

The logo for INAIL, consisting of the word "INAIL" in white, bold, uppercase letters on a dark blue rectangular background.

INAIL

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

DIREZIONE REGIONALE CAMPANIA
Ufficio POAI – PROCESSO
ORGANIZZAZIONE ED AUDITING

Indice del documento

| | | |
|------|---|----|
| 1. | INTRODUZIONE..... | 3 |
| 1.1. | PRESENTAZIONE..... | 3 |
| 1.2. | OBIETTIVO DEL DOCUMENTO | 5 |
| 1.3. | METODOLOGIA | 6 |
| 2. | DESCRIZIONE DEL CAMPIONE..... | 9 |
| 3. | SINTESI DEI RISULTATI..... | 13 |
| 4. | RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO REGIONALE...14 | |
| 4.1. | GIUDIZI SUI SERVIZI DI SPORTELLO FORNITI AGLI UTENTI LAVORATORI E AZIENDE/INTERMEDIARI | 14 |
| 4.2. | GIUDIZI SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI – PRESTAZIONI SANITARIE | 16 |
| 4.3. | SETTORE CERTIFICAZIONE, VERIFICA E RICERCA..... | 18 |
| 5. | RISULTATI RELATIVI AI SINGOLI ASPETTI/SERVIZI A LIVELLO DI SEDE..... | 19 |
| 5.1 | GIUDIZI SUI SERVIZI ALLO SPORTELLO..... | 19 |
| 5.2 | GIUDIZI SULLE PRESTAZIONI SANITARIE(LAVORATORI)..... | 23 |
| 6. | SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO | 27 |
| 7. | CONSIDERAZIONI GENERALI..... | 28 |

1. INTRODUZIONE

1.1. Presentazione

Il sistema di rilevazione della Customer Satisfaction rappresenta una delle tecniche utilizzate dall'Istituto per promuovere una strategia orientata alla qualità e al miglioramento continuo dei servizi offerti.

Il Report regionale ha lo scopo di descrivere e illustrare i dati rilevati dall'indagine di Customer Satisfaction, aggregati sia a livello regionale che di Sede, in merito ai giudizi dell'utenza delle Sedi dell'Istituto; rappresenta, infatti, lo strumento principale per pubblicizzare nei confronti dell'utenza interna ed esterna i risultati delle rilevazioni.

L'indagine di Customer Satisfaction è volta a misurare il grado di soddisfazione degli utenti che usufruiscono dei vari servizi erogati dall'Istituto: prestazioni assicurative, sanitarie ed economiche, accesso al portale Inail e al Contact Center Multicanale, ecc.. Sono interessate tutte le sedi Inail dislocate sul territorio regionale, inclusi i dipartimenti che si occupano di Certificazione e Verifica di impianti e macchine aziendali.

Come ogni anno, l'indagine è rivolta a lavoratori e aziende/datori di lavoro che nel corso del 2020 hanno usufruito dei servizi Inail almeno una volta.

Per il 2020, è stato necessario rivisitare alcuni aspetti metodologici per adeguare l'indagine al contesto emergenziale legato al Covid-19. Le misure restrittive messe in atto per arginare la diffusione della pandemia hanno infatti ridotto significativamente l'affluenza dell'utenza in tutte le sedi del territorio. La principale novità per l'indagine annuale è stata la trasformazione da rilevazione campionaria a censuaria e il coinvolgimento di tutte le aziende e i lavoratori che hanno usufruito dei servizi almeno una volta nel corso dell'ultimo anno e che si sono recati in sede durante il periodo di rilevazione. Rispetto agli anni precedenti è venuto a mancare l'obbligo del raggiungimento di un numero minimo di questionari (vincolo che fino allo scorso anno interessava gli sportelli di sede), stante le difficoltà oggettive di accesso ai presidi territoriali a causa dello stato emergenziale.

Per rispondere ad esigenze di semplificazione e di razionalizzazione, sono state apportate delle modifiche al questionario somministrato ai fini della rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza. Il questionario, differenziato per le due tipologie di utente, è stato articolato in gruppi di domande, in parte comuni e in parte specifiche, volte a verificare la qualità sia dei servizi offerti presso le sedi locali che dei servizi generali d'Istituto. Più in dettaglio è stato rilevato il grado di soddisfazione dei "Servizi generali" offerti dall'Inail (che esulano dall'operato specifico delle sedi), dei "Servizi allo sportello" (direttamente collegati ai servizi territoriali), dei "Servizi dell'area sanitaria" (collegati anch'essi ai servizi territoriali e rivolti ai soli lavoratori) e dei "Servizi di certificazione e verifica" (sempre sul territorio, ma per le sole aziende).

I questionari sono stati raccolti in via esclusiva attraverso il canale mail-web; gli utenti destinatari hanno ricevuto via e-mail un link per l'accesso e la compilazione.

Le diverse modifiche apportate per quest'ultima rilevazione rendono di fatto non comparabili i risultati ottenuti con quelli degli anni precedenti.

Nello specifico sono coinvolti nella rilevazione le seguenti categorie:

per i lavoratori:

- ✓ Infortunato;
- ✓ Affetto da malattia professionale;
- ✓ Titolare di rendita;
- ✓ Delegato (da infortunato, tecnopatico o superstite);
- ✓ Funzionario di Patronato.

per le aziende/datori di lavoro:

- ✓ Datore di lavoro;
- ✓ Consulente/intermediario;
- ✓ Incaricato di Associazione di categoria;
- ✓ Fattorino/comMESSO

E per entrambe le categorie un qualsiasi altro soggetto da specificare all'atto della compilazione.

