

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 2021

DIREZIONE REGIONALE CAMPANIA
Ufficio POAI – PROCESSO
ORGANIZZAZIONE ED AUDITING

Indice del documento

| | | |
|------|---|----|
| 1. | INTRODUZIONE..... | 3 |
| 1.1. | PRESENTAZIONE | 3 |
| 1.2. | OBIETTIVO DEL DOCUMENTO | 4 |
| 1.3. | METODOLOGIA | 5 |
| 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)..... | 21 |
| 6. | SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO | 23 |

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 2021 hanno usufruito dei servizi Inail almeno una volta.

Il protrarsi della pandemia da Sars-cov-2, la riduzione dell'affluenza agli sportelli su tutto il territorio, la possibilità di usufruire dei servizi on line hanno reso necessario apportare delle modifiche all'impianto di rilevazione del 2021, proseguendo l'attività di revisione già iniziata da qualche anno.

Le modifiche hanno riguardato sia il questionario che la scala di valutazione. Nel dettaglio, il questionario diversificato per tipologia di utente – ma solo per le parti relative ai servizi che li caratterizzano – è stato articolato in gruppi di domande volte a verificare la qualità dei servizi generali dell'Istituto (compresi quelli digitali e telefonico e l'utilizzo dell'app) e dei servizi specifici (lo sportello per le due tipologie di utenti, l'area sanitaria per gli infortunati e i tecnopatici e l'ambito della certificazione e verifica per la aziende/datori di lavoro).

La scala di valutazione, rispetto agli anni precedenti, è stata ampliata ed è passata da quattro a cinque opzioni che vanno dal "per niente d'accordo" al "molto d'accordo con un valore centrale di "né d'accordo né in disaccordo".

Nello specifico sono coinvolti nella rilevazione le seguenti categorie:

per i lavoratori:

- ✓ Infortunato;
- ✓ Affetto da malattia professionale;
- ✓ Titolare di rendita;
- ✓ Delegato (da infortunato, malato o titolare di rendita);
- ✓ 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.

Si evidenzia che i risultati delle rilevazioni, oltre a valutare la qualità dei servizi Inail, concorrono alla misurazione della performance organizzativa come stabilito nel Sistema di misurazione e valutazione della performance per l'anno 2021, adottato con delibera del Consiglio di Amministrazione n. 35 del 23 febbraio 2021.

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 anche per quest'anno 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 2021.

La modalità di raccolta e compilazione dei questionari è rimasta invariata, ricorrendo in via esclusiva al canale mail-web anche per quest'ultima indagine.

Infatti la Customer Satisfaction si è svolta tramite la somministrazione di un questionario che è avvenuta attraverso l'attivazione del solo canale *Mail/Web*, eliminando il tradizionale questionario cartaceo.

I destinatari sono gli utenti (lavoratori, aziende/intermediari) che:

1. durante il periodo di rilevazione fruiscono direttamente di servizi di Sede (sportello, servizi dell'area sanitaria, servizi di certificazione e verifica). Tutti gli utenti che fruiscono di un servizio di Sede durante il periodo di rilevazione,

vengono invitati a rispondere al questionario, fornendo un indirizzo e-mail e/o un numero di cellulare al quale verrà inviato l'invito alla rilevazione;

2. nel periodo che va dal 1 luglio dell'anno precedente fino al 30 giugno dell'anno di rilevazione, hanno fruito di servizi di Sede e/o digitali. Gli utenti che, dai *data base* istituzionali risultano aver fruito di servizi on line o servizi in Sede durante l'anno in questione, vengono estratti e invitati via e-mail a rispondere al questionario.

Non viene prestabilito un numero minimo di rispondenti al questionario, in quanto tutti gli utenti vengono invitati a fornire il proprio giudizio.

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.

Gli aspetti indagati, in relazione alle varie tipologie di servizi, sono:

- L'accessibilità e semplicità di accesso ai servizi;
- L'adeguatezza dei servizi rispetto alle aspettative degli utenti e la chiarezza delle informazioni;
- L'organizzazione e accoglienza;
- La disponibilità, competenza e professionalità del personale;
- Il rispetto della privacy.

