

INAIL

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION
SUI SERVIZI EROGATI DALLE SEDI
DELL'ISTITUTO
ANNO 2016

DIREZIONE PROVINCIALE DI TRENTO
Ufficio Poc

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.....	13
4.	RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO REGIONALE	14
4.1.	GIUDIZI SUGLI ASPETTI GENERALI DI SEDE	14
4.2.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI ALLE AZIENDE – RAPPORTO ASSICURATIVO	16
4.3.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI – SERVIZI DI SPORTELLO.....	16
4.4.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI – PRESTAZIONI ECONOMICHE	17
4.5.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI – PRESTAZIONI SANITARIE	17
4.6.	GIUDIZI ESPRESSI PER FONTE	18
5.	SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO.....	20

1. INTRODUZIONE

1.1. Presentazione

Il Report regionale ha lo scopo di descrivere e illustrare i dati rilevati dall'indagine di *Customer Satisfaction* in merito ai giudizi dell'utenza delle Sedi dell'Istituto in relazione ai servizi erogati. La valutazione verte sugli aspetti generali e su tre servizi specifici, in particolare: prestazioni sanitarie, prestazioni economiche, rapporti con le aziende.

La rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza in rapporto alla percezione dei servizi erogati è finalizzata a delineare gli obiettivi in modo mirato alle esigenze dell'utenza.

1.2. Obiettivo del documento

Nel Report provinciale si effettua un'analisi dei risultati al fine di individuare i punti di forza e le aree di miglioramento evidenziate dagli utenti, individuando al contempo i motivi organizzativi e di contesto che li hanno determinati al fine di pianificare e mettere in campo azioni di miglioramento.

1.3. Metodologia

L'indagine, condotta nel corso delle settimane dal 10 ottobre al 4 novembre 2016, si è svolta presso la Sede di Trento mediante la somministrazione di due questionari, rivolti rispettivamente all'utenza Aziende e all'utenza Lavoratori. I due ulteriori canali di indagine, *Contact Center* e *Web*, hanno consentito di raccogliere con maggiore ampiezza il giudizio dell'utenza di entrambe le sedi afferenti alla Direzione provinciale e dell'utenza che non si è mai recata, nell'ultimo anno, allo sportello fisico.

I questionari sono strutturati nel modo seguente:

Una prima parte generale, comune ai due questionari, comprendente le domande relative ai dati socio-demografici ed alla valutazione degli aspetti generali del servizio; una seconda parte specifica, diversa per i due questionari, dedicata ai servizi specifici forniti rispettivamente all'utenza Aziende (prestazioni assicurative e prevenzione e sicurezza sul lavoro) e all'utenza Lavoratori (prestazioni economiche, prestazioni sanitarie e servizi di sportello).

Il questionario permette all'utenza di esprimere un giudizio scegliendo fra 4 opzioni:

- per niente d'accordo (giudizio = 1)
- poco d'accordo (giudizio = 2)
- abbastanza d'accordo (giudizio = 3)
- molto d'accordo (giudizio = 4)

E' inoltre possibile indicare, tramite una domanda aperta, eventuali suggerimenti per il miglioramento dei servizi.

Alle singole opzioni, in sede di elaborazione statistica, è stato attribuito un punteggio da 1 a 4; l'utente aveva inoltre a disposizione una ulteriore possibilità di risposta – non so – nel caso in cui non avesse elementi per esprimere la propria valutazione.

L'elaborazione dei dati di *Customer satisfaction*, aggregati dalla Direzione centrale organizzazione digitale, è stata effettuata dalla Consulenza statistico attuariale.

2. DESCRIZIONE DEL CAMPIONE

La rilevazione di *Customer satisfaction* è stata condotta presso la Direzione provinciale di Trento nel periodo intercorrente tra il 10 ottobre e il 4 novembre 2016. La modalità principale di acquisizione del giudizio degli utenti è stata la somministrazione del questionario, modalità che ha coinvolto in complesso 186 clienti dell'Istituto.

Accanto alla raccolta dei questionari, come accennato, sono state adottate due ulteriori modalità: *mail-web* e *contact center*. Attraverso il canale telematico sono state raccolte ulteriori 49 valutazioni espresse dagli utenti del Settore Aziende mentre 100 interviste telefoniche sono state realizzate contattando gli utenti del Settore Lavoratori (Tabella 1)

Grafico 1

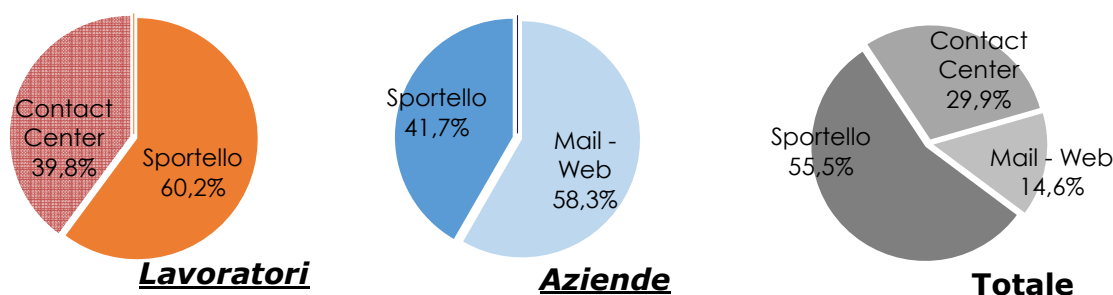


Tabella 1

Canale	N. questionari			
	Aziende	Lavoratori	Totale	%
Mail - Web	49	0	49	14,6
Sportello	35	151	186	55,5
Contact Center	0	100	100	29,9
Totale	84	251	335	100,0

Dal grafico e dalla tabella 1 si osserva innanzitutto che il campione più consistente in termini di fonte, è rappresentato dai giudizi espressi dagli utenti "Lavoratori". Ciò si spiega con il fatto che in questa categoria sono confluiti i questionari raccolti sia presso lo sportello del Processo Lavoratori sia presso gli ambulatori del Centro Medico Legale, utilizzando il medesimo questionario.

Già da questo primo esame emerge come gli utenti della Linea Aziende facciano riferimento in misura incisiva ai servizi telematici, motivo per il quale l'affluenza allo sportello si riduce progressivamente.

Per quanto concerne le rilevazioni non effettuate direttamente allo sportello, quelle relative alla Linea Aziende sono avvenute totalmente tramite web-mail, mentre quelle di competenza della Linea Lavoratori sono state raccolte esclusivamente via Contact-center.

