

**INAIL**

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

DIREZIONE PROVINCIALE DI TRENTO  
Ufficio Poc

**INAIL**

## Indice del documento

1.	INTRODUZIONE .....	3
1.1.	PRESENTAZIONE .....	4
1.2.	OBIETTIVO DEL DOCUMENTO .....	4
1.3.	METODOLOGIA .....	4
2.	DESCRIZIONE DEL CAMPIONE .....	6
2.1	DISTRIBUZIONE DEL CAMPIONE PER CATEGORIE DI UTENZE.....	7
2.2	DISTRIBUZIONE DEL CAMPIONE PER SETTORE ATTIVITA'/PROFESSIONE.....	8
2.3	DISTRIBUZIONE DEL CAMPIONE PER GENERE, ETA', NAZIONALITA'.....	9
2.6	DISTRIBUZIONE DEL CAMPIONE PER FREQUENZA ACCESSI/LAVORATORI.....	10
2.7	DISTRIBUZIONE DEL CAMPIONE PER MOTIVAZIONE ACCESSI/LAVORATORI.....	11
3.	SINTESI DEI RISULTATI.....	12
4.	RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO REGIONALE .....	13
4.3.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO .....	13
4.5.	GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI - SERVIZI AREA SANITARIA.....	14

5. SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO..... 15

## 1. INTRODUZIONE

### 1.1. Presentazione

Il Report provinciale ha lo scopo di descrivere e illustrare i dati rilevati dall'indagine di *Customer Satisfaction* in merito ai giudizi espressi dall'utenza delle Sedi dell'Istituto sui servizi erogati.

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

Il questionario è strutturato nelle seguenti sezioni:

- Informazioni demografiche e di profilazione;
- Giudizio relativo ai servizi generali di Istituto (5 items);
- Giudizio relativo ai servizi di Sede suddivisi per Area (5 items per ogni Area):
  1. Servizi di sportello – dedicati agli utenti Lavoratori o Aziende
  2. Servizi dell'area sanitaria – dedicati agli utenti Lavoratori
  3. Servizi di certificazione e verifica – dedicati ad Aziende
- Una domanda aperta per la segnalazione di eventuali aree di miglioramento.

Ciascuna affermazione/item è associata a una scala di valutazione (scala Likert). I valori presenti nella scala di valutazione sono articolati in:

Per niente d'accordo (valore attribuito: 1)

Poco d'accordo (valore attribuito: 2)

Abbastanza d'accordo (valore attribuito: 3)

Molto d'accordo (valore attribuito: 4)

Non so (giudizio non espresso che viene elaborato come dato mancante).

Il grado di soddisfazione è misurato utilizzando la media ponderata delle valutazioni (considerando i valori compresi da 1 a 4).

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

La situazione emergenziale legata al Covid19 ha reso necessario rivisitare alcuni aspetti metodologici.

Le principali innovazioni metodologiche sono:

- trasformazione dell'indagine da campionaria a censuaria, senza obbligo di raggiungimento di un numero minimo di questionari;
- periodo di somministrazione della durata di 4 settimane, dal 9 novembre al 4 dicembre;
- somministrazione del questionario attraverso l'attivazione *del solo canale Mail/Web*;
- rimodulazione delle domande per la valutazione dei servizi erogati dalla sede e formulazione delle stesse ai soli utenti recatisi in sede, in quanto soli destinatari di tali servizi;
- esclusione dalla misurazione del salario accessorio delle domande afferenti i "servizi generali d'Istituto"
- rideterminazione, del *target* per la misurazione della qualità dei servizi. Il livello minimo atteso di giudizio, calcolato sulla scala a 4 valori, è pari a 2,75, valore ridimensionato rispetto al 3 degli scorsi anni, per le novità metodologiche introdotte e a causa del contesto emergenziale.

I destinatari sono tutti gli utenti, Aziende e Lavoratori, che si sono recati agli ambulatori medici e agli sportelli amministrativi delle Sedi durante il periodo di rilevazione. In parallelo, sono stati invitati a partecipare le aziende/intermediari e lavoratori che si sono recati in sede nel periodo dal 1 luglio 2019 al 30 giugno 2020.