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 15 novembre 2021 e si è protratta per quattro settimane fino al 10 dicembre 2021 (limite temporale massimo stabilito per la raccolta); sono stati acquisiti tutti i questionari compilati, indipendentemente dalla loro numerosità.

Si precisa che i risultati ottenuti dalla rilevazione non sono confrontabili con quelli degli anni precedenti, in quanto l'impianto dell'indagine è stato rivisto, sia per la scala *likert* che nelle domande del questionario, ma va sottolineato che, anche la modalità di gestione della relazione con gli utenti e l'erogazione dei servizi, dovuta al protrarsi dell'emergenza da coronavirus, potrebbero influenzare il giudizio riferito all'anno.

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 *Likert*), secondo i seguenti valori:

- ✓ 1. Per niente d'accordo (valore attribuito: 1)
- ✓ 2. Poco d'accordo (valore attribuito: 2)
- ✓ 3. Né d'accordo né in disaccordo (valore attribuito: 3)
- ✓ 4. Abbastanza d'accordo (valore attribuito: 4)
- ✓ 5. Molto d'accordo (valore attribuito: 5)
- ✓ Non so

cui è attribuito, nell'elaborazione statistica, un valore numerico da 1 a 5.

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 5 valori, è pari a 3,50 – valore incrementato in rapporto alla nuova scala di giudizio e in considerazione del contesto e delle informazioni disponibili sulla qualità dei servizi oggetto di rilevazione.

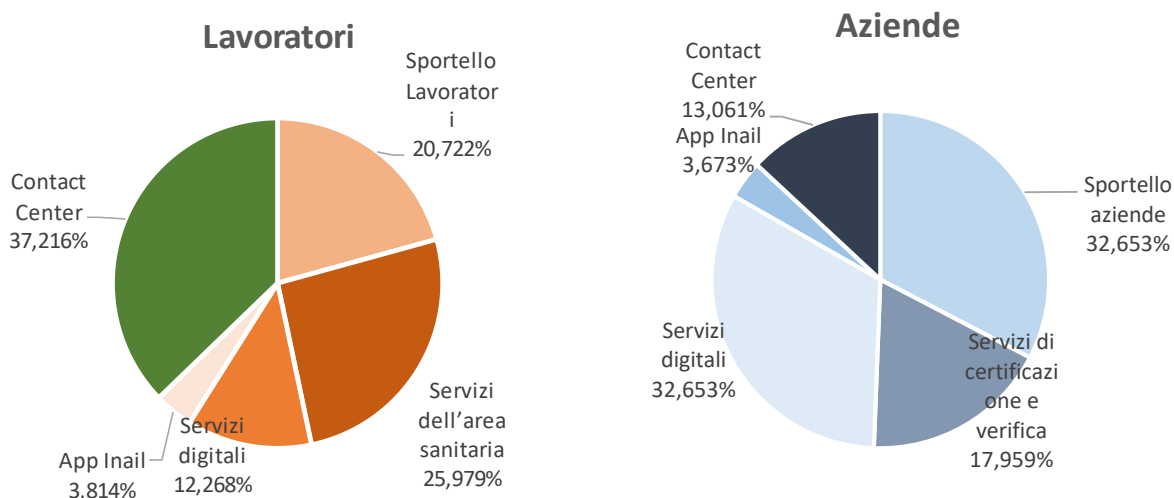
Conclusa la fase di rilevazione, i questionari compilati sono stati anonimizzati nel rispetto delle disposizioni normative circa la protezione dei dati personali e successivamente aggregati dalla Direzione centrale organizzazione digitale dell'Inail. I dati vengono elaborati statisticamente dalla Consulenza 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 presente report a livello 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 495 utenti come evidenziato nella seguente tabella.