Il grado di soddisfazione è rilevato attraverso l'erogazione di un questionario articolato in più blocchi di domande volte a verificare la qualità dei servizi offerti dalle sedi territoriali e l'utilizzo del portale dell'Istituto e del Contact Center multicanale per acquisire informazioni o accedere ai servizi offerti.

1.2. Obiettivo del documento

L'Istituto da diversi anni ha intrapreso un percorso per il miglioramento dei principali servizi erogati dalle Sedi attraverso la rilevazione della soddisfazione dell'utenza.

Alcune disposizioni normative contenute nei provvedimenti di riforma della P.A. (Decreto Legislativo 27 ottobre 2009 n. 150 - Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni: articoli 3 e 8), che legano l'erogazione di una quota del salario accessorio dei dipendenti alle valutazioni espresse dall'utenza, hanno richiesto, già dall'edizione 2010, la parziale riprogettazione del sistema di rilevazione che l'INAIL utilizzava annualmente, allo scopo di adeguarlo a tale nuova ulteriore finalità.

La Customer Satisfaction si è svolta tramite la somministrazione di un questionario che, a differenza degli scorsi anni, è avvenuta attraverso l'attivazione del solo canale *Mail/Web*, eliminando il tradizionale questionario cartaceo. Gli utenti destinatari hanno ricevuto via e-mail un link per accedere al questionario, disponibile all'interno del portale in modalità autenticata, per la categoria utenti Aziende ed intermediari, oppure, in modalità anonima per la categoria lavoratori. Le domande sono state rimodulate con riferimento alla valutazione dei servizi erogati dalla sede e le stesse sono state formulate ai soli utenti recatisi in sede, in quanto soli destinatari di tali servizi.

Allo stato attuale la rilevazione di Customer Satisfaction – C.S. – sui servizi Inail si avvale di due strumenti distinti: l'indagine periodica (annuale) di C.S. e la rilevazione emoticon, avviata con l'adesione al progetto del Dipartimento della Funzione Pubblica "Mettiamoci la faccia".

L'obiettivo del documento consiste nell'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 di CS a differenza degli anni precedenti ha avuto carattere censuario, coinvolgendo tutti gli utenti che liberamente hanno deciso di rispondere al questionario. L'insieme dei questionari acquisiti ha costituito il campione per l'anno 2020.

Le modifiche illustrate in premessa sono state "innestate" nel sistema esistente progettato nel 2002-2003, di cui è stato possibile mantenere l'impianto adottando alcuni accorgimenti funzionali alle nuove logiche.

Il processo si articola in alcune principali fasi nelle quali intervengono e sono coinvolte tutte le Strutture interessate, secondo modalità e criteri organizzativi standardizzati e condivisi su tutto il territorio, al fine di assicurare la massima omogeneità, oggettività e significatività dei risultati.

Obiettivo della rilevazione è conoscere e misurare il grado di soddisfazione dell'utenza riguardo ai servizi erogati dall'Inail, sia sugli aspetti generali di Istituto, sia relativamente ai servizi di sede suddiviso per area:

- 1 servizi allo sportello – dedicati agli utenti lavoratori o aziende/intermediari
- 2 servizi dell'area sanitaria – dedicata agli utenti lavoratori
- 3 servizi di certificazione e verifica – dedicati ad aziende/intermediari

con la duplice finalità dell'erogazione di una quota del salario accessorio e del miglioramento dei servizi.

Analogamente agli anni scorsi si è mantenuta l'articolazione secondo le tre tipologie di sedi che concorrono alla costituzione delle "direzioni territoriali", e convenzionalmente definite con A (sede locale ascritta alla responsabilità di un Dirigente con incarico dirigenziale di livello non generale), B (sede locale ascritta alla responsabilità di un Funzionario apicale) e C (sede locale ascritta alla responsabilità di un Funzionario p.o. di I livello).

La rilevazione è iniziata il 9 novembre 2020 e si è protratta per quattro settimane fino al 4 dicembre 2020 (limite temporale massimo stabilito per la raccolta); sono stati acquisiti tutti i questionari compilati, indipendentemente dalla loro numerosità.

Lo strumento di raccolta dei giudizi è un questionario strutturato e parzialmente diversificato per tipologia di utenza (Aziende e Lavoratori) da compilare in forma anonima, nel rispetto della privacy. Per misurare il grado di soddisfazione sui singoli aspetti presi in esame, ogni utente esprime il proprio giudizio attraverso la seguente scala di valutazione (scala *Lickert*), secondo i seguenti valori:

- ✓ Per niente d'accordo (valore attribuito: 1)
- ✓ 2. Poco d'accordo (valore attribuito: 2)
- ✓ 3. Abbastanza d'accordo (valore attribuito: 3)
- ✓ 4. Molto d'accordo (valore attribuito: 4)
- ✓ Non so

cui è attribuito, nell'elaborazione statistica, un valore numerico da 1 a 4.

Per quantificare il livello di soddisfazione del singolo aspetto, si utilizza come indicatore sintetico la media aritmetica dei giudizi espressi relativamente alla domanda oggetto di valutazione. Occorre precisare che nel calcolo della media sono escluse le risposte "Non so" e le eventuali mancate risposte in quanto l'utente manifesta la sua incapacità ad esprimere un giudizio.

I risultati sono analizzati sia per confrontare l'andamento della qualità percepita rispetto a quella attesa, sia per le verifiche previste dalle regole contrattuali per l'erogazione del sistema premiante del personale dell'Istituto del Comparto EPNE, ai sensi del Dlgs. 150/2009.