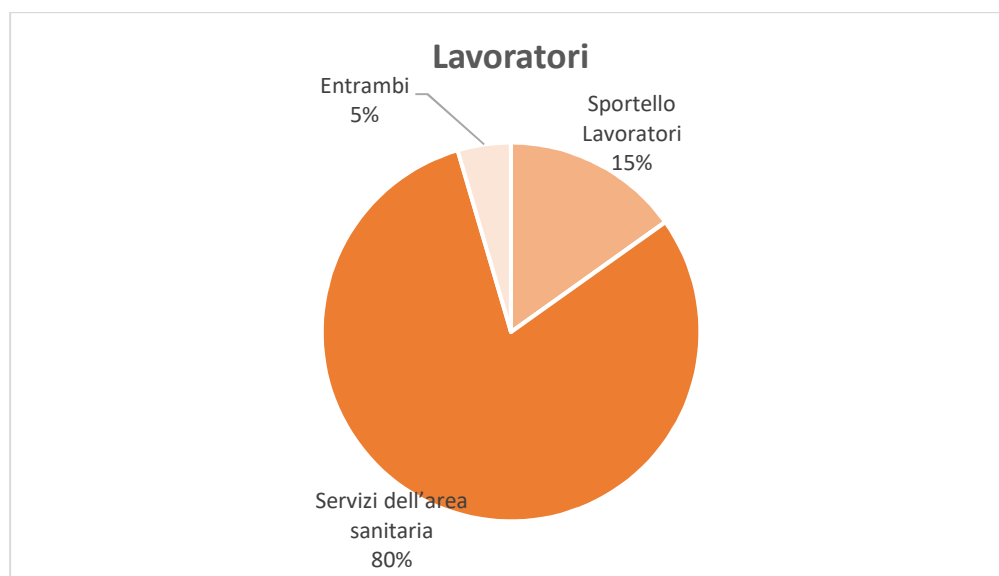
## 2. DESCRIZIONE DEL CAMPIONE

La rilevazione di *Customer satisfaction* è stata condotta presso la Direzione provinciale di Trento nel periodo intercorrente tra il 9 novembre e il 4 dicembre 2020.

I questionari raccolti afferiscono alla sola area Lavoratori; per l'80% si tratta di utenti del Centro medico legale e per il 15% di utenti che necessitavano dei servizi forniti allo sportello. Nel 5% dei casi i servizi dell'area medica e quelli di sportello sono stati entrambi utilizzati.

Il numero di questionari raccolto è pari a 66.

