |
| I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle mie richieste                              | 3,80          | 15              | 2,86          | 7               | 3,50          | 22              |
| Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa...)                                | 3,80          | 15              | 2,71          | 7               | 3,45          | 22              |
| Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professionale   | 3,80          | 15              | 3,00          | 7               | 3,55          | 22              |
| Allo sportello è stata garantita la mia privacy   | 3,80          | 15              | 3,00          | 7               | 3,55          | 22              |
| <b>TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO</b>  | <b>3,80</b>   | <b>75</b>       | <b>2,88</b>   | <b>35</b>       | <b>3,51</b>   | <b>110</b>      |
| Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (spazio, segnaletica, comfort, igiene)              |               | 0               | 3,14          | 38              | 3,14          | 38              |
| Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici   |               | 0               | 2,97          | 38              | 2,97          | 38              |
| Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)                        |               | 0               | 3,18          | 38              | 3,18          | 38              |
| Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale  |               | 0               | 3,32          | 38              | 3,32          | 38              |
| Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy   |               | 0               | 3,35          | 38              | 3,35          | 38              |
| <b>TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA</b>   |               | <b>0</b>        | <b>3,19</b>   | <b>190</b>      | <b>3,19</b>   | <b>190</b>      |
| Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dell'area dei servizi di certificazione e verifica (spazio, segnaletica, igiene)        |               | 0               |               | 0               |               | 0               |
| I servizi e le informazioni ricevuti presso l'unità di certificazione e verifica sono adeguati alle mie richieste                     |               | 0               |               | 0               |               | 0               |
| Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di certificazione e verifica presso la sede (orari di apertura, tempi di attesa...) |               | 0               |               | 0               |               | 0               |
| Il personale del servizio di certificazione e verifica è stato disponibile, competente e professionale                                |               | 0               |               | 0               |               | 0               |
| Presso l'unità di certificazione e verifica è stata garantita la mia privacy  |               | 0               |               | 0               |               | 0               |
| <b>TOTALE SERVIZI DI CERTIFICAZIONE E VERIFICA</b>  |               | <b>0</b>        |               | <b>0</b>        |               | <b>0</b>        |
| <b>GIUDIZIO COMPLESSIVO**</b>   | <b>3,80</b>   | <b>75</b>       | <b>3,14</b>   | <b>225</b>      | <b>3,31</b>   | <b>300</b>      |

| Elaborato Direzione Territoriale Cosenza - Anno 2020  |               |                 |               |                 |               |                 |
|---|---------------|-----------------|---------------|-----------------|---------------|-----------------|
| Elaborato di Direzione territoriale   |               |                 |               |                 |               |                 |
| Confronto medie per Categoria   |               |                 |               |                 |               |                 |
| 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)   |               | 0               | 2,83          | 13              | 2,83          | 13              |
| I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle mie richieste                              |               | 0               | 2,50          | 13              | 2,50          | 13              |
| Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa...)                                |               | 0               | 2,18          | 13              | 2,18          | 13              |
| Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professionale   |               | 0               | 2,64          | 13              | 2,64          | 13              |
| Allo sportello è stata garantita la mia privacy   |               | 0               | 3,09          | 13              | 3,09          | 13              |
| <b>TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO</b>  |               | <b>0</b>        | <b>2,65</b>   | <b>65</b>       | <b>2,65</b>   | <b>65</b>       |
| Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (spazio, segnaletica, comfort, igiene)              |               | 0               | 3,26          | 68              | 3,26          | 68              |
| Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici   |               | 0               | 3,23          | 68              | 3,23          | 68              |
| Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)                        |               | 0               | 3,11          | 68              | 3,11          | 68              |
| Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale  |               | 0               | 3,33          | 68              | 3,33          | 68              |
| Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy   |               | 0               | 3,56          | 68              | 3,56          | 68              |
| <b>TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA</b>   |               | <b>0</b>        | <b>3,30</b>   | <b>340</b>      | <b>3,30</b>   | <b>340</b>      |
| Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dell'area dei servizi di certificazione e verifica (spazio, segnaletica, igiene)        |               | 0               |               | 0               |               | 0               |
| I servizi e le informazioni ricevuti presso l'unità di certificazione e verifica sono adeguati alle mie richieste                     |               | 0               |               | 0               |               | 0               |
| Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di certificazione e verifica presso la sede (orari di apertura, tempi di attesa...) |               | 0               |               | 0               |               | 0               |
| Il personale del servizio di certificazione e verifica è stato disponibile, competente e professionale                                |               | 0               |               | 0               |               | 0               |
| Presso l'unità di certificazione e verifica è stata garantita la mia privacy  |               | 0               |               | 0               |               | 0               |
| <b>TOTALE SERVIZI DI CERTIFICAZIONE E VERIFICA</b>  |               | <b>0</b>        |               | <b>0</b>        |               | <b>0</b>        |
| <b>GIUDIZIO COMPLESSIVO**</b>   |               | <b>0</b>        | <b>3,20</b>   | <b>405</b>      | <b>3,20</b>   | <b>405</b>      |