Il valore obiettivo dell'Istituto, o livello minimo atteso di giudizio, calcolato sulla scala a 4 valori, è pari a 2,75 – valore ridimensionato rispetto al 3 degli scorsi anni, avendo stimato l'impatto delle novità metodologiche introdotte e tenuto conto del contesto emergenziale legato al Covid-19.

Conclusa la fase di rilevazione, i questionari compilati sono stati anonimizzati nel rispetto delle disposizioni normative circa la protezione dei dati personali e successivamente aggregati dalla Direzione centrale organizzazione digitale dell'Inail. I dati vengono elaborati statisticamente dalla Consulenza Statistico Attuariale dell'Inail a livello di Direzione Regionale (articolato per singola Sede) e di Istituto, secondo i criteri più appropriati in relazione alle finalità dell'indagine. I risultati della rilevazione vengono analizzati e commentati mediante la predisposizione di report a livello di Istituto e territoriale (Direzione Regionale, articolato per singola Sede).

L'intero processo di rilevazione si conclude con l'individuazione degli aspetti di criticità evidenziati dalle valutazioni dell'utenza (vale a dire giudizi inferiori ai valori-obiettivo) che vengono assunti quali input per la progettazione di servizi più aderenti alle esigenze dell'utenza stessa attraverso la messa a punto delle opportune iniziative di miglioramento. Oltre all'informativa nella fase iniziale, viene data infine anche ampia informativa sui risultati emersi, ispirata alla massima trasparenza della gestione dell'Ente nei confronti di tutti gli *stakeholders*.

2. DESCRIZIONE DEL CAMPIONE

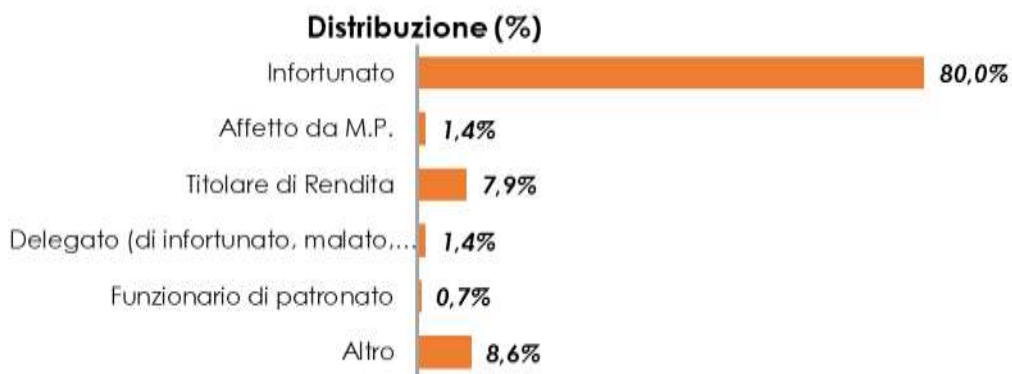
Durante la rilevazione è stata registrata una partecipazione complessiva di 151 utenti come evidenziato nella seguente tabella.

Tabella 1 - Numero di questionari per fonte e utente

| Canale | N. questionari | | |
|------------|----------------|------------|--------|
| | Aziende | Lavoratori | Totale |
| Mail - Web | 11 | 140 | 151 |

L'utenza Lavoratori rappresenta il 92,71% del campione ed è costituita principalmente da infortunati e titolari di rendita.

| Categoria (Lavoratori) | N. questionari |
|---|----------------|
| Infortunato | 112 |
| Affetto da M.P. | 2 |
| Titolare di Rendita | 11 |
| Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita | 2 |
| Patronato | 1 |
| Altro | 12 |
| Totale | 140 |

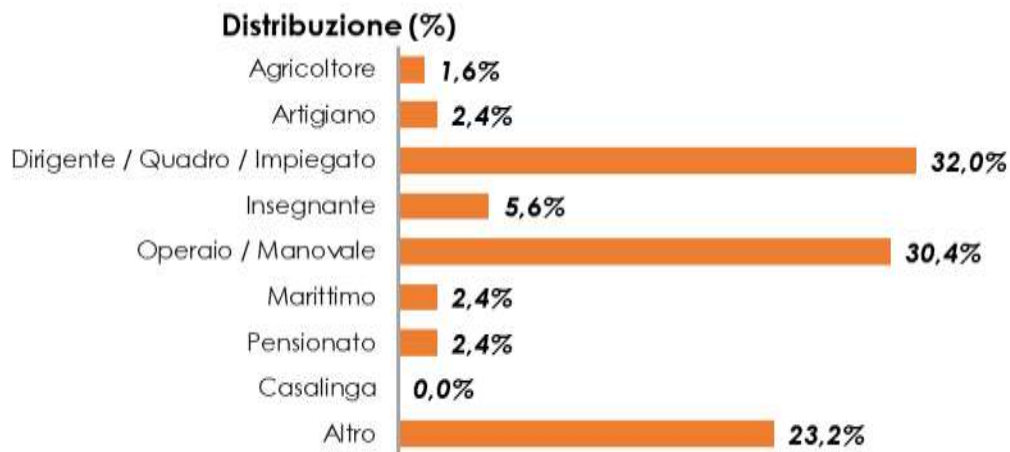


La principale professione degli utenti Lavoratori che hanno aderito all'indagine è Dirigente/quadro/impiegato (32%) seguito da operaio/manovale (30,4%).

Il 23,2% dei rispondenti si è inquadrato nella professione "altro".