Grafico 1

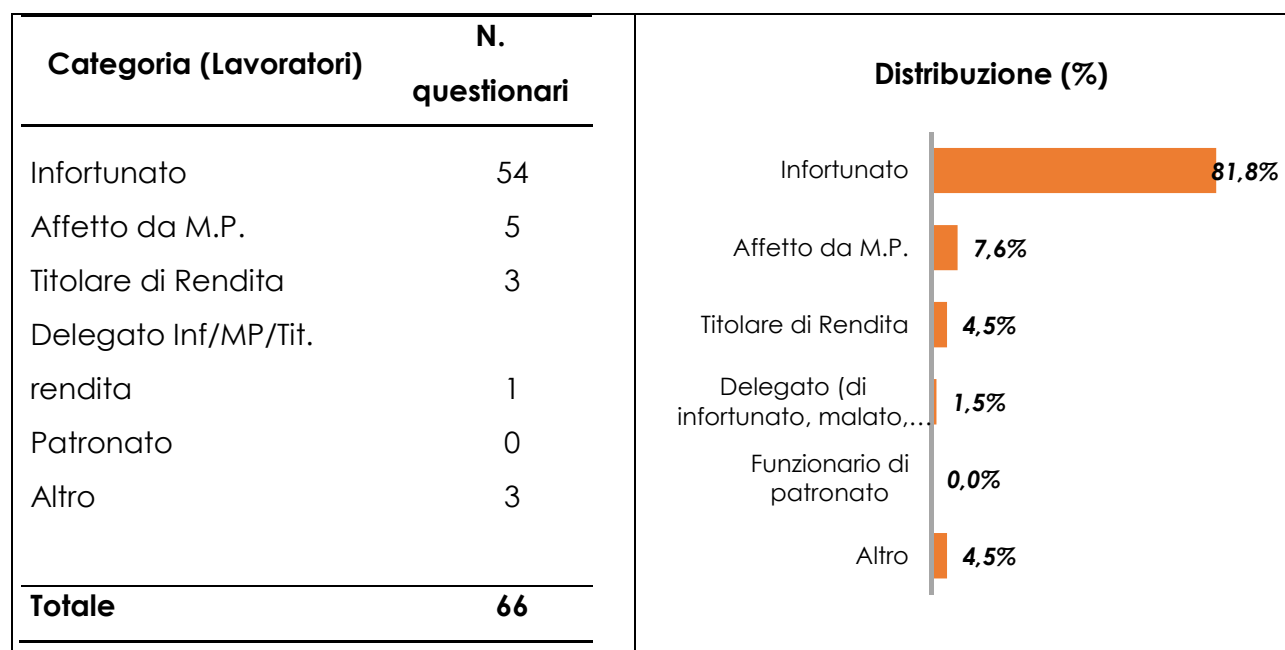


Già dalle precedenti indagini era emerso come gli utenti della Linea Aziende facciano riferimento in misura prevalente ai servizi telematici, motivo per il quale l'affluenza allo sportello risultava essere minore.

La situazione emergenziale ha acuito il fenomeno e fatto sì che per l'anno di rilevazione non si disponga delle valutazioni di questa tipologia di utenti.

## 2.1 Distribuzione del campione per categorie di utenze

Grafico 2 - Utenti Lavoratori



Dalla descrizione del campione (Grafico 1) e dalla sua distribuzione (Grafico 2) si evince come per la linea Lavoratori l'accesso alla Sede sia stato motivato principalmente dalla necessità di sottoporsi alle visite ambulatoriali presso il Centro Medico, abilitato anche alle prime cure, e secondariamente per ottenere informazioni di carattere amministrativo sui casi personali.

Gli infortunati rappresentano infatti l'81,8 % degli intervistati nelle settimane di rilevazione.