- 361 Lavoratori
- 134 Aziende

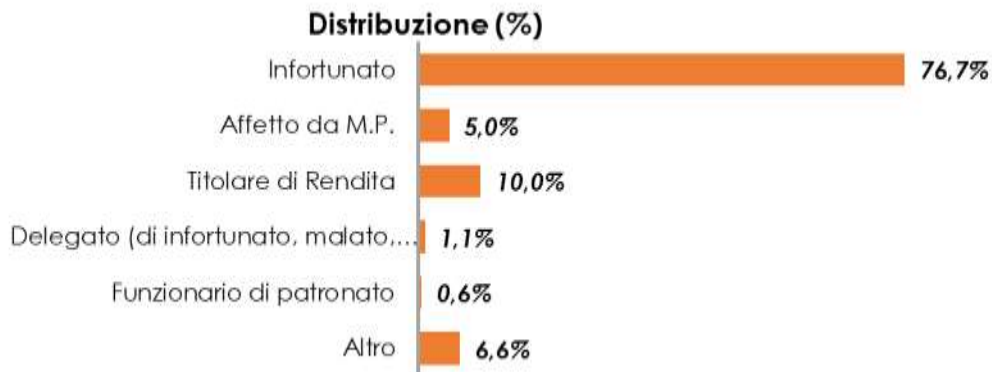


Come si evince dal grafico sopra indicato, gli utenti delle aree lavoratori e CML della Campania sono entrati in contatto con il Contact Center (37%) e, a seguire, con l'area Sanitaria (25,98%).

Gli utenti delle aree aziende sono entrati in contatto con INAIL attraverso i servizi digitali e lo sportello aziende (32,65%).

L'utenza Lavoratori ha rappresentato il 72,93% del campione ed è costituita principalmente da infortunati e titolari di rendita.

| Categoria (Lavoratori) | N. questionari |
|---|----------------|
| Infortunato | 277 |
| Affetto da M.P. | 18 |
| Titolare di Rendita | 36 |
| Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita | 4 |
| Patronato | 2 |
| Altro | 24 |
| Totale | 361 |

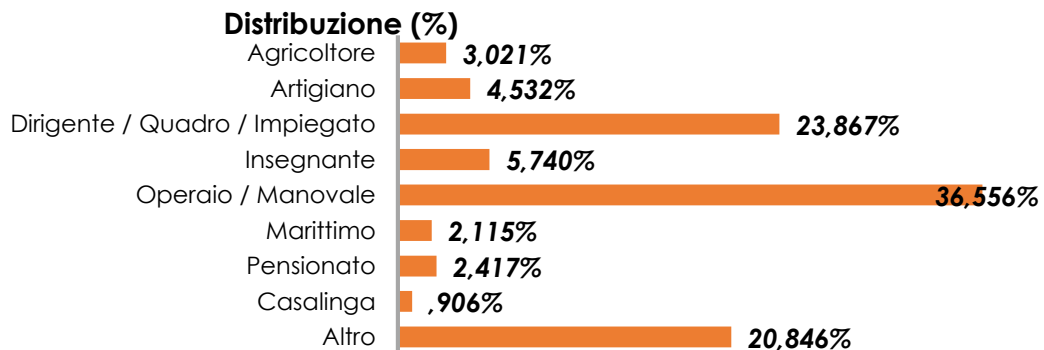


La principale professione degli utenti Lavoratori che hanno aderito all'indagine è operaio/manovale (36,6%) seguito da Dirigente/quadro/impiegato (23,9%).

Il 20,8% dei rispondenti si è inquadrato nella professione "altro".

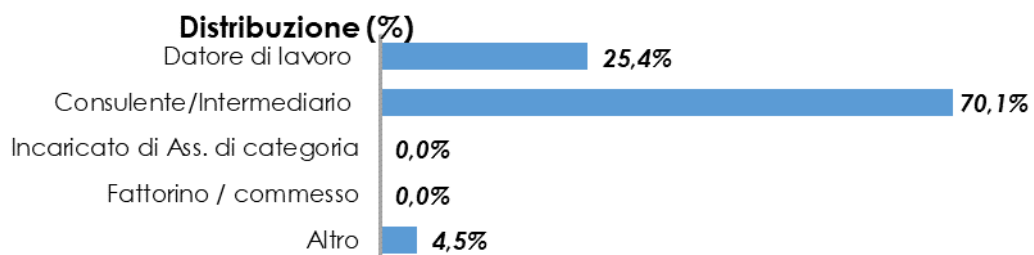
| Professione (Lavoratori) (*) | N. questionari |
|-------------------------------------|-----------------------|
| Agricoltore | 10 |
| Artigiano | 15 |
| Dirigente / Quadro / Impiegato | 79 |
| Insegnante | 19 |
| Operaio / Manovale | 121 |
| Marittimo | 7 |
| Pensionato | 8 |
| Casalinga | 3 |
| Altro | 69 |
| Totale | 331 |