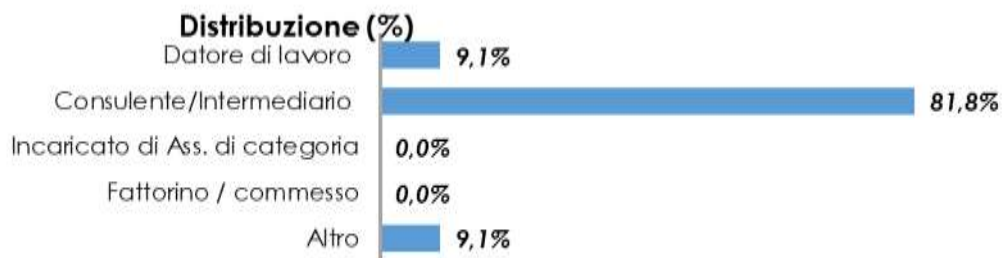
| Professione (Lavoratori) (*) | N. questionari |
|--------------------------------|----------------|
| Agricoltore | 2 |
| Artigiano | 3 |
| Dirigente / Quadro / Impiegato | 40 |
| Insegnante | 7 |
| Operaio / Manovale | 38 |
| Marittimo | 3 |
| Pensionato | 3 |
| Casalinga | 0 |
| Altro | 29 |
| Totale | 125 |

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



L'utenza Aziende rappresenta il 7,29% del campione ed è costituito principalmente da consulenti/intermediario.

| Categoria (Aziende) | N. questionari |
|---------------------------------|-----------------------|
| Datore di lavoro | 1 |
| Consulente/Intermediario | 9 |
| Incaricato di Ass. di categoria | 0 |
| Fattorino / commesso | 0 |
| Altro | 1 |
| Totale | 11 |



I consulenti del lavoro costituiscono il 81,8% dei rispondenti del settore Aziende. Infatti la maggior parte delle imprese per la gestione del rapporto assicurativo si affida alla consulenza di professionisti – commercialisti, consulenti del lavoro abilitati.

Tra le Aziende il settore di attività principale è quello terziario con una percentuale del 81,8%. Tale dato è influenzato dall'elevata presenza dei consulenti che, indipendentemente dalle aziende che rappresentano, si classificano come terziario. Segue il settore industria con il 9,1% dei rispondenti.

| Settore di attività (Aziende) | N. questionari |
|---|-----------------------|
| Agricoltura | 0 |
| Artigianato | 0 |
| Industria (manifatturiera, costruzioni...) | 1 |
| Terziario (servizi/consulenza, commercio, turismo, credito, istruzione...) | 9 |
| Altro (Pubblica Amministrazione, terzo settore, Navigazione ...) | 1 |
| Totale | 11 |



3. SINTESI DEI RISULTATI

Il giudizio medio a livello regionale, utilizzato ai fini del salario accessorio – media dei giudizi medi ottenuti per singolo aspetto indagato - ha registrato per quest'anno un valore pari a 3,18 inferiore al dato nazionale che è stato di 3,33, differente dal 3,25 dell'istituto perché sono stati esclusi i giudizi dei servizi generali di istituto, confermando comunque un trend positivo di gradimento degli utenti costante nel tempo, nonostante l'eccezionalità della situazione dovuta all'evento pandemico che ha interessato l'intero Paese.

Nella tabella che segue viene riportata analiticamente la situazione della regione:

| DIREZIONI TERRITORIALI | Giudizio complessivo |
|--------------------------|----------------------|
| AVELLINO - BENEVENTO | 3,76 |
| CASERTA | 2,69 |
| NAPOLI | 3,12 |
| NOLA | 3,12 |
| SALERNO | 3,01 |
| Giudizio medio regionale | 3,18 |
| Giudizio medio nazionale | 3,33 |

Di seguito verranno analizzati i dati statistici relativi alle direzioni territoriali che riportano i giudizi medi rilevati al netto delle domande inerenti i servizi generali di Istituto. I risultati locali non possono essere confrontati, in via generale, con quelli prodotti nel report Inail al cui risultato concorrono tutte le domande. Solo per alcune sezioni relative ai singoli aspetti comuni i risultati possono essere messi in relazione.

Per alcune sedi i questionari raccolti risultano molto esigui o addirittura mancanti e pertanto i risultati sono da ritenere poco rappresentativi dell'utenza che vi si rivolge; per questa rilevazione si ribadisce che va tenuta in considerazione l'eccezionalità della situazione dovuta all'evento pandemico che ha colpito l'Italia.

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

A livello regionale vengono individuati e commentati tutti gli aspetti che hanno riportato, a livello di tipologia o singola categoria di utenza, sia 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.

Viene, di seguito, analizzato il giudizio complessivo riportato da ciascun servizio, singolarmente e in rapporto agli altri.

4.1. Giudizi sui servizi di sportello forniti agli utenti lavoratori e aziende/intermediari

Il servizio dello sportello di Sede rappresenta il tradizionale canale di *front office* dell'Istituto dedicato sia all'utenza Lavoratori sia all'utenza Aziende/intermediari. In linea generale le valutazioni ottenute sono positive, con una media dei giudizi complessiva pari a 3,27 (Aziende 3,87 e lavoratori 3,15). La tabella seguente illustra i giudizi medi registrati sugli aspetti in esame: il dato "numero risposte" si riferisce al totale delle risposte fornite, da ciascuna categoria e nel complesso, alle domande della sezione in argomento.

| 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) | 3,25 | 52 | 7,7% | 7,7% | 36,5% | 48,1% | 0,0% |
| I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle mie richieste | 3,18 | 52 | 7,7% | 13,5% | 30,8% | 46,2% | 1,9% |
| Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa...) | 3,08 | 52 | 11,5% | 9,6% | 38,5% | 40,4% | 0,0% |
| Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professionale | 3,33 | 52 | 5,8% | 11,5% | 26,9% | 55,8% | 0,0% |
| Allo sportello è stata garantita la mia privacy | 3,53 | 52 | 1,9% | 5,8% | 28,8% | 61,5% | 1,9% |
| TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO | 3,27 | 260 | 6,9% | 9,6% | 32,3% | 50,4% | 0,8% |

Gli elementi valutati sono stati i seguenti:

- ✓ *L'accessibilità fisica, la comodità, l'igiene dello sportello*

Oggetto di valutazione è l'accessibilità fisica, la comodità, l'igiene dello sportello nonché le procedure e i dispositivi di sicurezza messi a disposizione dall'Istituto per arginare il contagio Sars-CoV-2.