## 2.2 Distribuzione del campione per settore di attività/professione

Grafico 3 – Utenti Lavoratori

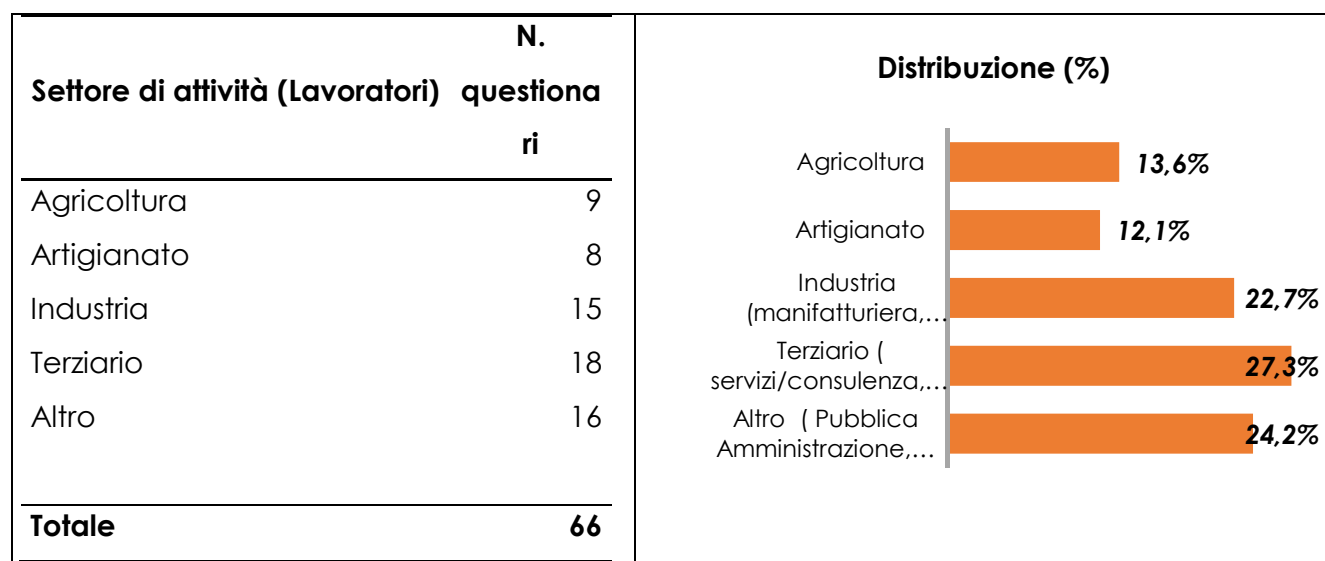
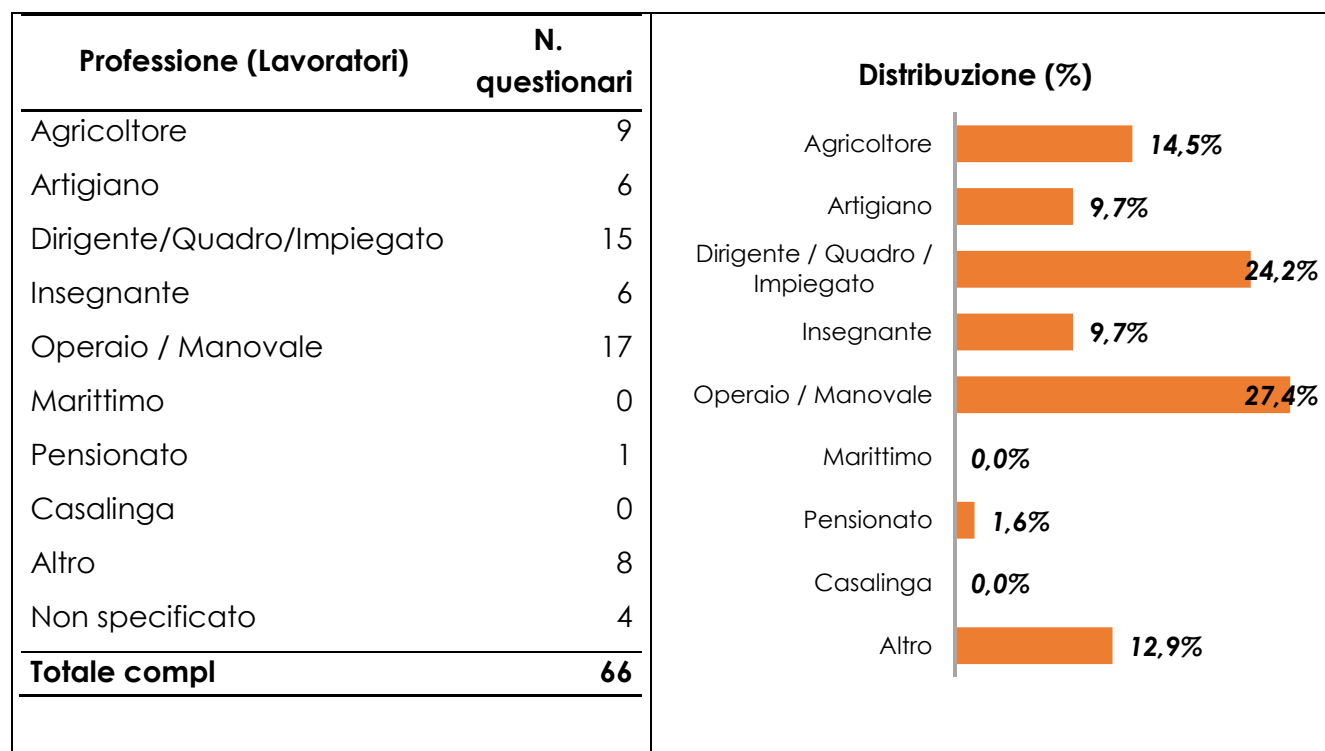


Grafico 4 – Utenti Lavoratori





Per quanto concerne la linea Lavoratori come nella precedente rilevazioni le percentuali più consistenti si situano nella professione "operaio" e nel settore di attività "terziario".

