



INAIL

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION
SUI SERVIZI EROGATI DALLE SEDI
DELL'ISTITUTO
ANNO 2018

DIREZIONE REGIONALE MOLISE
Supporto di direzione

INAIL

Indice del documento

1.	INTRODUZIONE	3
1.1.	PRESENTAZIONE	3
1.2.	OBIETTIVO DEL DOCUMENTO	3
1.3.	METODOLOGIA	3
2.	DESCRIZIONE DEL CAMPIONE	5
3.	SINTESI DEI RISULTATI.....	6
4.	RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO REGIONALE 7	
4.1.	GIUDIZI SUGLI ASPETTI GENERALI DI SEDE	9
4.2.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI ALLE AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	9
4.3.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	10
4.4.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	10
5.	RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO DI SEDE.	11
5.1.	GIUDIZI SUGLI ASPETTI GENERALI DI SEDE	12
5.2.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI ALLE AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	12
5.3.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	12
5.4.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	12
6.	SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO.....	13

1. INTRODUZIONE

1.1. Presentazione

Come di consueto l'indagine di Customer Satisfaction rappresenta un appuntamento annuale volto a rilevare il grado di soddisfazione dell'utenza nell'ottica del miglioramento del prodotto/servizio offerto.

Nel 2018 per la Direzione regionale Molise l'indagine ha rappresentato lo strumento di rafforzamento e di raccordo del livello di comunicazione, di dialogo e di fiducia con i lavoratori, datori di lavoro e associazioni, patronati ad essi collegati, al fine di garantirne la centralità.

Per l'utenza interna l'indagine concorre alla definizione della specifica quota del salario accessorio.

Il Report ha, pertanto, lo scopo di pubblicizzare la risultanza della rilevazione dei dati, effettuata dal 8 al 19 ottobre 2018, nei confronti dell'utenza esterna ed interna.

1.2. Obiettivo del documento

Analisi dei risultati al fine di individuare i punti di forza e le aree di miglioramento, evidenziate dagli utenti, e di interpretare/spiegare i motivi organizzativi e/o di contesto che li hanno determinati.

1.3. Metodologia

La rilevazione ha coinvolto, attraverso il Canale Sportello, la sola sede di Campobasso; mentre per le altre sedi della regione è stato utilizzato il canale del Web Mail.

L'osservazione statistica prende in considerazione gli utenti che nel corso dell'anno 2018 hanno usufruito dei servizi Inail almeno una volta.

Questo particolare sistema di ascolto rappresenta un prezioso feedback che permette di intervenire tempestivamente in caso di criticità adeguando la qualità dei servizi in relazione alle mutate esigenze organizzative.

Il metro di valutazione adottato è una scala Likert articolata secondo i seguenti valori:

1. - Per niente d'accordo
2. - Poco d'accordo
3. - Abbastanza d'accordo
4. - Molto d'accordo
0. - Non so

Si tiene conto anche dei "non so", dato che comunque non incide ai fini dell'elaborazione del giudizio, in quanto raccoglie il parere degli utenti indifferenti o che non sono in grado di esprimersi sull'aspetto richiesto.

I Valori sono calcolati in media tra un minimo di 1 e un massimo di 4 per ciascun indicatore (domanda) ed è stabilito un livello medio di soddisfazione pari a 3, corrispondente alla risposta "abbastanza d'accordo".

L'indagine è estesa a tutte le Sedi del territorio ed è rivolta ad un campione di utenti che ha usufruito, durante il periodo oggetto dell'indagine, dei servizi erogati presso tutte le sedi Inail e appartenenti ad una delle seguenti tipologie e relative categorie:

- "lavoratori":

- Infortunato
- Affetto da malattia professionale
- Titolare di rendita
- Delegato di infortunato, affetto da malattia professionale, titolare di rendita
- Patronato
- Altro
- Non specificata

- "aziende":

- Datore di lavoro
- Consulente del lavoro
- Incaricato di Associazione di categoria
- Fattorino/Commesso.
- Altro
- Non specificata

La rilevazione dei giudizi dell'utenza è stata effettuata attraverso i seguenti canali:

- sportello fisico, presso la sede di Campobasso. Sono stati contattati gli utenti che si sono presentati in sede durante il periodo di rilevazione. Il campione è stato costituito da 111 questionari;
- Web-mail. Sono stati contattati n.4 utenti aziende delle sedi territoriali di tipo B (Isernia) registrati nel Portale Punto Cliente o dei quali si dispone dell'indirizzo di posta elettronica. L'utente può rispondere al questionario accedendo al link inviato al proprio indirizzo e mail.