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



L'utenza Aziende rappresenta il 27,07% del campione ed è costituito principalmente da consulenti/intermediario.

| Categoria (Aziende) | N. questionari |
|---------------------------------|-----------------------|
| Datore di lavoro | 34 |
| Consulente/Intermediario | 94 |
| Incaricato di Ass. di categoria | 0 |
| Fattorino / commesso | 0 |
| Altro | 6 |
| Totale | 134 |



I consulenti del lavoro costituiscono il 70,1% 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 70,9%. 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 17,9% dei rispondenti.

| Settore di attività (Aziende) | N. questionari |
|--|----------------|
| Agricoltura | 2 |
| Artigianato | 4 |
| Industria (manifatturiera, costruzioni...) | 24 |
| Terziario (servizi/consulenza, commercio, turismo, credito, istruzione...) | 95 |
| Altro (Pubblica Amministrazione, terzo settore, Navigazione ...) | 9 |
| Totale | 134 |



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 4,04 leggermente inferiore al dato nazionale che è stato di 4,06, 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 | 4,04 |
| CASERTA | 4,17 |
| NAPOLI | 3,91 |
| NOLA | 4,04 |
| SALERNO | 4,15 |
| Giudizio medio regionale | 4,04 |
| Giudizio medio nazionale | 4,06 |

In generale, le valutazioni attribuite ai singoli aspetti oggetto dell'indagine 2021 sono nella maggior parte delle strutture, a livello regionale, superiori al valore obiettivo.

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 4,23 (Aziende 4,26 e lavoratori 4,21). 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 | Né d'accordo né in disaccordo | Abbastanza d'accordo | Molto d'accordo | Non So |
|---|---------------|-----------------|----------------------|----------------|-------------------------------|----------------------|-----------------|-------------|
| Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnaletica, igiene) | 4,27 | 281 | 3,2% | 4,3% | 6,8% | 28,8% | 50,2% | 6,8% |
| I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle | 4,16 | 281 | 4,6% | 6,0% | 6,0% | 28,5% | 47,0% | 7,8% |
| Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di att | 4,05 | 281 | 5,3% | 5,7% | 9,3% | 31,0% | 41,6% | 7,1% |
| Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e profess | 4,25 | 281 | 4,3% | 3,9% | 6,8% | 27,4% | 51,2% | 6,4% |
| Allo sportello è stata garantita la mia privacy | 4,39 | 281 | 2,1% | 2,5% | 7,8% | 25,6% | 55,5% | 6,4% |
| TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLLO | 4,23 | 1.405 | 3,9% | 4,5% | 7,3% | 28,3% | 49,1% | 6,9% |

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 4,23, 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 4,26. 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 4,14.

- ✓ 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 4,34. 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 4,34.

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 4,08.

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

| Domanda del questionario | Media Giudizi | Numero Risposte | Per niente d'accordo | Poco d'accordo | Né d'accordo né in disaccordo | Abbastanza d'accordo | Molto d'accordo | Non So |
|--|---------------|-----------------|----------------------|----------------|-------------------------------|----------------------|-----------------|-------------|
| Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (s | 4,15 | 252 | 3,6% | 5,6% | 6,7% | 38,1% | 43,7% | 2,4% |
| Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medic | 3,96 | 252 | 9,1% | 7,5% | 7,5% | 27,0% | 46,0% | 2,8% |
| Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione | 3,81 | 252 | 11,5% | 7,1% | 8,3% | 32,5% | 38,9% | 1,6% |
| Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale | 4,08 | 252 | 7,1% | 4,4% | 9,1% | 31,0% | 47,6% | 0,8% |
| Negli ambulatori è stata garantita la mia <i>privacy</i> | 4,37 | 252 | 2,0% | 2,8% | 6,7% | 30,6% | 54,4% | 3,6% |
| TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA | 4,08 | 1.260 | 6,7% | 5,5% | 7,7% | 31,8% | 46,1% | 2,2% |

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 4,15.