Si segnala, infine, che la numerosità campionaria della Sede di Rovereto è tale per cui i dati verranno esaminati a livello di Direzione Provinciale.

2.1 Distribuzione del campione per categorie di utenze

Grafico 2 – Utenti Aziende

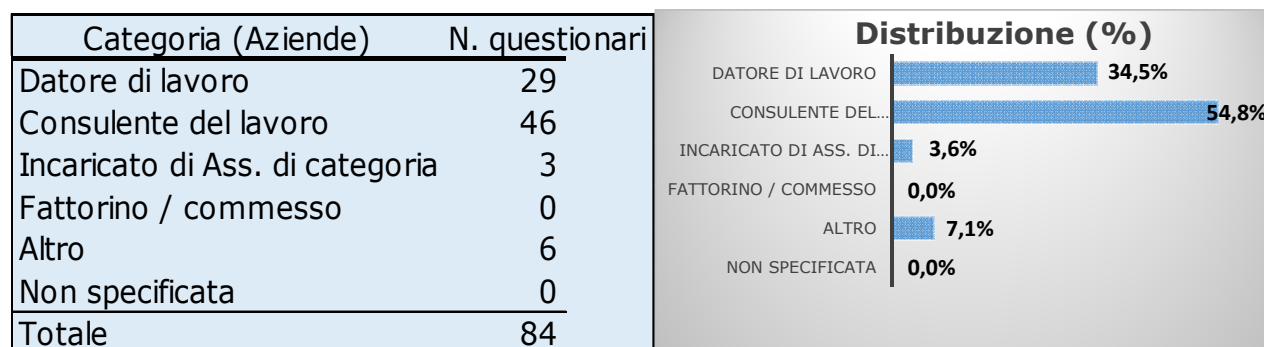
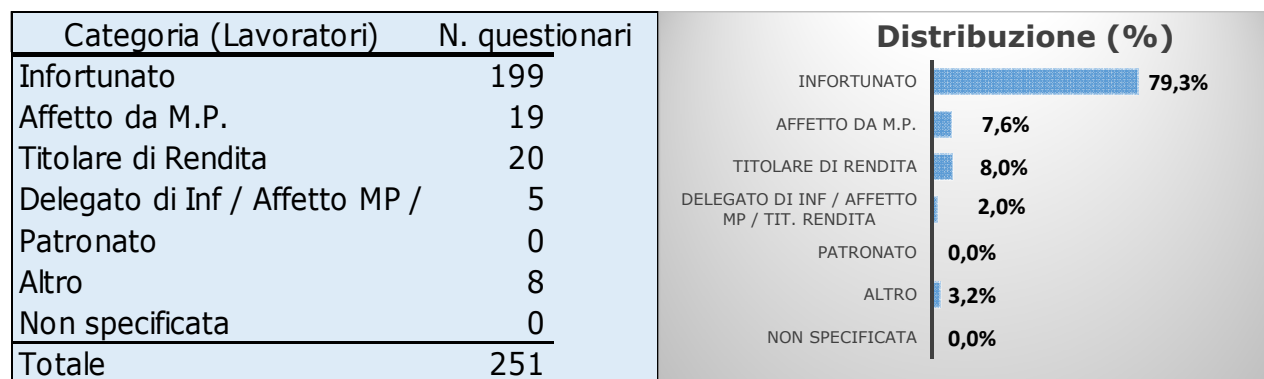


Grafico 3 – Utenti Lavoratori



Dall'analisi della composizione del campione per categoria (grafici 2 e 3) si evince come per la linea Aziende a intrattenere rapporti con il front-office siano prevalentemente i consulenti del lavoro. Per la linea Lavoratori, diversamente, gli intermediari costituiscono una percentuale minima, essendo gli infortunati in prima persona a presentarsi presso gli uffici, per sottoporsi a visite ambulatoriali presso il Centro Medico, abilitato anche alle prime cure, e per ottenere informazioni di carattere amministrativo sui casi personali. Gli infortunati rappresentano infatti il 79,3% degli intervistati nelle settimane di rilevazione.

2.2 Distribuzione del campione per settore di attività/professione

Grafico 4 – Utenti Aziende

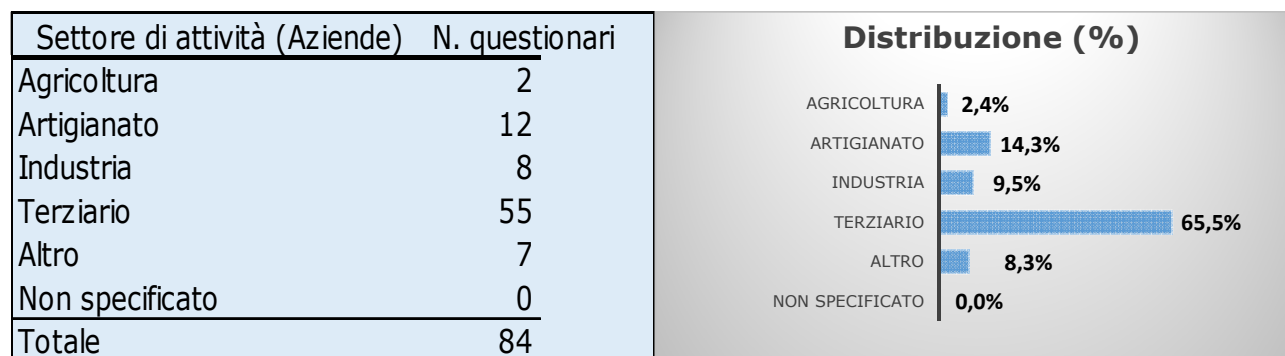
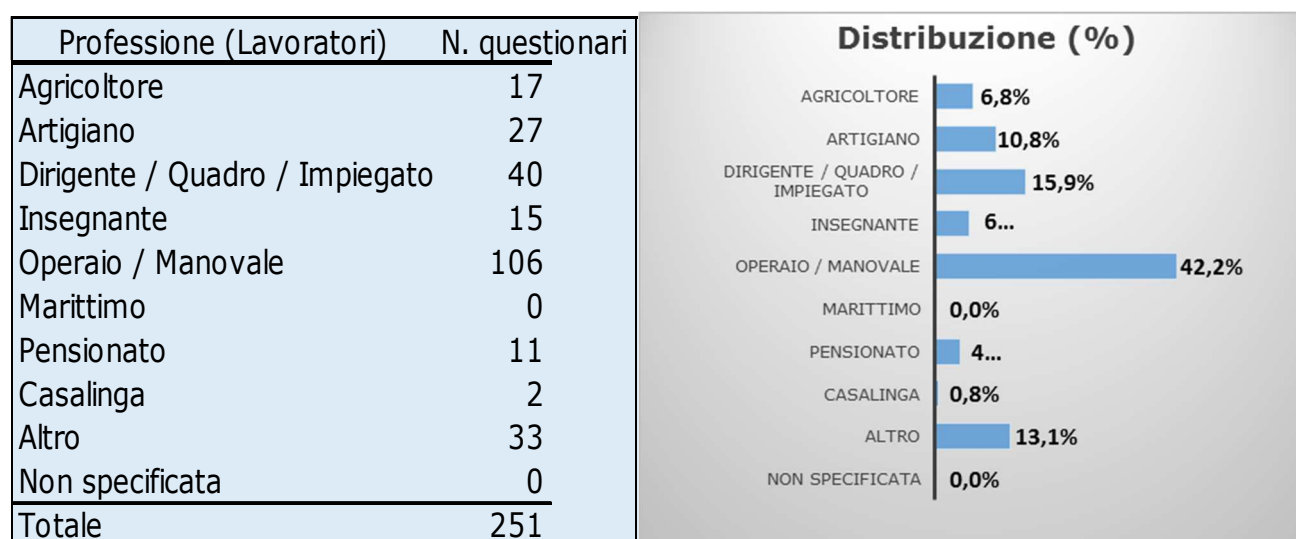