2. DESCRIZIONE DEL CAMPIONE

Per quanto riguarda la tipologia degli intervistati risulta che per le aziende il questionario è compilato nel 77,60 % dei casi dal "consulente del lavoro" e nel 12,2% dal "datore di lavoro".

Si rileva anche che il 91,08% degli intervistati opera nel settore terziario.

La categoria dei consulenti del lavoro registra la maggiore frequenza di contatto con la sede per chiarimenti che rientrano nella tipologia "altro"

Per i lavoratori risulta che l' 81,3% dei casi sono infortunati, l' 4,4% tecnopatici e il 6,6% soggetti titolari di rendita. In particolare con riferimento alla professione risulta per il 23,01% operai e manovali, per il 15,04% agricoltori e il 22,00% artigiani.

La categoria di lavoratori che registra un maggior numero di contatti è quella degli infortunati che si recano in sede per consegnare la documentazione relativa alla pratica.

Elaborato di DR-MOLISE - Anno 2018
Elaborato di Direzione Regionale (escluso Settore Ricerca, Certificazione e Verifica)

Riepilogo complessivo della media dei giudizi per singola domanda del questionario

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Foco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
TOT 1) La sede Inal è facilmente accessibile (segnalatica, assenza di barriere architettoniche...)	3,15	129	1,6%	17,8%	41,9%	35,7%	3,1%
TOT 2) Presso la Sede Inal trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, mar	3,09	127	3,1%	11,0%	41,7%	24,4%	19,7%
TOT 3) Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inal è disponibile, competente e i	3,59	130	0,8%	3,8%	30,0%	42,3%	3,1%
TOT 4) Se voglio presentare dei reclami (lamentare, fuori, rettifica...) so cosa fare e a chi rivolger	3,02	131	4,6%	14,5%	36,6%	25,2%	19,1%
TOT 5) Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente alla Sede i	3,27	137	1,5%	9,5%	29,2%	31,4%	28,5%
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,23	654	2,3%	11,3%	35,8%	35,8%	14,8%
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,78	49	0,0%	2,0%	18,4%	79,6%	0,0%
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inal in merito alla mia pratica assicurativa sono se	3,55	49	0,0%	12,2%	38,8%	46,9%	2,0%
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,66	48	0,0%	2,1%	29,2%	66,7%	2,1%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,60	146	0,0%	5,5%	28,8%	64,4%	1,4%
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul li	3,16	49	0,0%	10,2%	42,9%	22,4%	24,5%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	3,16	49	0,0%	10,2%	42,9%	22,4%	24,5%
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, spa	3,37	91	1,1%	5,5%	46,2%	42,9%	4,4%
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,54	88	2,3%	2,3%	33,0%	58,0%	4,8%
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,39	91	4,4%	4,4%	34,1%	49,5%	7,7%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,43	270	2,6%	4,1%	37,8%	50,0%	5,6%
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	2,92	88	4,5%	11,4%	23,9%	15,9%	44,3%
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inal sono semplici e chiari	3,18	88	1,1%	12,5%	43,2%	30,7%	12,5%
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,15	87	3,4%	10,3%	42,5%	29,9%	13,6%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,10	263	3,0%	11,4%	36,5%	25,5%	23,6%
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (segnalati	3,28	91	2,2%	5,3%	42,9%	33,0%	16,5%
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenz	3,25	89	3,4%	10,1%	33,7%	38,2%	14,6%
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, orario, c	3,01	91	3,3%	14,3%	45,1%	22,0%	15,4%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,18	271	3,0%	10,0%	40,6%	31,0%	15,5%
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,28	1.653	2,3%	9,4%	36,6%	37,8%	13,9%

% al netto delle risposte "Non So"

[*] - La voce "TOT" tiene conto del dato complessivo delle aziende (voce "AZ") e dei lavoratori (voce "LAV").

[**] - Il giudizio complessivo è dato dalla media aritmetica ponderata dei giudizi medi, rilevati su ciascuna domanda, con pesi pari al numero dei rispondenti

3. SINTESI DEI RISULTATI

Si evidenzia che il giudizio complessivo è pari a 3,28%, superiore a quello espresso lo scorso anno 3,01 % e nella media dei giudizi superiori a 3.