- 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 3,96. 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 3,81 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 4,08.

- 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 4,37.

4.3 Settore certificazione, verifica e ricerca

Anche per il 2021, 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.

Il campione attinge ad un universo costituito da aziende/datori di lavoro che usufruiscono dei servizi di certificazione e verifica di impianti, erogati dall'Istituto.

Nel 2021 i questionari raccolti sono stati 44.

| Domanda del questionario | Media Giudizi | Numero Risposte | Per niente d'accordo | Poco d'accordo | Né d'accordo né in disaccordo | Abbastanza d'accordo | Molto d'accordo | Non So |
|---|---------------|-----------------|----------------------|----------------|-------------------------------|----------------------|-----------------|--------------|
| Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dell'area dei servizi di certificazione e | 4,30 | 44 | 2,3% | 2,3% | 6,8% | 13,6% | 36,4% | 38,6% |
| I servizi e le informazioni ricevuti presso l'unità di certificazione e verifica sono adegu | 4,34 | 44 | 2,3% | 2,3% | 4,5% | 18,2% | 38,6% | 34,1% |
| Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di certificazione e verifica presso la | 4,29 | 44 | 4,5% | 0,0% | 6,8% | 13,6% | 38,6% | 36,4% |
| Il personale del servizio di certificazione e verifica è stato disponibile, competente e | 4,50 | 44 | 2,3% | 0,0% | 0,0% | 22,7% | 38,6% | 36,4% |
| Presso l'unità di certificazione e verifica è stata garantita la mia privacy | 4,36 | 44 | 2,3% | 2,3% | 2,3% | 20,5% | 36,4% | 36,4% |
| TOTALE SERVIZI DI CERTIFICAZIONE E VERIFICA | 4,36 | 220 | 2,7% | 1,4% | 4,1% | 17,7% | 37,7% | 36,4% |

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 | Né d'accordo né in disaccordo | Abbastanza d'accordo | Molto d'accordo | Non So |
|---|---------------|-----------------|----------------------|----------------|-------------------------------|----------------------|-----------------|-------------|
| Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnaletica, igiene) | 4,33 | 50 | 8,0% | 4,0% | 0,0% | 22,0% | 64,0% | 2,0% |
| I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle | 4,20 | 50 | 10,0% | 2,0% | 4,0% | 24,0% | 58,0% | 2,0% |
| Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa) | 4,29 | 50 | 8,0% | 0,0% | 6,0% | 26,0% | 58,0% | 2,0% |
| Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professionale | 4,27 | 50 | 10,0% | 4,0% | 0,0% | 20,0% | 64,0% | 2,0% |
| Allo sportello è stata garantita la mia privacy | 4,56 | 50 | 2,0% | 2,0% | 4,0% | 20,0% | 68,0% | 4,0% |
| TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLLO | 4,33 | 250 | 7,6% | 2,4% | 2,8% | 22,4% | 62,4% | 2,4% |

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 | Né d'accordo né in disaccordo | Abbastanza d'accordo | Molto d'accordo | Non So |
|---|---------------|-----------------|----------------------|----------------|-------------------------------|----------------------|-----------------|-------------|
| Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnaletica, igiene) | 4,44 | 27 | 0,0% | 0,0% | 11,1% | 33,3% | 55,6% | 0,0% |
| I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle | 4,31 | 27 | 0,0% | 3,7% | 11,1% | 33,3% | 48,1% | 3,7% |
| Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di att | 4,27 | 27 | 0,0% | 7,4% | 7,4% | 33,3% | 48,1% | 3,7% |
| Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e profess | 4,41 | 27 | 3,7% | 0,0% | 7,4% | 29,6% | 59,3% | 0,0% |
| Allo sportello è stata garantita la mia privacy | 4,59 | 27 | 0,0% | 0,0% | 7,4% | 25,9% | 66,7% | 0,0% |
| TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO | 4,41 | 135 | 0,7% | 2,2% | 8,9% | 31,1% | 55,6% | 1,5% |