Il giudizio medio relativo a tale aspetto, pari a 3,25, conferma la soddisfazione dell'utenza rispetto alle misure messe in campo dall'istituto per fronteggiare la situazione emergenziale. Per il seguente quesito non è possibile effettuare un confronto con le rilevazioni svolte negli anni precedenti.

- ✓ *L'adeguatezza dei servizi e delle informazioni ricevute presso lo sportello*

Oggetto di valutazione è l'adeguatezza dei servizi e delle informazioni ricevute dall'utenza presso lo sportello.

Il giudizio medio relativo a tale aspetto è pari a 3,18. Per il seguente quesito non è possibile effettuare un confronto con le rilevazioni svolte negli anni precedenti.

- ✓ *L'organizzazione degli sportelli della Sede, l'ambiente e gli orari di apertura*

Oggetto di valutazione è la capacità della Sede di mettere in atto tutte le misure idonee ad agevolare la fruizione del servizio allo sportello: orario di apertura, gestione per appuntamenti, comodità, ecc..

Il giudizio medio relativo a tale aspetto è pari a 3,08.

- ✓ La disponibilità, le competenze e la professionalità del personale dello sportello

Oggetto di valutazione è la disponibilità del personale di front office. Il giudizio medio ottenuto è pari a 3,33. Il dato consente di confermare la soddisfazione dell'utenza rispetto a tale specifico aspetto, nei confronti del quale essa si è sempre dimostrata sensibile.

- ✓ La garanzia della tutela della *privacy* allo sportello

Oggetto di valutazione è la capacità di garantire la *privacy* dell'utente durante il colloquio con l'addetto allo sportello. La valutazione ottenuta per tale aspetto specifico è pari a 3,53.

4.2. Giudizi sui servizi specifici forniti ai lavoratori – 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.

Complessivamente il giudizio medio relativo a tale aspetto è stato pari a 3,15.

Nella tabella i totali relativi alle risposte si riferiscono alle diverse domande relative alla sezione in argomento.

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 |
|--|----------------------|------------------------|-----------------------------|-----------------------|-----------------------------|------------------------|---------------|
| Infortunato | 3,14 | 465 | 6,0% | 13,1% | 40,2% | 38,9% | 1,7% |
| Affetto da M.P. | 3,00 | 10 | 10,0% | 0,0% | 70,0% | 20,0% | 0,0% |
| Titolare di Rendita Delegato (di infortunato, malato, titolare di rendita) | 3,39 | 50 | 2,0% | 8,0% | 38,0% | 50,0% | 2,0% |
| Funzionario di patronato | 1,80 | 5 | 20,0% | 80,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| Altro | 2,40 | 5 | 40,0% | 0,0% | 40,0% | 20,0% | 0,0% |
| Totale lavoratori | 3,23 | 40 | 7,5% | 2,5% | 47,5% | 40,0% | 2,5% |
| Totale lavoratori | 3,15 | 575 | 6,3% | 12,2% | 40,7% | 39,1% | 1,7% |

Gli elementi valutati per le prestazioni sanitarie sono stati i seguenti:

- L'idoneità degli ambulatori per le visite mediche

Oggetto di valutazione è la capacità della Sede di offrire all'utente sottoposto a visita medica un ambiente accogliente, confortevole e idoneo a garantire la riservatezza. Il giudizio medio su tale aspetto del servizio è pari a 3,18.

- L'adeguatezza dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici

Oggetto di valutazione è l'adeguatezza dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli sportelli medici rispetto alla singola necessità espressa dall'utente.

Il giudizio medio su tale aspetto del servizio è pari a 3,06. Per il seguente quesito non possibile effettuare un confronto con le rilevazioni svolte negli anni precedenti.

- L'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario di ricevimento, gestione di più visite...)

In conformità con gli aspetti valutati per le prestazioni economiche, l'organizzazione dello sportello sanitario, che in tal caso coincide con la gestione delle visite mediche, risulta uno degli aspetti cui l'utenza è più sensibile.

Il giudizio medio relativo all'organizzazione dello sportello sanitario è pari a 2,98 dato che risente sicuramente delle conseguenze legate alla situazione emergenziale vissuta durante l'anno della rilevazione.

- La disponibilità e cortesia del personale sanitario

Oggetto di valutazione è la disponibilità del personale sanitario (medici e personale di collaborazione sanitaria). Per disponibilità si intende il modo in cui il personale si relaziona con l'utente, la capacità di essere comprensivi, cortesi, "empatici" rispetto alla persona con cui si sta interagendo.

La valutazione media è pari a 3,15.

- La garanzia della tutela della privacy presso gli ambulatori

Oggetto di valutazione è la tutela della privacy degli utenti presso gli ambulatori. La valutazione media è pari 3,37. Per il seguente quesito non è possibile effettuare un confronto con le rilevazioni svolte negli anni precedenti.