La percentuale dei giudizi negativi (per niente + poco d'accordo) è pari al 11,70% non superiore al 15%.

Dall'analisi dei risultati complessivi rilevati sulla sede di Campobasso emerge che la percentuale dei giudizi negativi riguarda la tempestività delle prestazioni economiche.

Dall'analisi dei risultati emerge che gli utenti preferiscono la relazione interpersonale con gli addetti allo sportello.

LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	2,92	88	4,5%	11,4%	23,9%	15,9%	44,3%	LAV 9)	2,9	28,0%	71,4%
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare	3,16	88	1,1%	12,5%	43,2%	30,7%	12,5%	LAV 10)	3,2	15,6%	84,4%
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,15	87	3,4%	10,3%	42,5%	29,9%	13,8%	LAV 11)	3,1	16,0%	84,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,10	263	3,0%	11,4%	36,5%	25,5%	23,6%	TOTALE	3,1	18,8%	81,1%

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

A livello regionale, per ciascuno dei quattro macro-servizi di seguito elencati, sono stati individuati secondo la tipologia o singola categoria di utenza i valori medi e/o percentuali superiori al "Giudizio complessivo" del macro-servizio sia quelli inferiori ai valori soglia prima richiamati, in quanto indicativi, rispettivamente, dei punti di forza e delle aree di miglioramento.

In particolare si evidenzia un giudizio medio complessivo con riguardo" agli aspetti generali di sede" pari a 3,56 sul quale grava il disagio che l'utenza avverte nel richiedere informazioni in merito alla presentazione di reclami o ricorsi dove si rileva un giudizio pari a 3,30.

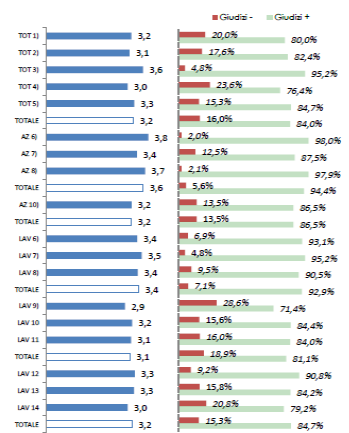
In ogni caso la percentuale del 3,30 rilevata per "la non conoscenza sulla presentazione di reclami o ricorsi" induce ad attribuire il disagio avvertito dall'utenza alla presenza di due diverse postazioni front office. Ne è comprova che il giudizio medio sulla disponibilità del personale amministrativo competente a rilasciare informazioni su reclami e ricorsi (3,90) supera di gran lunga il giudizio medio complessivo previsto.

Sui restanti aspetti specifici si rileva l'unico scostamento dalla media dei giudizi con una percentuale di 3,16 rispetto alla difficoltà evidenziata dall'utenza di ritrovare facilmente le informazioni utili per la partecipazione alle iniziative della prevenzione.

Elaborato di DR-MOLISE - Anno 2018
Elaborato di Direzione Regionale (escluso Settore Ricerca, Certificazione e Verifica)