Il giudizio complessivo ottenuto dalla Direzione territoriale di Caserta è pari a 4,41: 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 | Né d'accordo né in disaccordo | Abbastanza d'accordo | Molto d'accordo | Non So |
|---|---------------|-----------------|----------------------|----------------|-------------------------------|----------------------|-----------------|-------------|
| Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnaletica, igiene) | 3,90 | 87 | 4,6% | 6,9% | 10,3% | 40,2% | 28,7% | 9,2% |
| I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle | 3,80 | 87 | 6,9% | 10,3% | 8,0% | 35,6% | 31,0% | 8,0% |
| Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di att | 3,69 | 87 | 8,0% | 8,0% | 13,8% | 36,8% | 25,3% | 8,0% |
| Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e profess | 4,05 | 87 | 4,6% | 5,7% | 10,3% | 29,9% | 40,2% | 9,2% |
| Allo sportello è stata garantita la mia privacy | 4,13 | 87 | 3,4% | 4,6% | 6,9% | 37,9% | 37,9% | 9,2% |
| TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO | 3,91 | 435 | 5,5% | 7,1% | 9,9% | 36,1% | 32,6% | 8,7% |

Il giudizio complessivo ottenuto dalla Direzione territoriale di Napoli è pari a 3,91: 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 | Né d'accordo né in disaccordo | Abbastanza d'accordo | Molto d'accordo | Non So |
|---|---------------|-----------------|----------------------|----------------|-------------------------------|----------------------|-----------------|-------------|
| Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnaletica, igiene) | 4,42 | 37 | 0,0% | 2,7% | 8,1% | 27,0% | 51,4% | 10,8% |
| I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle | 4,33 | 37 | 2,7% | 2,7% | 5,4% | 29,7% | 48,6% | 10,8% |
| Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di att | 3,97 | 37 | 2,7% | 10,8% | 16,2% | 18,9% | 43,2% | 8,1% |
| Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e profess | 4,20 | 37 | 2,7% | 2,7% | 13,5% | 29,7% | 45,9% | 5,4% |
| Allo sportello è stata garantita la mia privacy | 4,25 | 37 | 2,7% | 2,7% | 16,2% | 21,6% | 54,1% | 2,7% |
| TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO | 4,23 | 185 | 2,2% | 4,3% | 11,9% | 25,4% | 48,6% | 7,6% |

Il giudizio complessivo ottenuto dalla Direzione territoriale di Nola è 4,23.

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 | Né d'accordo né in disaccordo | Abbastanza d'accordo | Molto d'accordo | Non So |
|---|---------------|-----------------|----------------------|----------------|-------------------------------|----------------------|-----------------|-------------|
| Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnaletica, igiene) | 4,53 | 79 | 1,3% | 2,5% | 5,1% | 20,3% | 63,3% | 7,6% |
| I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle | 4,46 | 79 | 0,0% | 6,3% | 3,8% | 21,5% | 57,0% | 11,4% |
| Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di att | 4,31 | 79 | 2,5% | 3,8% | 3,8% | 32,9% | 46,8% | 10,1% |
| Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e profess | 4,49 | 79 | 0,0% | 3,8% | 3,8% | 27,8% | 55,7% | 8,9% |
| Allo sportello è stata garantita la mia privacy | 4,60 | 79 | 0,0% | 1,3% | 7,6% | 17,7% | 64,6% | 8,9% |
| TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLLO | 4,48 | 395 | 0,8% | 3,5% | 4,8% | 24,1% | 57,5% | 9,4% |

Il giudizio complessivo ottenuto dalla Direzione territoriale di Salerno è pari 4,48.

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;
- l'adeguatezza dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici;
- l'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario di ricevimento, gestione di più visite...)
- la disponibilità e cortesia del personale sanitario;
- la tutela della privacy presso gli ambulatori.