Grafico 5 – Utenti Lavoratori



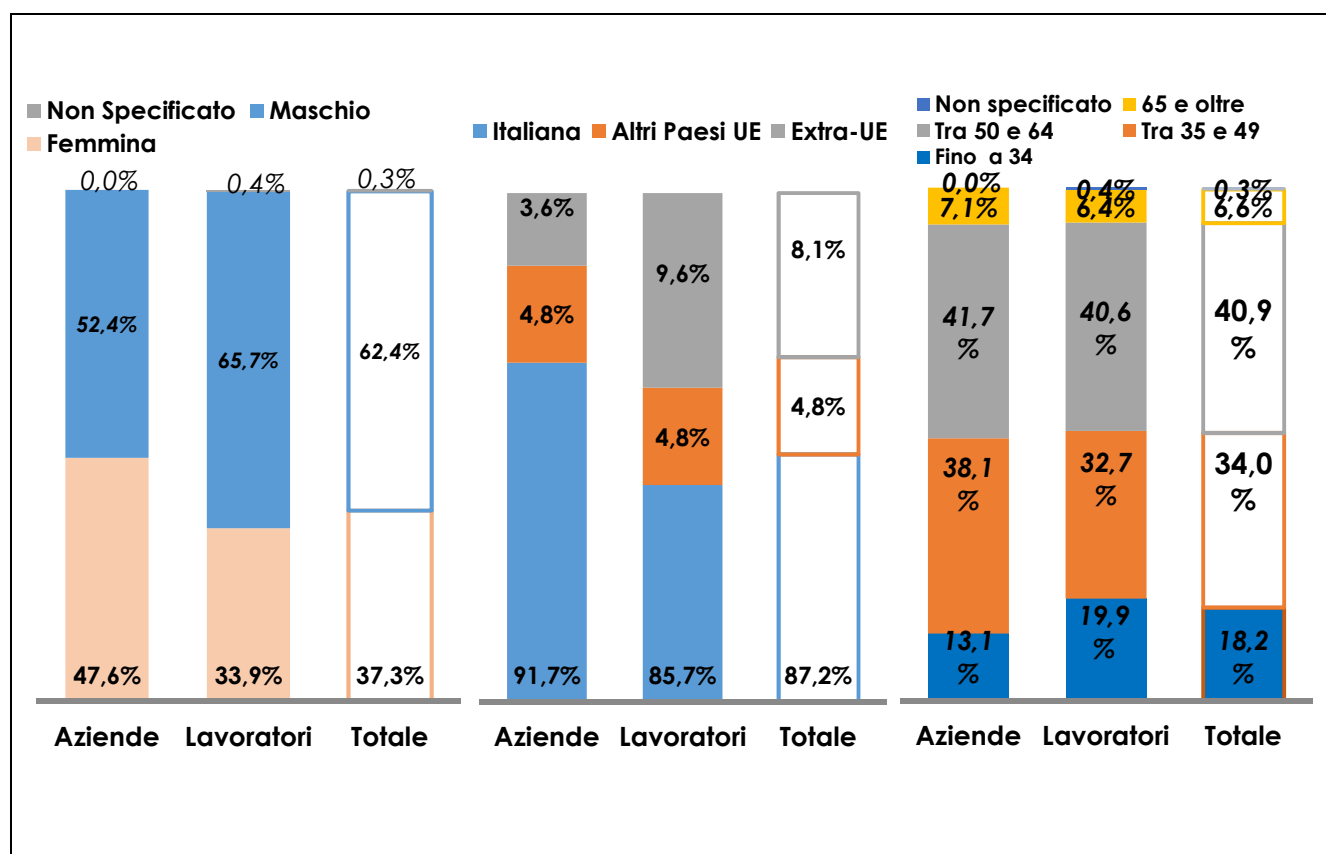
Per quanto riguarda la linea Aziende il grafico 4 evidenzia come la maggioranza del campione sia composta da operatori del settore terziario (65,5%). La numerosità percentuale degli utenti del settore artigiano, inferiore rispetto al settore terziario ma più elevata comunque di quello industriale, è espressione del tessuto economico produttivo locale, costituito in larga misura da piccole imprese artigiane.

Per quanto concerne la linea Lavoratori il dato più significativo rappresentato dall'analisi del grafico 5 è l'elevata percentuale di utenti infortunati che svolgono la professione di operaio.