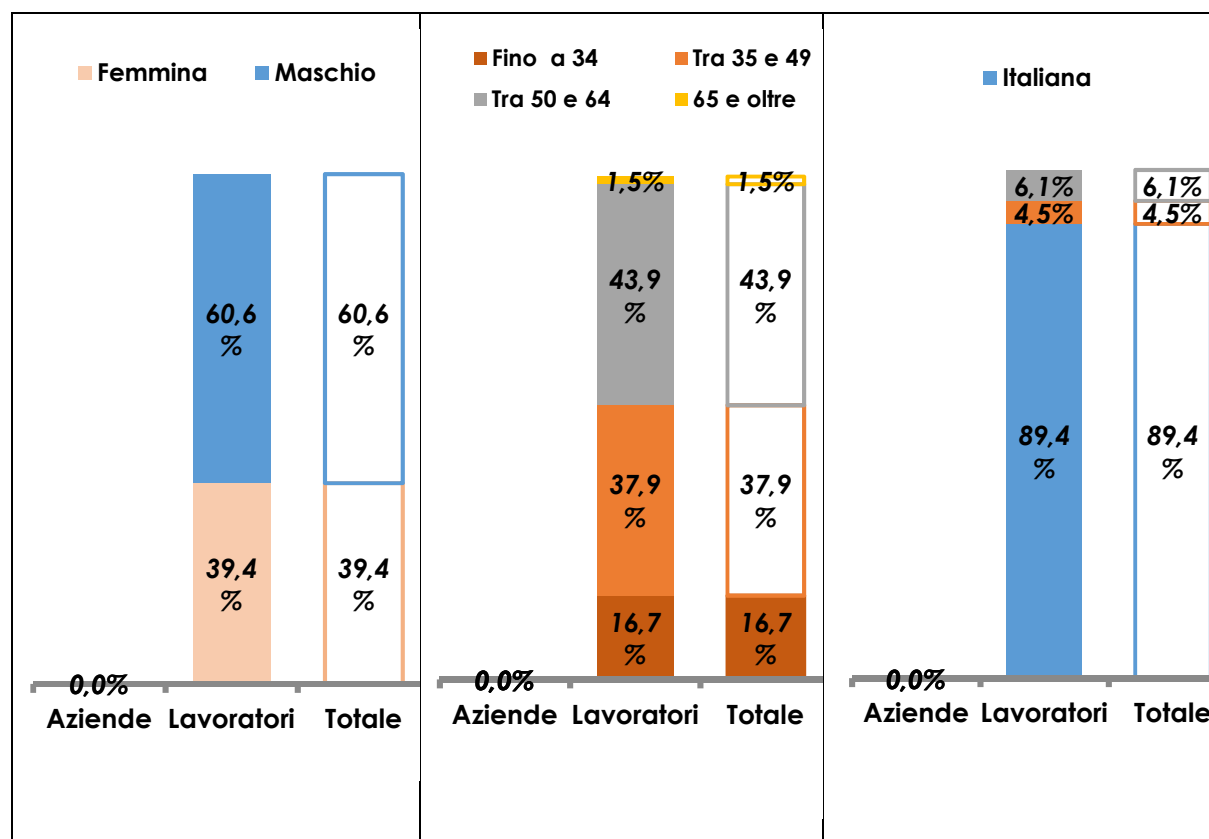
L'aumento degli infortunati del settore "Industria" seppure in un campione tanto esiguo è un indicatore dell'aumento degli infortuni del settore sanitario causati dal Covid19.

### 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.

Le percentuali più elevate si riscontrano tra i lavoratori di genere maschile, di nazionalità italiana, tra i 50 e i 64 anni.