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
TOT 1*) La sede Inail è facilmente accessibile (segnalica, assenza di barriere architettoniche...)	3,15	129	1,6%	17,8%	41,5%	35,7%	3,1%
TOT 2*) Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, mar	3,09	127	3,1%	11,0%	41,7%	24,4%	19,7%
TOT 3*) Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e p	3,59	130	0,8%	3,8%	30,0%	62,3%	3,1%
TOT 4*) Se voglio presentare dei reclami (lamentare, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolger	3,02	131	4,6%	14,5%	36,6%	25,2%	19,1%
TOT 5*) Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente alla Sede I	3,27	137	1,5%	9,5%	29,2%	31,4%	28,5%
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,23	654	2,3%	11,3%	35,8%	35,8%	14,8%
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,78	49	0,0%	2,0%	18,4%	79,6%	0,0%
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono se	3,35	49	0,0%	12,2%	38,8%	46,7%	2,0%
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,66	48	0,0%	2,1%	29,2%	66,7%	2,1%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,60	146	0,0%	5,5%	28,8%	64,4%	1,4%
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul l	3,16	49	0,0%	10,2%	42,9%	22,4%	24,5%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	3,16	49	0,0%	10,2%	42,9%	22,4%	24,5%
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, spaz	3,37	91	1,1%	5,5%	46,2%	42,9%	4,4%
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,54	88	2,3%	2,3%	33,0%	58,0%	4,5%
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,39	91	4,4%	4,4%	34,1%	49,5%	7,7%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,43	270	2,6%	4,1%	37,8%	50,0%	5,6%
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	2,92	88	4,5%	11,4%	23,9%	15,9%	44,5%
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiari	3,18	88	1,1%	12,5%	45,2%	30,7%	12,5%
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,15	87	3,4%	10,3%	42,5%	29,9%	13,9%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,10	263	3,0%	11,4%	36,5%	25,5%	23,6%
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (segnal	3,28	91	2,2%	5,3%	42,9%	33,0%	16,5%
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigen	3,25	89	3,4%	10,1%	33,7%	38,2%	14,6%
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, orario, c	3,01	91	3,3%	14,3%	45,1%	22,0%	15,4%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,18	271	3,0%	10,0%	40,6%	31,0%	15,5%
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,28	1.653	2,3%	9,4%	36,6%	37,8%	13,9%



% di netto delle risposte "Non So"

(*) La voce "TOT" tiene conto del dato complessivo delle aziende (voce "AZ") e dei lavoratori (voce "LAV").

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

Elaborato di DR-MOLISE - Anno 2018
Elaborato di Direzione Regionale (escluso Settore Ricerca, Certificazione e Verifica)

Totale aspetti specifici aziende - rapporto assicurativo

Categoria	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Datore di lavoro	3,41	18	0,0%	16,7%	22,2%	55,6%	5,4%
Consulente del lavoro	3,65	113	0,0%	1,8%	31,0%	67,3%	0,0%
Incaricato	4,00	3	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Fattorino / commesso		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Altro	3,18	12	0,0%	25,0%	25,0%	41,7%	8,3%
Non specificato		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE*	3,60	146	0,0%	5,5%	28,8%	64,4%	1,4%

Totale aspetti specifici aziende - prevenzione e sicurezza sul lavoro

Categoria	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
Datore di lavoro	4,00	6	0,0%	0,0%	0,0%	16,7%	83,3%
Consulente del lavoro	3,16	38	0,0%	10,5%	50,0%	23,7%	15,8%
Incaricato	3,00	1	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Fattorino / commesso		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Altro	3,00	4	0,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%
Non specificato		0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE*	3,16	49	0,0%	10,2%	42,9%	22,4%	24,5%

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

4.1. Giudizi sugli aspetti generali di sede

I risultati ottenuti sono, nel complesso, positivi; in particolare si rileva che il giudizio complessivo è pari a 3,23 a livello regionale in aumento rispetto al 3,01 dell'anno 2017.

Il giudizio dell'utenza più favorevole riguarda, come l'anno scorso, il personale, in particolare la "disponibilità, competenza e professionalità" che registra un giudizio medio pari a 3,59.

Il grado di soddisfazione sugli aspetti generali del servizio, comune a tutti gli utenti, è stato misurato attraverso i seguenti indicatori:

- La sede del Inail è facilmente raggiungibile;
- Presso la sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno;
- Il personale amministrativo che ho incontrato nella sede Inail è disponibile, competente e professionale;
- Se voglio presentare dei reclami so cosa fare e a chi rivolgermi;
- Riesco ad avere informazioni che mi servono anche telefonando direttamente alla sede Inail che gestisce la mia pratica.

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

I risultati ottenuti sono, nel complesso, positivi; in particolare si rileva che il giudizio medio è pari a 3,60 a livello regionale.

Sul risultato incide il giudizio medio più elevato delle risposte fornite dalla tipologia altro/ datori di lavoro e consulenti.

All'utenza del Processo Aziende è stato chiesto di esprimere un giudizio sui servizi specifici ad essa forniti dall'Istituto per il Rapporto Assicurativo, attraverso i seguenti indicatori:

- ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti;
- le comunicazioni/provvedimenti inviati dall' Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono semplici e chiare;
- i servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste.

4.3. Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – PRESTAZIONI ECONOMICHE

I risultati ottenuti sono, nel complesso, positivi; in particolare si rileva che il giudizio medio è pari a 3,10 a livello regionale dove ha inciso, in modo particolare, il giudizio sulla tempestività di pagamento delle prestazioni pari a 2,92 .