2.3 Distribuzione del campione per genere, età e nazionalità

Nel grafico successivo è mostrata in sequenza la composizione del campione per genere, età e nazionalità

Grafico 6

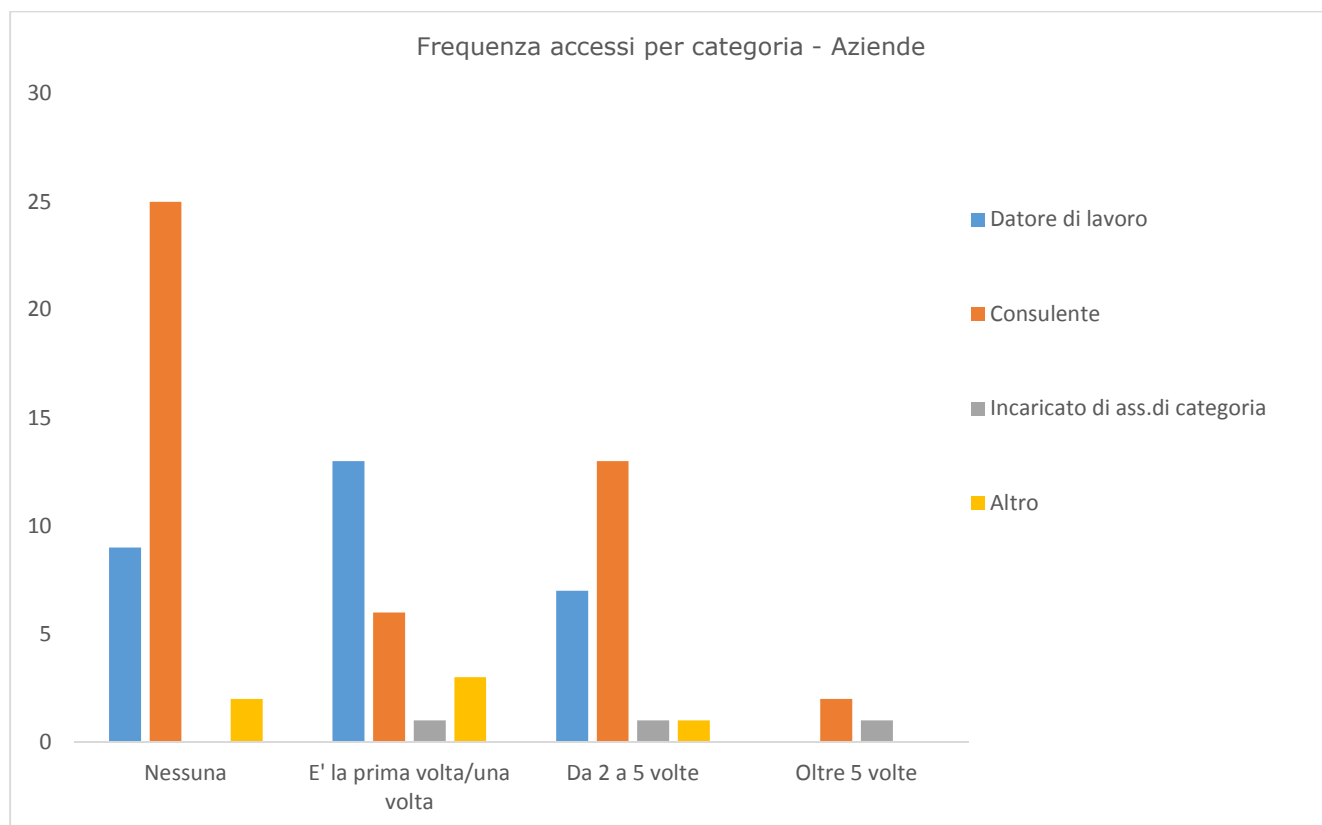


2.4 Distribuzione del campione per frequenza accessi –Aziende

Grafico 7

Categoria (Aziende)

Categoria (Aziende)	Datore di lavoro	Consulente	Incaricato di ass.di categoria	Fattorino / commesso	Altro	Nessuna risposta	Totale
Nessuna	9	25	0	0	2	0	36
E' la prima volta/una volta	13	6	1	0	3	0	23
Da 2 a 5 volte	7	13	1	0	1	0	22
Oltre 5 volte	0	2	1	0	0	0	3
Non specificata	0	0	0	0	0	0	0
Totale	29	46	3	0	6	0	84

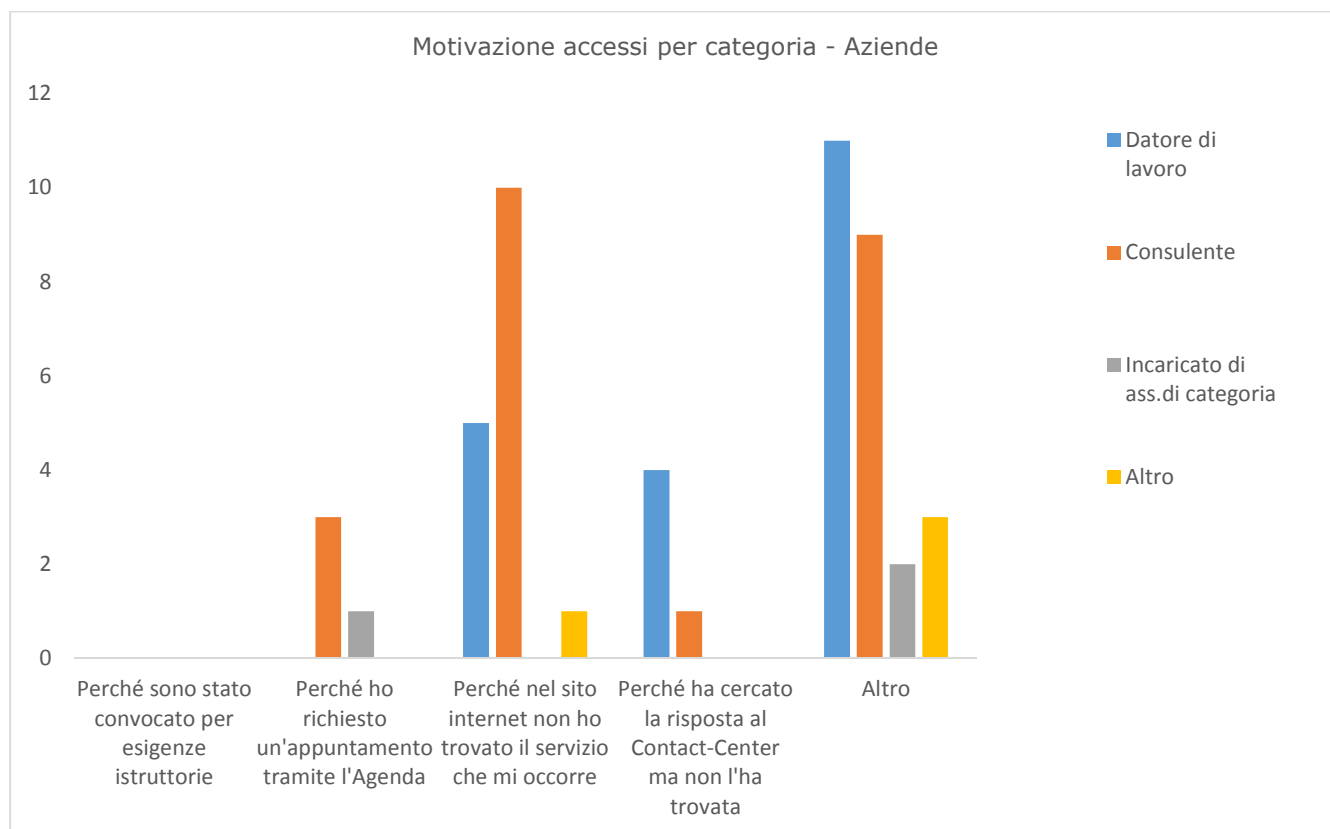


2.5 Distribuzione del campione per motivazione accessi –Aziende

Grafico 8

Categoria (Aziende)