Grafico 5

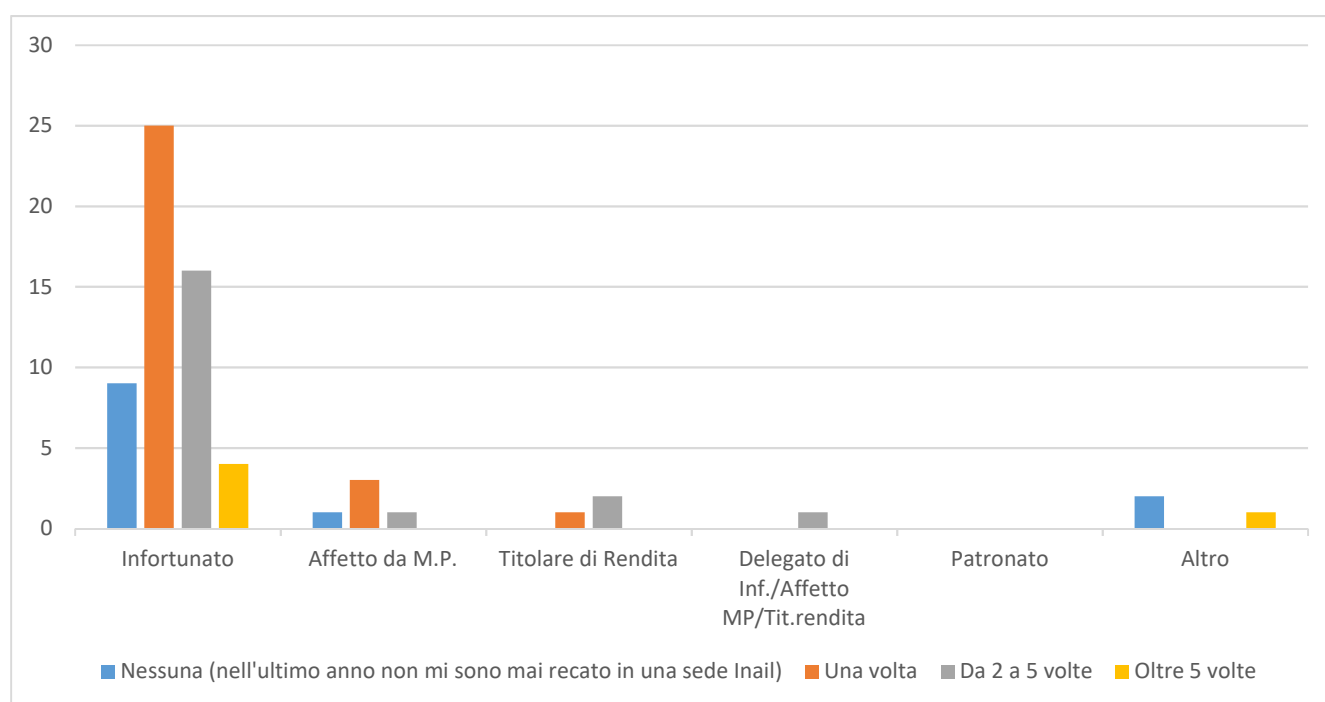


## 2.6 Distribuzione del campione per frequenza accessi – Lavoratori

Grafico 6

**Categoria – (Lavoratori)**

Categoria (Lavoratori)	Infortu- nato	Affetto da M.P.	Titolare di Rendita	Delegato Inf./Affetto MP/ Tit.rendita	Patro- nato	Altro	Totale
Nessuna	9	1	0	0	0	2	12
E' la prima/una volta	25	3	1	0	0	0	29
Da 2 a 5 volte	16	1	2	1	0	0	20
Oltre 5 volte	4	0	0	0	0	1	5
<b>Totale</b>	<b>54</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>66</b>