4.3 Settore certificazione, verifica e ricerca

Anche per il 2020, l'indagine di Customer Satisfaction ha riguardato i servizi destinati agli utenti del Settore certificazione, verifica e ricerca, coinvolgendo le Unità Operative territoriali che gestiscono le attività di verifica e rilascio della certificazione degli impianti e delle attrezzature di lavoro, secondo la normativa vigente in materia di salute e sicurezza sul lavoro.

Nel 2020 i questionari raccolti sono stati 10.

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

A livello di singola Sede e Direzione Territoriale nel suo complesso, per ciascuno dei seguenti quattro macro-servizi, vengono individuati e commentati tutti gli aspetti che hanno riportato, a livello di tipologia o singola categoria di utenza, sia 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.

Pertanto viene, di seguito, analizzato il giudizio complessivo riportato da ciascun servizio, singolarmente e in rapporto con i dati a livello regionale.

5.1 Giudizi sui servizi allo sportello

AVELLINO-BENEVENTO E SEDI DI PERTINENZA

Riepilogo della media dei giudizi sui servizi allo sportello

| 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) | 3,87 | 15 | 0,0% | 0,0% | 13,3% | 86,7% | 0,0 % |
| I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle mie richieste | 3,87 | 15 | 0,0% | 0,0% | 13,3% | 86,7% | 0,0 % |
| Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa...) | 3,67 | 15 | 0,0% | 0,0% | 33,3% | 66,7% | 0,0 % |
| Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professionale | 3,87 | 15 | 0,0% | 0,0% | 13,3% | 86,7% | 0,0 % |
| Allo sportello è stata garantita la mia privacy | 3,93 | 15 | 0,0% | 0,0% | 6,7% | 93,3% | 0,0 % |
| TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLLO | 3,84 | 75 | 0,0% | 0,0% | 16,0% | 84,0% | 0,0 % |

Il giudizio complessivo ottenuto dalla Direzione territoriale di Avellino-Benevento è superiore alla media regionale e nazionale: tutti gli aspetti del servizio oggetto d'indagine hanno riportato valutazioni più che soddisfacenti.

CASERTA E SEDI DI PERTINENZA

Riepilogo della media dei giudizi sui servizi allo sportello

| 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) | 3,00 | 4 | 0,0% | 25,0% | 50,0% | 25,0% | 0,0% |
| I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle mie richieste | 3,00 | 4 | 0,0% | 50,0% | 0,0% | 50,0% | 0,0% |
| Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa...) | 3,00 | 4 | 0,0% | 25,0% | 50,0% | 25,0% | 0,0% |
| Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professionale | 2,75 | 4 | 0,0% | 50,0% | 25,0% | 25,0% | 0,0% |
| Allo sportello è stata garantita la mia privacy | 3,25 | 4 | 0,0% | 0,0% | 75,0% | 25,0% | 0,0% |
| TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLLO | 3,00 | 20 | 0,0% | 30,0% | 40,0% | 30,0% | 0,0% |

Il giudizio complessivo ottenuto dalla Direzione territoriale di Caserta è pari a 3,00: quasi tutti gli aspetti del servizio oggetto d'indagine hanno riportato valutazioni soddisfacenti.

NAPOLI E SEDI DI PERTINENZA

Riepilogo della media dei giudizi sui servizi allo sportello

| 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) | 3,00 | 5 | 0,0% | 20,0% | 60,0% | 20,0% | 0,0% |
| I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle mie richieste | 3,50 | 5 | 0,0% | 0,0% | 40,0% | 40,0% | 20,0% |
| Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa...) | 3,00 | 5 | 0,0% | 20,0% | 60,0% | 20,0% | 0,0% |
| Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professionale | 3,20 | 5 | 0,0% | 0,0% | 80,0% | 20,0% | 0,0% |
| Allo sportello è stata garantita la mia privacy | 3,40 | 5 | 0,0% | 20,0% | 20,0% | 60,0% | 0,0% |
| TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLLO | 3,21 | 25 | 0,0% | 12,0% | 52,0% | 32,0% | 4,0% |

Il giudizio complessivo ottenuto dalla Direzione territoriale di Napoli anche se leggermente inferiore alla media regionale è comunque soddisfacente: tutti gli aspetti del servizio oggetto d'indagine hanno riportato valutazioni soddisfacenti.

NOLA E SEDI DI PERTINENZA

Riepilogo della media dei giudizi sui servizi allo sportello

| 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) | 2,87 | 15 | 20,0% | 6,7% | 40,0% | 33,3% | 0,0% |
| I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle mie richieste | 2,80 | 15 | 20,0% | 6,7% | 46,7% | 26,7% | 0,0% |
| Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa...) | 2,67 | 15 | 26,7% | 13,3% | 26,7% | 33,3% | 0,0% |
| Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professionale | 3,07 | 15 | 13,3% | 13,3% | 26,7% | 46,7% | 0,0% |
| Allo sportello è stata garantita la mia privacy | 3,43 | 15 | 6,7% | 0,0% | 33,3% | 53,3% | 6,7% |
| TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLLO | 2,96 | 75 | 17,3% | 8,0% | 34,7% | 38,7% | 1,3% |

Il giudizio complessivo ottenuto dalla Direzione territoriale di Nola è 2,96.