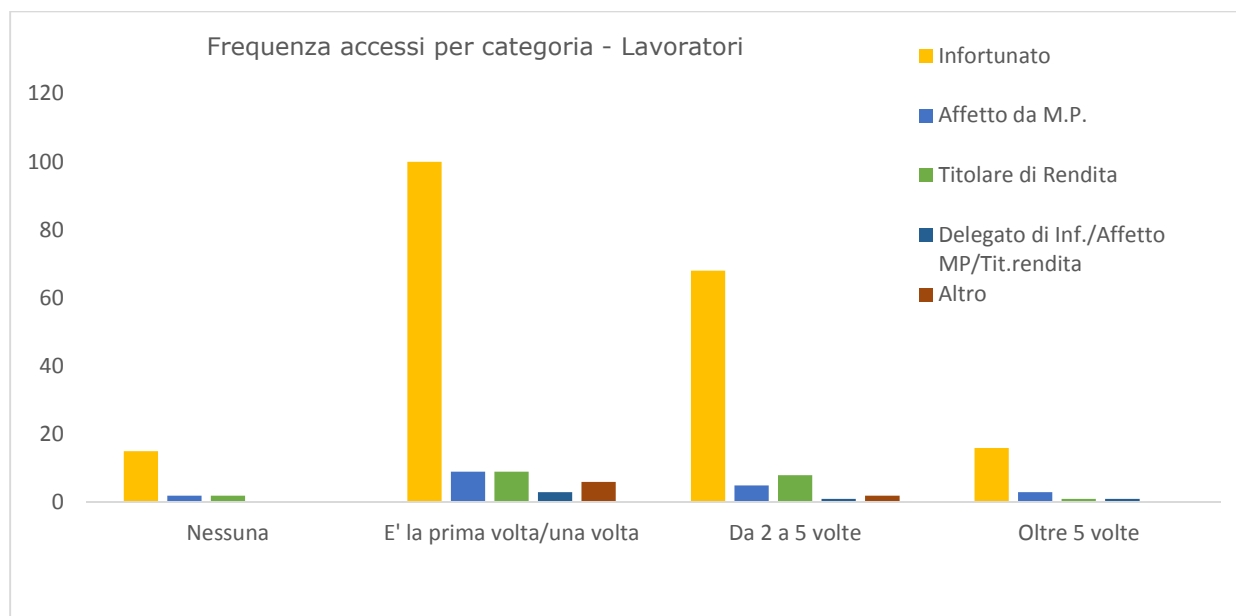
Categoria (Aziende)	Datore di lavoro	Consulente	Incaricato di ass.di categoria	Fattorino / commesso	Altro	Nessuna risposta	Totale
<i>Perché sono stato convocato per esigenze istruttorie</i>	0	0	0	0	0	0	0
<i>Perché ho richiesto un'appuntamento tramite l'Agenda</i>	0	3	1	0	0	0	4
<i>Perché nel sito internet non ho trovato il servizio che mi occorre</i>	5	10	0	0	1	0	16
<i>Perché ha cercato la risposta al Contact-Center ma non l'ha trovata</i>	4	1	0	0	0	0	5
<i>Altro</i>	11	9	2	0	3	0	25
Totale	20	23	3	0	4	0	50



2.6 Distribuzione del campione per frequenza accessi – Lavoratori

Grafico 9
Categoria - (Lavoratori)

Categoria (Lavoratori)	Infortunato	Affetto da M.P.	Titolare di Rendita	Delegato di Inf./Affetto MP/Tit.rendita	Patronato	Altro	Nessuna risposta	Totale
Nessuna	15	2	2	0	0	0	0	19
E' la prima volta/una volta	100	9	9	3	0	6	0	127
Da 2 a 5 volte	68	5	8	1	0	2	0	84
Oltre 5 volte	16	3	1	1	0	0	0	21
Non specificata	0	0	0	0	0	0	0	0
Totale	199	19	20	5	0	8	0	251