Sul risultato incide il giudizio medio più elevato delle risposte fornite dalla tipologia patronato , titolare di rendita.

All'utenza del Processo Lavoratori è stato chiesto di esprimere un giudizio sui servizi specifici ad essa forniti dall'Istituto per le Prestazioni economiche, attraverso i seguenti indicatori:

- Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti;
- Le comunicazione/provvedimenti inviate dall'Inail sono semplici e chiari;
- I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze.

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

I risultati ottenuti sono positivi e di gran lunga superiori rispetto all'anno precedente (2,86).Si rileva che il giudizio medio è pari a 3,18 a livello regionale. Ha inciso, in modo particolare, il giudizio circa il comfort e l'accoglienza logistica degli ambulatori.

Sul risultato incide il giudizio medio più elevato delle risposte fornite dalla tipologia di patronato e titolare di rendita .

All'utenza del Processo Lavoratori è stato chiesto di esprimere un giudizio sui servizi specifici ad essa forniti dall'Istituto per le Prestazioni Sanitarie, attraverso i seguenti indicatori:

- Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli
- Il personale medico sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze
- Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente

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

A livello di singola Sede si ravvisano giudizi superiori al valore obiettivo sia sulla sede di Isernia che per la sede di Campobasso.

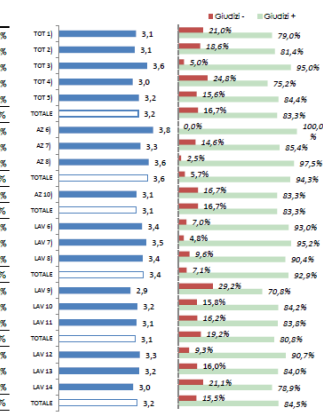
Complessivamente si ritiene che sono erogati servizi di qualità all'utenza, anche se non sempre ne viene apprezzato l'impegno e con superficialità si effettua la valutazione.

Difatti si riscontra, molto spesso, una forte reticenza nel voler rispondere ai questionari di cui puntualmente viene illustrato il significato e la valenza

Elaborato Sede di DR MOLISE (CAMPOBASSO) - Anno 2018
(escluso Settore Ricerca, Certificazione e Verifica)

Riepilogo complessivo della media dei giudizi per singola domanda del questionario

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Foco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
TOT 1)* La sede Inail è facilmente accessibile (segnalatica, assenza di barriere architettoniche...)	3,12	123	1,6%	18,7%	43,1%	33,3%	3,3%
TOT 2)* Presso la Sede Inail trova facilmente il materiale informativo di cui ha bisogno (opuscoli, mc	3,06	121	3,3%	11,6%	42,1%	23,1%	19,8%
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e	3,57	124	0,8%	4,0%	31,5%	60,5%	3,2%
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentate, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolger	2,98	125	4,8%	15,2%	37,6%	23,2%	19,2%
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente alla Sede	3,23	129	1,6%	9,3%	30,2%	28,7%	30,2%
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,20	622	2,4%	11,7%	36,8%	33,8%	15,3%
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,81	42	0,0%	0,0%	19,0%	81,0%	0,0%
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono i	3,29	42	0,0%	14,3%	40,5%	42,9%	2,4%
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,63	41	0,0%	2,4%	31,7%	63,4%	2,4%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,58	125	0,0%	5,6%	30,4%	62,4%	1,6%
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul	3,13	42	0,0%	11,9%	38,1%	21,4%	28,6%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE E SICUREZZA SUL LAVORO	3,13	42	0,0%	11,9%	38,1%	21,4%	28,6%
LAV 4) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, spc	3,36	70	1,1%	5,6%	46,7%	42,2%	4,4%
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,53	87	2,3%	2,3%	33,3%	57,5%	4,6%
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,39	70	4,4%	4,4%	34,4%	48,9%	7,8%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,42	267	2,8%	4,1%	38,2%	49,4%	5,6%
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	2,90	87	4,6%	11,6%	24,1%	14,9%	44,8%
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiari	3,17	87	1,1%	12,6%	43,7%	29,9%	12,6%
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,14	86	3,6%	10,5%	43,0%	29,1%	14,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,09	260	3,1%	11,5%	36,9%	24,6%	23,8%
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (segnate	3,27	70	2,9%	5,6%	43,5%	32,2%	16,7%
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esiger	3,24	88	3,4%	10,2%	34,1%	37,5%	14,8%
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, orario,	3,00	70	3,5%	14,4%	45,6%	21,1%	15,6%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,17	268	3,0%	10,1%	41,0%	30,2%	15,7%
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,25	1.584	2,4%	9,7%	37,3%	36,2%	14,4%



[*] La voce TOT tiene conto del dato complessivo delle aziende (voce "AZ") e dei lavoratori (voce "LAV").