SALERNO E SEDI DI PERTINENZA

Riepilogo della media dei giudizi sui servizi allo sportello

| 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) | 3,15 | 13 | 7,7% | 7,7% | 46,2% | 38,5% | 0,0% |
| I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle mie richieste | 2,77 | 13 | 7,7% | 30,8% | 38,5% | 23,1% | 0,0% |
| Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa...) | 2,92 | 13 | 15,4% | 7,7% | 46,2% | 30,8% | 0,0% |
| Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professionale | 3,23 | 13 | 7,7% | 15,4% | 23,1% | 53,8% | 0,0% |
| Allo sportello è stata garantita la mia privacy | 3,31 | 13 | 0,0% | 15,4% | 38,5% | 46,2% | 0,0% |
| TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLLO | 3,08 | 65 | 7,7% | 15,4% | 38,5% | 38,5% | 0,0% |

Il giudizio complessivo ottenuto dalla Direzione territoriale di Salerno è pari 3,08.

5.2 Giudizi sulle prestazioni sanitarie (lavoratori)

Gli indicatori impiegati per valutare il gradimento sui servizi erogati nell'area sanitaria hanno riguardato:

- l'idoneità degli ambulatori per le visite mediche;
- la disponibilità e cortesia del personale sanitario;
- l'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario di ricevimento, gestione di più visite...)
- la tutela della privacy.

Sul totale degli aspetti sopra indicati il giudizio medio complessivo è stato pari a 3,15.

| Domanda del questionario | Media Giudizi | Numero Risposte | Per niente d'accordo | Poco d'accordo | Abbastanza d'accordo | Molto d'accordo | Non So |
|--|---------------|-----------------|----------------------|----------------|----------------------|-----------------|-------------|
| Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (spazio, segnaletica, comfort, igiene) | 3,18 | 115 | 3,5% | 9,6% | 49,6% | 33,9% | 3,5% |
| Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici | 3,06 | 115 | 8,7% | 13,9% | 39,1% | 37,4% | 0,9% |
| Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...) | 2,98 | 115 | 10,4% | 15,7% | 38,3% | 34,8% | 0,9% |
| Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale | 3,15 | 115 | 7,0% | 13,9% | 35,7% | 42,6% | 0,9% |
| Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy | 3,37 | 115 | 1,7% | 7,8% | 40,9% | 47,0% | 2,6% |
| TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA | 3,15 | 575 | 6,3% | 12,2% | 40,7% | 39,1% | 1,7% |

AVELLINO-BENEVENTO E SEDI DI PERTINENZA

| Domanda del questionario | Media Giudizi | Numero Risposte | Per niente d'accordo | Poco d'accordo | Abbastanza d'accordo | Molto d'accordo | Non So |
|--|---------------|-----------------|----------------------|----------------|----------------------|-----------------|-------------|
| Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (spazio, segnaletica, comfort, igiene) | 3,71 | 19 | 0,0% | 0,0% | 26,3% | 63,2% | 10,5% |
| Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici | 3,61 | 19 | 5,3% | 0,0% | 21,1% | 68,4% | 5,3% |
| Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...) | 3,44 | 19 | 10,5% | 5,3% | 10,5% | 68,4% | 5,3% |
| Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale | 3,78 | 19 | 0,0% | 5,3% | 10,5% | 78,9% | 5,3% |
| Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy | 3,89 | 19 | 0,0% | 0,0% | 10,5% | 84,2% | 5,3% |
| TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA | 3,69 | 95 | 3,2% | 2,1% | 15,8% | 72,6% | 6,3% |

CASERTA E SEDE DI PERTINENZA

| Domanda del questionario | Media Giudizi | Numero Risposte | Per niente d'accordo | Poco d'accordo | Abbastanza d'accordo | Molto d'accordo | Non So |
|--|---------------|-----------------|----------------------|----------------|----------------------|-----------------|-------------|
| Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (spazio, segnaletica, comfort, igiene) | 2,70 | 10 | 0,0% | 50,0% | 30,0% | 20,0% | 0,0% |
| Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici | 2,50 | 10 | 10,0% | 40,0% | 40,0% | 10,0% | 0,0% |
| Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...) | 2,30 | 10 | 20,0% | 40,0% | 30,0% | 10,0% | 0,0% |
| Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale | 2,40 | 10 | 20,0% | 30,0% | 40,0% | 10,0% | 0,0% |
| Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy | 2,90 | 10 | 0,0% | 30,0% | 50,0% | 20,0% | 0,0% |
| TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA | 2,56 | 50 | 10,0% | 38,0% | 38,0% | 14,0% | 0,0% |

NAPOLI E SEDE DI PERTINENZA

| Domanda del questionario | Media Giudizi | Numero Risposte | Per niente d'accordo | Poco d'accordo | Abbastanza d'accordo | Molto d'accordo | Non So |
|--|---------------|-----------------|----------------------|----------------|----------------------|-----------------|-------------|
| Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (spazio, segnaletica, comfort, igiene) | 2,97 | 35 | 8,6% | 11,4% | 51,4% | 25,7% | 2,9% |
| Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici | 3,06 | 35 | 5,7% | 14,3% | 48,6% | 31,4% | 0,0% |
| Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...) | 3,00 | 35 | 2,9% | 22,9% | 45,7% | 28,6% | 0,0% |
| Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale | 3,14 | 35 | 2,9% | 11,4% | 54,3% | 31,4% | 0,0% |
| Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy | 3,34 | 35 | 0,0% | 5,7% | 54,3% | 40,0% | 0,0% |
| TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA | 3,10 | 175 | 4,0% | 13,1% | 50,9% | 31,4% | 0,6% |