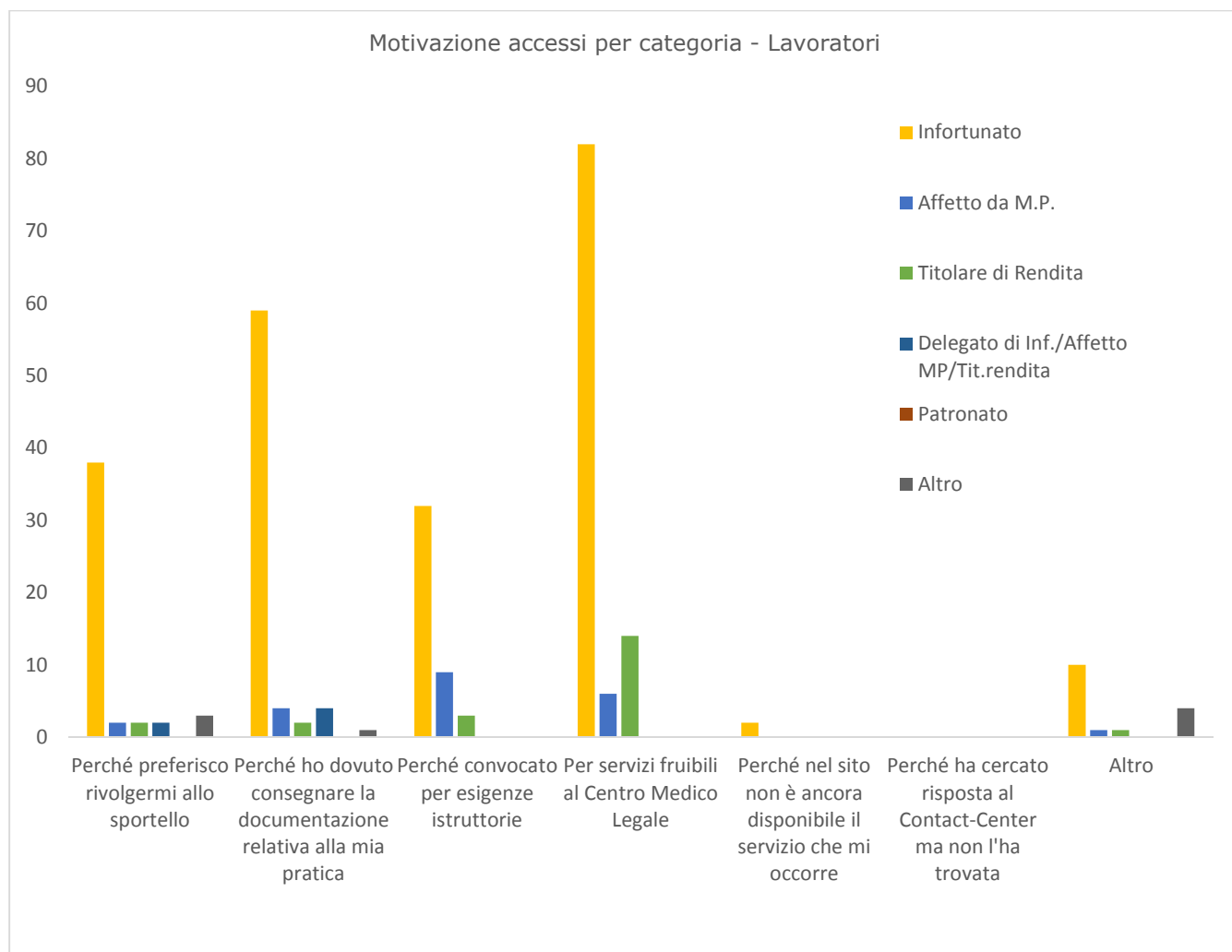


2.7 Distribuzione del campione per motivazione accessi – Lavoratori

Grafico 10

Categoria – (Lavoratori)

Categoria (Lavoratori)	Infortunato	Affetto da M.P.	Titolare di Rendita	Delegato di Inf./Affetto MP/Tit.rendita	Patronato	Altro	Nessuna risposta	Totale
<i>Perché preferisco rivolgermi allo sportello</i>	38	2	2	2	0	3	0	47
<i>Per consegnare la documentazione relativa alla mia pratica</i>	59	4	2	4	0	1	0	70
<i>Perché convocato per esigenze istruttorie</i>	32	9	3	0	0	0	0	44
<i>Per servizi fruibili al Centro Medico Legale</i>	82	6	14	0	0	0	0	102
<i>Perché nel sito non è ancora disponibile il servizio che mi occorre</i>	2	0	0	0	0	0	0	2
<i>Perché ha cercato risposta al Contact-Center ma non l'ha trovata</i>	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>Altro</i>	10	1	1	0	0	4	0	16
Totale	223	22	22	6	0	8	0	281



L'esame dei grafici conferma come determinante per l'affluenza agli sportelli sia la fruizione del Centro medico legale per quanto concerne la linea Lavoratori e, per la linea Aziende, la necessità avvertita in maggior misura dai consulenti del lavoro di trovare chiarimenti che non individuano sul sito.

3. SINTESI DEI RISULTATI

L'analisi dei dati raccolti a livello territoriale evidenzia per tutti gli item, generali di sede e specifici, una media positiva (superiore a 3).

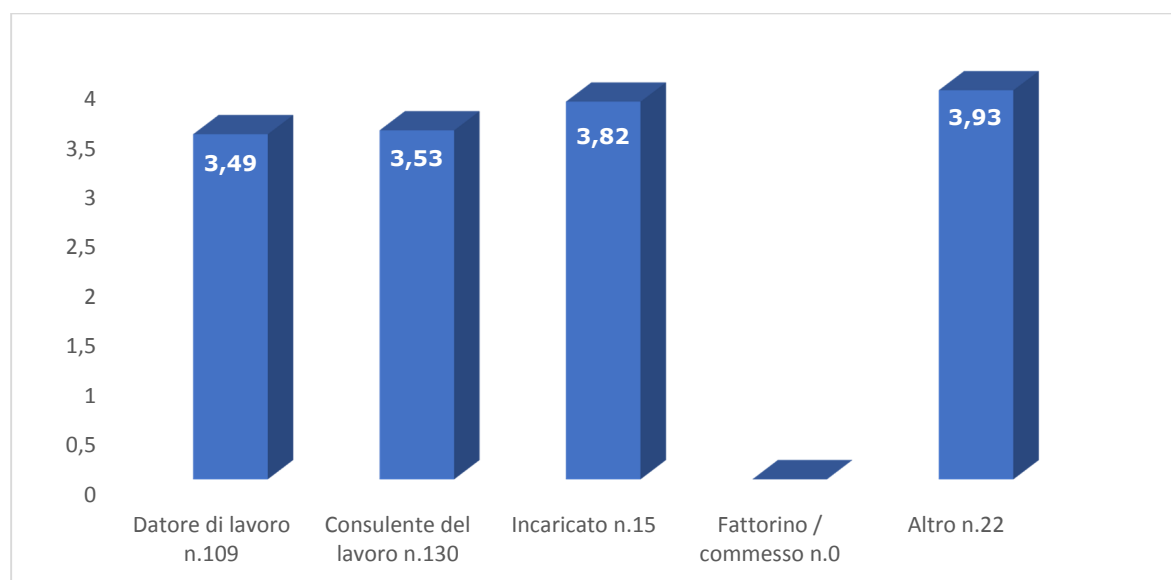
Approfondendo l'indagine alla numerosità campionaria delle risposte associate a un giudizio pari a 1 e 2, quindi negativo, un solo dato presenta una distribuzione percentuale pari a 16,7 attestantesi al livello 2 (poco d'accordo), in corrispondenza dell'item n.7 del questionario per la linea Aziende: le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono semplici e chiare.