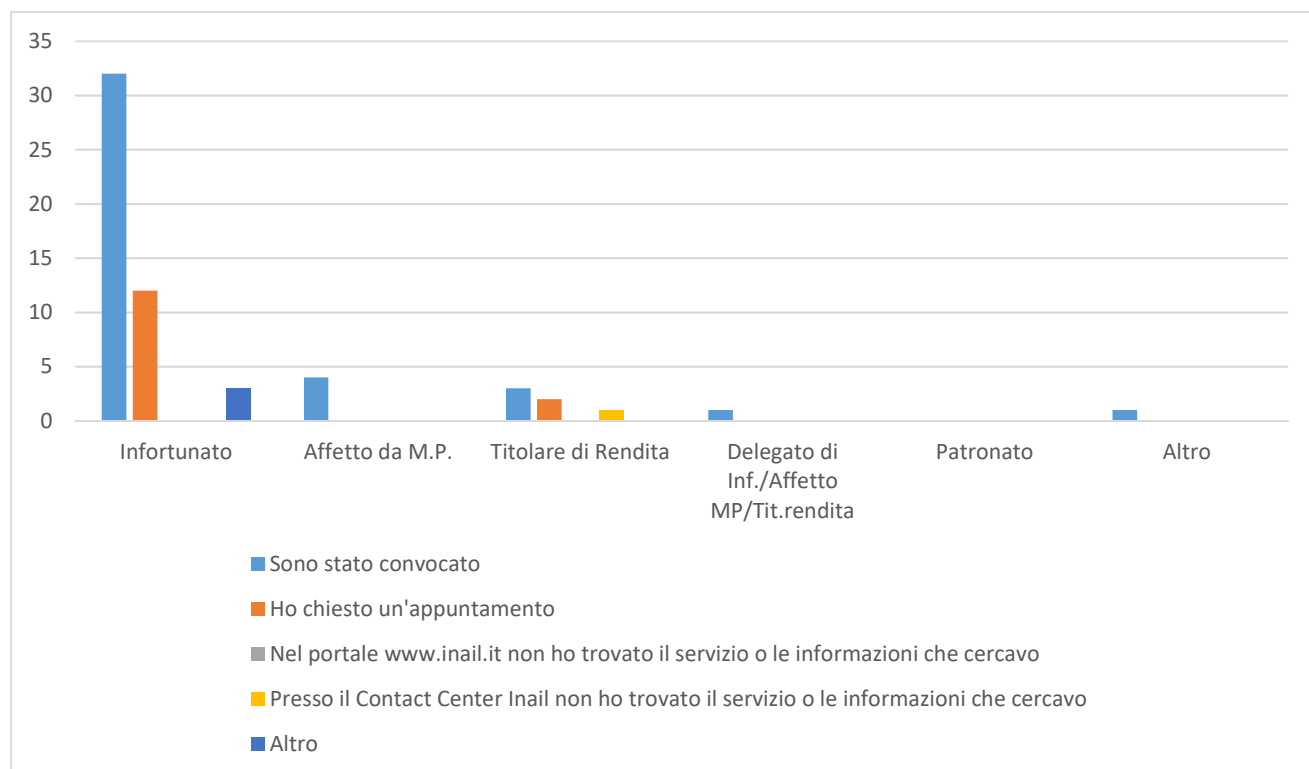


## 2.7 Distribuzione del campione per motivazione accessi – Lavoratori

Grafico 7

**Categoria – (Lavoratori)**

Categoria (Lavoratori)	Infortu- nato	Affetto da M.P.	Titol. Rendita	Deleg. Inf./MP/ Tit. rendita	Patro- nato	Altro	Tot.
Sono stato convocato	32	4	3	1	0	1	41
Ho chiesto un appuntamento	12	0	2	0	0	0	14
Nel portale www.inail.it non ho trovato il servizio o le informazioni che cercavo	0	0	0	0	0	0	0
Presso il Contact Center Inail non ho trovato il servizio o le informazioni che cercavo	0	0	1	0	0	0	1
Altro	3	0	0	0	0	0	3
<b>Totale</b>	<b>47</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>59</b>



### 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).

Il numero di coloro che esprimono un giudizio negativo, dichiarandosi per niente o poco d'accordo con i giudizi formulati nel questionario, è molto basso.

Il giudizio complessivo espresso per la Direzione provinciale di Trento è pari a **3,46**, sia per i servizi allo sportello che per i servizi dell'area sanitaria.