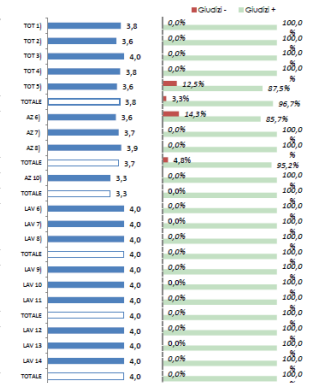
[**] Il giudizio complessivo è dato dalla media aritmetica ponderata dei giudizi medi, rilevati su ciascuna domanda, con pesi pari al numero dei rispondenti.

% al netto delle risposte "Non So"

Elaborato Sede di ISERNIA - Anno 2018
(escluso Settore Ricerca, Certificazione e Verifica)

Riepilogo complessivo della media dei giudizi per singola domanda del questionario

Domanda del questionario	Media Giudizi	Numero Risposte	Per niente d'accordo	Foco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Molto d'accordo	Non So
TOT 1)* La sede Inail è facilmente accessibile (segnalatica, assenza di barriere architettoniche...)	3,83	6	0,0%	0,0%	16,7%	83,3%	0,0%
TOT 2)* Presso la Sede Inail trova facilmente il materiale informativo di cui ha bisogno (opuscoli, mc	3,40	6	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e	4,00	6	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentate, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolger	3,80	6	0,0%	0,0%	16,7%	83,3%	0,0%
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente alla Sede	3,63	6	0,0%	12,5%	12,5%	75,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,77	32	0,0%	3,1%	15,6%	75,0%	6,3%
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,57	7	0,0%	14,3%	14,3%	71,4%	0,0%
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono i	3,71	7	0,0%	0,0%	28,6%	71,4%	0,0%
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,86	7	0,0%	0,0%	14,3%	85,7%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,71	21	0,0%	4,8%	19,0%	76,2%	0,0%
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul	3,29	7	0,0%	0,0%	71,4%	28,6%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE E SICUREZZA SUL LAVORO	3,29	7	0,0%	0,0%	71,4%	28,6%	0,0%
LAV 4) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, spc	4,00	1	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	4,00	1	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	4,00	1	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	4,00	3	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	4,00	1	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiari	4,00	1	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	4,00	1	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	4,00	3	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (segnate	4,00	1	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esiger	4,00	1	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, orario,	4,00	1	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	4,00	3	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,73	49	0,0%	2,9%	20,3%	73,9%	2,9%



[*] La voce TOT tiene conto del dato complessivo delle aziende (voce "AZ") e dei lavoratori (voce "LAV").

[**] Il giudizio complessivo è dato dalla media aritmetica ponderata dei giudizi medi, rilevati su ciascuna domanda, con pesi pari al numero dei rispondenti.

% al netto delle risposte "Non So"

5.1. Giudizi sugli aspetti generali di sede

A livello delle singole Sedi il giudizio medio si attesta a 3,25 per la Sede di Campobasso , 3,73 per la sede di Isernia.

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

Il giudizio medio registrato per le sedi di Campobasso e Isernia è rispettivamente pari a 3,58 e 3,71.

5.3. Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – PRESTAZIONI ECONOMICHE

Il giudizio medio registrato per le sedi di Campobasso e Isernia è rispettivamente pari a 3,09 , 4,00 .

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

Il giudizio medio registrato per le sedi di Campobasso e Isernia è rispettivamente pari a 3,17 e 4,00

6. SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO

Nella costante opera di ascolto nei confronti dei propri utenti, si conferma l'impegno della Direzione volto al miglioramento continuo dei servizi, al raggiungimento dell'obiettivo della soddisfazione dell'utenza adottando, in caso di criticità, tutte le misure idonee ad assicurare un livello di qualità soddisfacente.