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

4.1. Giudizi sugli aspetti generali di sede

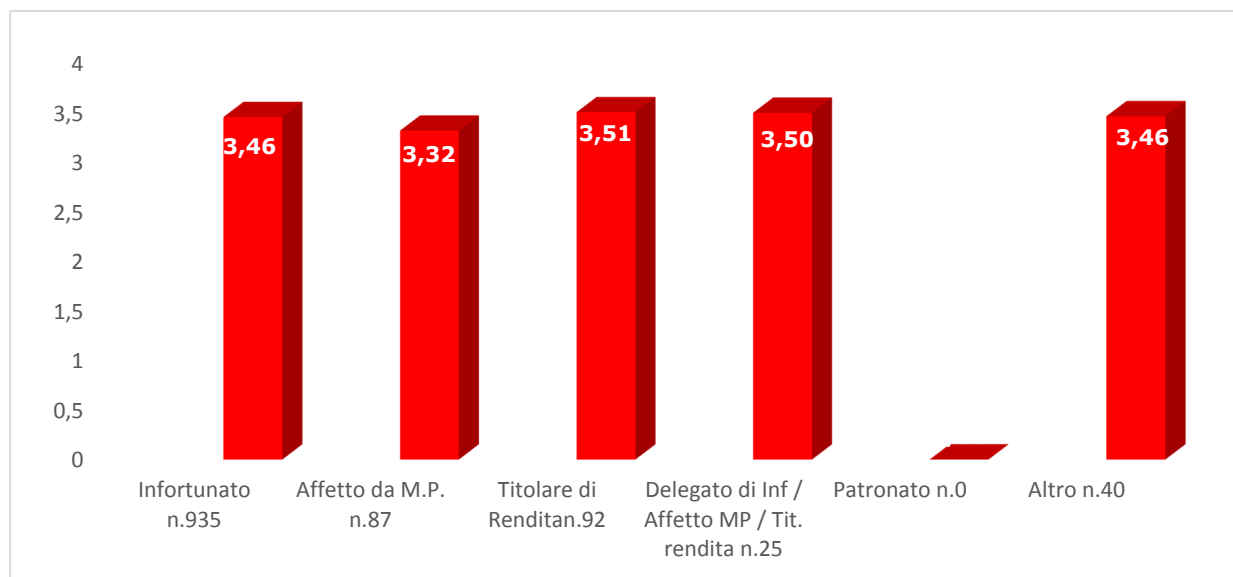
Prima di analizzare le valutazioni espresse rispetto ai servizi specifici offerti dall'Inail analizziamo i risultati ottenuti dalle due tipologie di utenza (Aziende e Lavoratori) sugli aspetti generali quali tra gli altri l'accessibilità della Sede, la disponibilità di materiale informativo, la disponibilità, competenza e professionalità del personale amministrativo (grafici 7 e 8).

Grafico 7 – Valutazione aspetti generali per tipologia di utente



Tutte le categorie di utenti "Aziende" intervistate esprimono un giudizio lusinghiero per l'Istituto. I punteggi maggiormente rilevanti sono quelli espressi dalle categorie più rappresentative per numerosità campionaria, quella dei consulenti e dei datori di lavoro, che si attestano sui livelli del 3,53 la prima e più numerosa, e del 3,49 la seconda. Si ricorda che la scala di valutazione va da 1 (per niente soddisfatto) a 4 (molto soddisfatto).

Grafico 8 – Valutazione aspetti generali per tipologia di utente



Per quanto concerne i giudizi espressi dagli utenti "Lavoratori" il giudizio medio pari a "3,46" costituisce il dato di maggior interesse in quanto espresso dalla principale categoria di utenza che, dato il compito istituzionale dell'Inail, fruisce maggiormente dei servizi resi dalle Sedi.

Nelle tabelle seguenti (Giudizi sui servizi specifici) vengono evidenziati i valori dei giudizi espressi dall'utenza della Direzione provinciale di Trento per i singoli aspetti oggetto di valutazione. Considerando che tali valutazioni sono particolarmente elevate è possibile affermare che la Direzione Provinciale di Trento offre ai propri utenti buoni standard di qualità.

All'interno delle tabelle è possibile confrontare la media dei giudizi espressi per ogni aspetto oggetto di valutazione nell'ambito della Direzione provinciale con i dati dell'anno precedente, nonché con i dati nazionali.

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

Domanda del questionario	Media giudizi	Numero risposte	Media giudizi anno 2015	Media giudizi nazionale
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,54	84	3,69	3,56
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono semplici e chiare	3,12	84	3,40	3,33
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,43	84	3,59	3,52
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE – RAPPORTO ASSICURATIVO	3,37	252	3,56	3,47

Nell'ambito degli aspetti specifici aziende la "tempestività nella gestione delle pratiche" è il servizio che riceve il migliore apprezzamento dagli utenti, i quali risultano invece essere meno soddisfatti in relazione alla chiarezza e semplicità delle comunicazioni e dei provvedimenti ricevuti.

4.3. Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – SERVIZI DI SPORTELLO

Domanda del questionario	Media giudizi	Numero risposte	Media giudizi anno 2015	Media giudizi nazionale
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, spazio, segnaletica, orari)	3,58	232	3,59	3,59
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,61	232	3,7	3,61
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,59	232	3,53	3,62
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,59	696	3,61	3,61

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

Domanda del questionario	Media giudizi	Numero risposte	Media giudizi anno 2015	Media giudizi nazionale
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,54	251	3,53	3,54
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiari	3,50	251	3,48	3,49
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,56	251	3,5	3,59
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,53	753	3,50	3,54

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

Domanda del questionario	Media giudizi	Numero risposte	Media giudizi anno 2015	Media giudizi nazionale
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (segnaletica, comfort, tutela, privacy...)	3,54	251	3,42	3,61
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	3,50	251	3,55	3,64
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)	3,56	251	3,57	3,55
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,53	753	3,51	3,6

Continuando l'analisi relativa agli aspetti specifici, si evidenzia come, anche nel caso degli aspetti specifici Lavoratori – prestazioni economiche, di sportello e sanitarie – la valutazione è ampiamente positiva. In particolare, per le prestazioni rese allo sportello, particolare soddisfazione è emersa in ordine alla tempestività di accesso. Per le prestazioni economiche, meno soddisfacenti, come emerso anche per le Aziende, risultano essere chiarezza e semplicità di comunicazioni e provvedimenti, mentre con riferimento alle prestazioni sanitarie, nell'ambito di un generale giudizio elevato, il punteggio maggiore è raggiunto dall'organizzazione delle visite.