Il giudizio medio d'Istituto a livello nazionale per il 2020 è pari a **3,25**.

Il dato non è confrontabile con gli anni precedenti per effetto dei cambiamenti apportati al contenuto del questionario e alla metodologia di erogazione.

Considerando i diversi aspetti analizzati (servizi generali, allo sportello, area sanitaria e area di certificazione e verifica) emerge che le valutazioni migliori si rilevano in corrispondenza dei servizi allo sportello (3,40) a seguire quelli della certificazione e verifica (3,38), dell'area sanitaria (3,30) e dei servizi generali (3,16).

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

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 e che la qualità del servizio offerto non si è ridotta durante il periodo di emergenza.

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 nazionali.

Non è invece possibile il confronto con i dati dell'anno precedente essendo cambiate non solo le modalità di rilevazione ma altresì le domande poste.

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

<b>Domanda del questionario</b>	<b>Media Giudizi</b>	<b>Numero Risposte</b>	<b>Media giudizi nazionali</b>
Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnaletica, igiene)	3,58	13	3,38
I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle mie richieste	3,46	13	3,40
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa...)	3,15	13	3,23
Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professionale	3,69	13	3,49
Allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,42	13	3,51
<b>TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO</b>	<b>3,46</b>	<b>65</b>	<b>3,40</b>

#### 4.2. Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – SERVIZI DELL'AREA SANITARIA

<b>Domanda del questionario</b>	<b>Media Giudizi</b>	<b>Numero Risposte</b>	<b>Media giudizi nazionale</b>
Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (spazio, segnaletica, comfort, igiene)	3,33	56	3,28
Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici	3,36	56	3,20
Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)	3,41	56	3,13
Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale	3,47	56	3,33
Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy	3,72	56	3,56
<b>TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA</b>	<b>3,46</b>	280	<b>3,30</b>

L'analisi relativa agli aspetti specifici evidenzia come, rispetto ai servizi di sportello, la soddisfazione più alta sia stata espressa in ordine alla disponibilità, competenza e professionalità del personale, con una media del 3,69, che avvicina il giudizio espresso all'eccellenza.

Rispetto ai servizi dell'area sanitaria particolarmente apprezzato è il rispetto della privacy garantito all'interno degli ambulatori, premiato con un giudizio pari a 3,72.

## 5. SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO

Le risposte fornite alla domanda aperta su eventuali segnalazioni da fornire sui servizi offerti riguardano sia l'Istituto nel suo complesso che la Direzione provinciale.

Per quanto concerne l'Istituto, vi sono due richieste di inviare le comunicazioni via Pec e non tramite i servizi postali per evitare disservizi; una richiesta di implementazione della procedura al fine di consentire la prenotazione on line delle visite mediche; un appunto alla documentazione inviata in quanto contenente riferimenti alla normativa senza che ne venga esplicitato il contenuto.

Le osservazioni in merito alla Direzione provinciale ne riguardano la struttura fisica in tre casi, con richiesta di parcheggio e di modernizzazione degli ambienti e una segnalazione in merito alla rampa disabili, senza che venga spiegato il riferimento alla medesima.

Le segnalazioni più pertinenti ai servizi offerti dalla Dp Trento riguardano in un caso l'assenza dell'assistente sociale nel corso del *post* infortunio (l'assistente sociale non era in servizio presso la struttura nel 2020); in un altro la richiesta di un confronto per il disbrigo delle proprie pratiche; infine la richiesta di un bonus per le attrezzature rivolte al recupero fisico e motorio.

Quattro risposte manifestano l'esigenza di un diverso rapporto con il personale medico: bisogno di maggiore assistenza e informazioni, di valutazioni individualizzate e non derivanti dalle tabelle Inail, di maggiore umanità.

Viene ulteriormente segnalato l'allungamento progressivo dei tempi per l'ottenimento di presidi quali scarpe e plantari.

Infine tre osservazioni sono state espresse sui servizi forniti, in termini di prestazioni: soddisfacenti, perfette, eccezionali.

L'analisi delle risposte fornite alla domanda aperta conferma il giudizio positivo espresso attraverso i questionari.