NOLA E SEDE DI PERTINENZA

| Domanda del questionario | Media Giudizi | Numero Risposte | Per niente d'accordo | Poco d'accordo | Abbastanza d'accordo | Molto d'accordo | Non So |
|--|---------------|-----------------|----------------------|----------------|----------------------|-----------------|-------------|
| Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (spazio, segnaletica, comfort, igiene) | 3,17 | 18 | 5,6% | 5,6% | 55,6% | 33,3% | 0,0% |
| Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici | 3,17 | 18 | 5,6% | 11,1% | 44,4% | 38,9% | 0,0% |
| Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...) | 3,22 | 18 | 5,6% | 5,6% | 50,0% | 38,9% | 0,0% |
| Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale | 3,39 | 18 | 5,6% | 5,6% | 33,3% | 55,6% | 0,0% |
| Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy | 3,38 | 18 | 11,1% | 0,0% | 22,2% | 55,6% | 11,1% |
| TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA | 3,26 | 90 | 6,7% | 5,6% | 41,1% | 44,4% | 2,2% |

SALERNO E SEDE DI PERTINENZA

| Domanda del questionario | Media Giudizi | Numero Risposte | Per niente d'accordo | Poco d'accordo | Abbastanza d'accordo | Molto d'accordo | Non So |
|--|---------------|-----------------|----------------------|----------------|----------------------|-----------------|-------------|
| Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (spazio, segnaletica, comfort, igiene) | 3,28 | 33 | 0,0% | 3,0% | 63,6% | 30,3% | 3,0% |
| Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici | 2,88 | 33 | 15,2% | 15,2% | 36,4% | 33,3% | 0,0% |
| Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...) | 2,79 | 33 | 18,2% | 12,1% | 42,4% | 27,3% | 0,0% |
| Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale | 2,91 | 33 | 12,1% | 21,2% | 30,3% | 36,4% | 0,0% |
| Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy | 3,24 | 33 | 0,0% | 12,1% | 51,5% | 36,4% | 0,0% |
| TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA | 3,02 | 165 | 9,1% | 12,7% | 44,8% | 32,7% | 0,6% |

6. SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO

Anche quest'anno si è data la possibilità agli utenti aderenti alla rilevazione di formulare proposte di miglioramento in ordine a eventuali insufficienze o mancanze riscontrate nei servizi ricevuti, rispondendo alla domanda aperta, a testo libero, presente in calce nei questionari di Customer Satisfaction. I suggerimenti raccolti costituiscono utili indicazioni in merito al servizio atteso e alle caratteristiche ritenute prioritarie dall'utente.

Su un totale di 150 questionari raccolti, sono state rilevate 93 risposte alla domanda aperta.

Nelle 93 risposte raccolte la maggior parte confermano la buona qualità del servizio ricevuti dalle sedi della regione.

In ordine agli aspetti critici segnalati dall'utenza, risultati in minoranza, senza considerare quelli che non riguardano direttamente i servizi erogati dalle strutture territoriali, va rilevato che sono di varia natura e tipologia, vanno dalle problematiche legate alle sale di attesa negli ambulatori medici alla lunghezza dei tempi di attesa per la gestione e la definizione delle pratiche da parte dell'area sanitaria.

Il numero e la frequenza con cui ciascuna delle segnalazioni ricorrono nelle risposte fornite dall'utenza è poco significativo e tenuto conto del campione censuario molto esiguo non si è ritenuto avviare apposite azioni di miglioramento del servizio oggetto di segnalazioni.

Al riguardo, va comunque evidenziato che le strutture territoriali hanno cercato di adottare ogni misura organizzativa per garantire la continuità nell'erogazione dei servizi rivolti all'utenza, nonostante l'emergenza sanitaria che ha caratterizzato l'anno 2020 e la conseguente riorganizzazione del lavoro alla luce delle misure restrittive dovute all'emergenza Covid-19.

7. CONSIDERAZIONI GENERALI

Dalle rilevazioni del 2020 emergono segnali chiaramente riconducibili ed influenzati dal fenomeno pandemico attualmente in corso che ha generato un clima sociale ed una situazione personale emotivamente complessa. A questi aspetti, legati principalmente alla sfera psicologica, si aggiungono aspetti pratici ed organizzativi che hanno indubbiamente influenzato il giudizio medio complessivo degli utenti dell'Istituto.

AZIENDE

L'analisi dei dati svolta sulle aziende presenta un campione censuario decisamente contenuto che indica sostanzialmente un'inconsistenza statistica dei dati.

Questo ridotto numero di questionari è imputabile alla ridotta affluenza alle sedi dovuta alla pandemia da parte dei datori di lavoro o dei loro delegati, al passaggio all'utilizzo massivo delle procedure digitali già ampiamente utilizzate in passato.

LAVORATORI

I questionari raccolti sono significativamente ridotti rispetto alle precedenti rilevazioni. Ciò è imputabile alla corposa diminuzione degli accessi presso le sedi, dovuta alla pandemia in corso.

La significatività statistica dei dati raccolti è comunque adeguata e sufficiente per evidenziare i trend comunque positivo a livello regionale, mentre risulta inadeguata per una valutazione relativa alla singola sede/ufficio, viste le ridotte basi di rilevazione su cui si poggia.

Dalla rilevazione emergono, rispetto alle rilevazioni precedenti, alcuni fenomeni riconducibili a conseguenze derivanti dal fenomeno pandemico in corso.

Le aree di miglioramento più importanti si confermano quelle evidenziate già in passato: la riduzione delle tempistiche della pratica e di ottenimento degli indennizzi restano il tema più sentito insieme alla richiesta di maggiore professionalità dei medici e di visite mediche più accurate e con specialisti della patologia che interessa l'assistito.

A questo è spesso associata la richiesta di maggior trasparenza dei criteri di valutazione dell'infortunio che per i più restano poco chiari e oggetto di contestazione.

Sul fronte delle sedi fisiche l'assenza di parcheggi dedicati in alcune strutture, il confort e la pulizia degli ambienti sono i temi più ricorrenti.