4.6. Giudizi espressi per FONTE

Domanda del questionario	Mail-Web		Sportello		Contact-Center		Totale	
	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte
TOT 1)* La sede Inail è facilmente accessibile (segnaletica, assenza di barriere architettoniche...)	3,38	13	3,54	186	3,30	81	3,46	280
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, manifesti...)	3,27	13	3,50	186	3,44	81	3,47	280
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e professionale	3,69	13	3,84	186	3,53	81	3,74	280
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,00	13	3,31	186	3,24	81	3,27	280
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente alla Sede Inail che gestisce la mia pratica	3,47	49	3,37	186	3,29	100	3,36	335
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,41	101	3,54	930	3,36	424	3,47	1.455
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,34	49	3,82	35		0	3,54	84
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono semplici e chiare	3,13	49	3,12	35		0	3,12	84
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,23	49	3,71	35		0	3,43	84
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,23	147	3,55	105		0	3,37	252
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per le iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro promosse dall'Inail	2,77	49	3,70	35		0	3,11	84
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	2,77	49	3,70	35		0	3,11	84
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, spazio, segnaletica, orari di apertura...)		0	3,63	151	3,48	81	3,58	232
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi		0	3,72	151	3,41	81	3,61	232
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy		0	3,63	151	3,53	81	3,59	232
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO		0	3,66	453	3,47	243	3,59	696
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti		0	3,55	151	3,53	100	3,54	251
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiari		0	3,48	151	3,53	100	3,50	251
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze		0	3,52	151	3,61	100	3,56	251
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE		0	3,51	453	3,55	300	3,53	753
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (segnaletica, comfort, tutela, privacy...)		0	3,56	151	3,59	81	3,57	232
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze		0	3,67	151	3,61	81	3,65	232
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)		0	3,58	151	3,63	81	3,60	232
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE		0	3,60	453	3,61	243	3,61	696
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,23	297	3,57	2.429	3,48	1.210	3,52	3.936

La tabella fornisce una fotografia dei valori medi assunti dai giudizi espressi, elaborati separatamente sulla base della provenienza delle interviste effettuate, ossia tramite rilevazione allo sportello, via *mail-web* e tramite *Contact-center*. Si osserva in primo luogo, confrontando i giudizi complessivi, che la modalità utilizzata per la raccolta delle valutazioni incide sui risultati dell'indagine. Infatti, si rileva che i canali *mail-web* e *Contact-center* costituiscono una modalità maggiormente asettica di raccolta delle informazioni che favorisce una maggiore "libertà" di espressione da parte dei soggetti intervistati. E' possibile che, al contrario, il contatto diretto con il personale di Sede possa generare effetti distorsivi, peraltro involontari, sulle valutazioni. In termini di giudizio complessivo comunque anche il giudizio medio più basso, rispetto agli altri, acquisito tramite *mail-web* soddisfa le aspettative dell'Istituto sugli aspetti presi in esame, mentre il giudizio complessivo medio espresso mediante la somministrazione del questionario via *Contact-center* è in costante miglioramento.

Le valutazioni positive espresse trovano riscontro nei dati di produzione. Esaminando gli Standard di qualità del mese precedente la rilevazione, si evidenzia come 24 parametri su 25 siano qualitativamente superiori al valore atteso, fino al doppio di questo. Anche gli obiettivi inseriti nel Piano di performance mostrano una percentuale di raggiungimento superiore alle attese, tranne per due di essi per i quali tuttavia lo scostamento è inferiore a un punto percentuale.

5. SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO

La maggior parte degli utenti non ha espresso una risposta alla domanda libera; poiché l'opportunità di esprimere il proprio pensiero viene colta maggiormente qualora i sentimenti siano negativi, tale risultato può essere interpretato come un segnale lusinghiero.

I suggerimenti espressi sono invece utili per riflettere sui servizi erogati dall'istituto in generale – in questo senso vanno le indicazioni date sui servizi on line, sulla complessità della modulistica o sulla percezione di inadeguatezza delle cifre erogate – e per verificare la rispondenza dell'organizzazione ai bisogni e alle aspettative a livello territoriale.

	AMBITI DI MIGLIORAMENTO	NUMERO DI RICHIESTE
1	Servizi on line	14
2	Area medico legale	6
3	Sportello telefonico	5
4	Parcheggio	4
5	Velocità risposte	4
6	Formazione	3
7	Chiarezza linguaggio e modulistica	2
8	Varie	8
	Totale - % su intervistati	46 - 24,73%

Aggregando le risposte per macrocategorie si ottengono 7 aree di intervento.

Quella con il maggior numero di segnalazioni è relativa ai servizi on line, per i quali, laddove specificato, si segnalano i problemi tecnici legati all'accesso (5), le difficoltà di navigazione (4), la rigidità, l'impossibilità di stampare determinate informazioni.

La seconda area sensibile è quella medico-legale. Al di là di problematiche organizzative quali i tempi di attesa delle visite (2) e la necessità di trovare presso

il Cml una professionalità specifica (1), viene sentita l'esigenza di un rapporto fiduciario caratterizzante la relazione medico-paziente; un rapporto costituito con un medico di riferimento che sia il medesimo anche nelle visite successive alla prima, improntato a qualità quali sensibilità e correttezza nella valutazione dei postumi dell'infortunio (4).

Il punto dolente della Direzione di Trento si conferma essere la mancanza di un parcheggio interno, con 4 segnalazioni al riguardo.

Riguardo allo sportello telefonico viene richiesta una fascia di apertura più ampia (4).

Ulteriori richieste sono: una maggiore 'velocità' nella chiusura delle pratiche o nei pagamenti (4); una maggiore preparazione degli operatori del Contact-center (2) e in un caso dell'operatore di sportello, divenuto tramite tra utente e operatore invece di risolvere il problema in prima istanza; un linguaggio meno tecnico e una modulistica più chiara per una specifica materia.

Le richieste espresse singolarmente riguardano:

la possibilità di ricevere maggiori informazioni al telefono (come noto limitata dalla necessaria garanzia della privacy);

la rotazione dei dirigenti;

l'aumento dei controlli nelle aziende;

l'attribuzione di punteggi più alti in caso di invalidità grave o rendite più elevate;

che sia esclusivamente l'Inail a occuparsi di infortuni;

che sia più facile stabilire un contatto con l'Istituto in caso di questioni urgenti o di difficile soluzione;

dare indicazioni all'esterno, ad esempio ai medici di base, su modalità di consegna di documentazione alternativa al recarsi allo sportello;

una segnalazione in merito alla rampa di accesso al Centro medico legale.

Le risultanze dell'indagine hanno già permesso in passato l'attuazione di correttivi che si sono rivelati efficaci; il sentito problema della tutela della privacy allo sportello non è stato quest'anno menzionato.

Trento, 30 giugno 2017

IL DIRETTORE PROVINCIALE
F.to Dott.ssa Stefania Marconi