| Elaborato Direzione Territoriale Reggio Calabria - Vibo Valentia - Anno 2020  |               |                 |               |                 |               |                 |
|---|---------------|-----------------|---------------|-----------------|---------------|-----------------|
| Elaborato di Direzione territoriale   |               |                 |               |                 |               |                 |
| Confronto medie per Categoria   |               |                 |               |                 |               |                 |
| 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)   | 3,50          | 6               | 3,38          | 13              | 3,42          | 19              |
| I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle mie richieste                              | 3,67          | 6               | 3,38          | 13              | 3,47          | 19              |
| Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa...)                                | 3,83          | 6               | 3,08          | 13              | 3,32          | 19              |
| Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professionale   | 4,00          | 6               | 3,54          | 13              | 3,68          | 19              |
| Allo sportello è stata garantita la mia privacy   | 4,00          | 6               | 2,92          | 13              | 3,26          | 19              |
| <b>TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLLO</b>   | <b>3,80</b>   | <b>30</b>       | <b>3,26</b>   | <b>65</b>       | <b>3,43</b>   | <b>95</b>       |
| Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (spazio, segnaletica, confort, igiene)              |               | 0               | 3,18          | 42              | 3,18          | 42              |
| Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici   |               | 0               | 2,85          | 42              | 2,85          | 42              |
| Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)                        |               | 0               | 2,56          | 42              | 2,56          | 42              |
| Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale  |               | 0               | 3,07          | 42              | 3,07          | 42              |
| Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy   |               | 0               | 3,41          | 42              | 3,41          | 42              |
| <b>TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA</b>   |               | <b>0</b>        | <b>3,01</b>   | <b>210</b>      | <b>3,01</b>   | <b>210</b>      |
| Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dell'area dei servizi di certificazione e verifica (spazio, segnaletica, igiene)        |               | 0               |               | 0               |               | 0               |
| I servizi e le informazioni ricevuti presso l'unità di certificazione e verifica sono adeguati alle mie richieste                     |               | 0               |               | 0               |               | 0               |
| Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di certificazione e verifica presso la sede (orari di apertura, tempi di attesa...) |               | 0               |               | 0               |               | 0               |
| Il personale del servizio di certificazione e verifica è stato disponibile, competente e professionale                                |               | 0               |               | 0               |               | 0               |
| Presso l'unità di certificazione e verifica è stata garantita la mia privacy  |               | 0               |               | 0               |               | 0               |
| <b>TOTALE SERVIZI DI CERTIFICAZIONE E VERIFICA</b>  |               | <b>0</b>        |               | <b>0</b>        |               | <b>0</b>        |
| <b>GIUDIZIO COMPLESSIVO**</b>   | <b>3,80</b>   | <b>30</b>       | <b>3,07</b>   | <b>275</b>      | <b>3,15</b>   | <b>305</b>      |

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

## CONCLUSIONE

Anche per il 2020 i risultati registrati nell'indagine di Customer Satisfaction possono essere considerati soddisfacenti, la valutazione media complessiva espressa dagli utenti INAIL in 189 questionari è di 3,22 giudizi favorevoli su una scala di misura da 1 a 4. L'indagine ha riguardato tutti i servizi che l'Istituto eroga all'utenza.

I risultati confermano a livello regionale la capacità delle Sedi di mantenere, anno dopo anno e soprattutto su particolari aspetti, una più che adeguata qualità del servizio, nonostante i rilevanti cambiamenti in corso nella Pubblica Amministrazione e, soprattutto, nonostante gli effetti indotti dalla diffusione della pandemia da coronavirus.

Questo risultato è stato possibile anche perché l'INAIL ha scelto di adottare una cultura sistematica della valutazione e una modalità organizzativa stabile di ascolto e di considerazione dell'utenza.

Trasformando l'ascolto in una funzione permanente, pianificata, organizzata e governata, si è riusciti nell'obiettivo primario per una Pubblica Amministrazione: accrescere la fiducia dell'utente, fattore che genera comportamenti virtuosi in termini di partecipazione, sostegno e coinvolgimento.

Tra i punti di forza della regione si evidenziano: la disponibilità, la competenza e la professionalità del personale amministrativo e del personale medico-sanitario;

la garanzia della tutela della privacy, sia presso gli sportelli amministrativi che presso gli ambulatori, valore che sta assumendo sempre maggiore importanza nel rapporto tra cittadini e pubbliche amministrazioni; l'adeguatezza dei servizi garantiti e la disponibilità di informazioni sugli stessi presso gli sportelli amministrativi.

|                 | GIUDIZIO<br>COMPLESSIVO | GIUDIZIO<br>COMPLESSIVO | GIUDIZIO<br>COMPLESSIVO |
|-----------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
|                 | 2018                    | 2019                    | <b>2020</b>             |
|                 |                         |                         |                         |
|                 |                         |                         |                         |
| DR CALABRIA     | 3,62                    | 3,70                    | 3,22                    |
| CATANZARO       | 3,57                    | 3,63                    | 3,31                    |
| COSENZA         | 3,67                    | 3,86                    | 3,20                    |
| REGGIO CALABRIA | 3,55                    | 3,48                    | 3,15                    |

## 5. SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO

La domanda finale del questionario è stata formulata con risposta aperta – vale a dire a testo libero – in modo da dare la possibilità all'utente di formulare proposte rispetto a eventuali carenze riscontrate sui servizi INAIL.

La domanda è stata la seguente: "Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, Le chiediamo di segnalarci se e che cosa, secondo Lei, bisogna migliorare nei servizi erogati dall'INAIL".

Le risposte a questa domanda sono fonte di importanti informazioni sulla qualità attesa dei servizi, soprattutto rispetto alle esigenze e agli aspetti considerati fondamentali per il singolo utente. Chi risponde, infatti, ha libertà di esposizione e può precisare quali sono gli aspetti che considera prioritari nell'ambito del perimetro dei servizi valutati.

Nella maggior parte delle risposte aperte sono evidenziati suggerimenti, i commenti di soddisfazione o dichiarazioni sul fatto che non ci sia nulla da segnalare. Numerose sono le attestazioni di stima per la disponibilità, la competenza e la professionalità dimostrata dal personale. I suggerimenti riguardano, per alcuni aspetti, problematiche che possono trovare soluzione solo a livello centrale, come la funzionalità del sito internet e dei servizi on line o la necessità di fornire informazioni più approfondite attraverso il Contact Center.

Per altri aspetti, le segnalazioni sono limitate e circoscritte a livello locale, quindi le proposte di miglioramento presuppongono interventi demandati alle Strutture territoriali. In particolare, per la Sede di Catanzaro è stata segnalata la carenza di personale, mentre per la Sede di Cosenza sono state segnalate: la presenza di barriere architettoniche; tempi di attesa troppo lunghi per le visite mediche; l'assenza di un parcheggio. Per la Sede di Reggio Calabria sono state segnalate: l'assenza di un parcheggio; tempi di attesa troppo lunghi per le visite mediche; la necessità, oggi imposta dalla pandemia, di far attendere gli infortunati con menomazioni all'esterno dell'edificio, per assenza di spazi adeguati all'accoglienza. Tra le segnalazioni, diverse si riferiscono al miglioramento del servizio telefonico.

I dati raccolti attraverso la rilevazione consentono di effettuare un'ulteriore considerazione. Dalle risposte ottenute emerge come anche l'utenza più evoluta preferisca spesso la relazione interpersonale, per cui, alla luce della multicanalità che la P.A. è tenuta a garantire, non è consigliabile eliminare in tempi brevi lo sportello fisico, sostituendolo totalmente con gli sportelli virtuali. Inoltre, appare necessaria una regolamentazione normativa dello smart working nelle Pubbliche Amministrazioni, che miri a garantire fasce orarie obbligatorie di contattabilità del personale da parte degli utenti, in modo da assicurare l'efficienza del servizio di sportello telefonico. In una prospettiva futura, l'implementazione dei servizi virtuali può tradursi in minori accessi agli sportelli fisici di erogazione dei servizi,

con risvolti positivi dal punto di vista dell'efficienza, efficacia ed economicità della gestione.

È da sottolineare che le Sedi INAIL si mostrano da sempre attente alla qualità dei servizi forniti all'utenza e presentano una gestione dinamica sia del front office che del back office, adeguandosi costantemente alle nuove esigenze dei destinatari dei servizi INAIL, alle novità normative e ai nuovi obiettivi dell'Istituto.

D'altra parte, l'incessante sforzo di modernizzazione della Pubblica Amministrazione italiana considera proprio il coinvolgimento dei cittadini un elemento strategico per il successo e il consolidamento delle riforme.