AVELLINO-BENEVENTO E SEDI DI PERTINENZA

| Domanda del questionario | Media Giudizi | Numero Risposte | Per niente d'accordo | Poco d'accordo | Né d'accordo né in disaccordo | Abbastanza d'accordo | Molto d'accordo | Non So |
|--|---------------|-----------------|----------------------|----------------|-------------------------------|----------------------|-----------------|-------------|
| Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (s | 4,03 | 33 | 6,1% | 12,1% | 3,0% | 30,3% | 48,5% | 0,0% |
| Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medic | 3,64 | 33 | 21,2% | 9,1% | 3,0% | 18,2% | 48,5% | 0,0% |
| Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione | 3,67 | 33 | 21,2% | 3,0% | 6,1% | 27,3% | 42,4% | 0,0% |
| Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale | 3,64 | 33 | 18,2% | 9,1% | 6,1% | 24,2% | 42,4% | 0,0% |
| Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy | 4,50 | 33 | 0,0% | 0,0% | 12,1% | 24,2% | 60,6% | 3,0% |
| TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA | 3,89 | 165 | 13,3% | 6,7% | 6,1% | 24,8% | 48,5% | 0,6% |

CASERTA E SEDE DI PERTINENZA

| Domanda del questionario | Media Giudizi | Numero Risposte | Per niente d'accordo | Poco d'accordo | Né d'accordo né in disaccordo | Abbastanza d'accordo | Molto d'accordo | Non So |
|--|---------------|-----------------|----------------------|----------------|-------------------------------|----------------------|-----------------|-------------|
| Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (s | 4,56 | 33 | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 42,4% | 54,5% | 3,0% |
| Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medic | 4,25 | 33 | 3,0% | 9,1% | 3,0% | 27,3% | 54,5% | 3,0% |
| Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione | 4,34 | 33 | 0,0% | 9,1% | 6,1% | 24,2% | 57,6% | 3,0% |
| Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale | 4,58 | 33 | 0,0% | 0,0% | 6,1% | 30,3% | 63,6% | 0,0% |
| Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy | 4,42 | 33 | 0,0% | 3,0% | 6,1% | 36,4% | 54,5% | 0,0% |
| TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA | 4,43 | 165 | 0,6% | 4,2% | 4,2% | 32,1% | 57,0% | 1,8% |

NAPOLI E SEDE DI PERTINENZA

| Domanda del questionario | Media Giudizi | Numero Risposte | Per niente d'accordo | Poco d'accordo | Né d'accordo né in disaccordo | Abbastanza d'accordo | Molto d'accordo | Non So |
|--|---------------|-----------------|----------------------|----------------|-------------------------------|----------------------|-----------------|-------------|
| Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (s | 3,89 | 94 | 4,3% | 8,5% | 9,6% | 46,8% | 28,7% | 2,1% |
| Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medic | 3,80 | 94 | 8,5% | 8,5% | 10,6% | 35,1% | 34,0% | 3,2% |
| Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione | 3,52 | 94 | 14,9% | 7,4% | 10,6% | 43,6% | 22,3% | 1,1% |
| Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale | 4,06 | 94 | 4,3% | 5,3% | 10,6% | 38,3% | 40,4% | 1,1% |
| Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy | 4,21 | 94 | 4,3% | 3,2% | 6,4% | 37,2% | 45,7% | 3,2% |
| TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA | 3,90 | 470 | 7,2% | 6,6% | 9,6% | 40,2% | 34,3% | 2,1% |

NOLA E SEDE DI PERTINENZA

| Domanda del questionario | Media Giudizi | Numero Risposte | Per niente d'accordo | Poco d'accordo | Né d'accordo né in disaccordo | Abbastanza d'accordo | Molto d'accordo | Non So |
|--|---------------|-----------------|----------------------|----------------|-------------------------------|----------------------|-----------------|-------------|
| Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (s | 4,07 | 30 | 6,7% | 0,0% | 16,7% | 26,7% | 43,3% | 6,7% |
| Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medic | 4,04 | 30 | 6,7% | 6,7% | 13,3% | 16,7% | 50,0% | 6,7% |
| Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione | 3,90 | 30 | 10,0% | 10,0% | 6,7% | 23,3% | 46,7% | 3,3% |
| Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale | 3,87 | 30 | 13,3% | 3,3% | 16,7% | 16,7% | 50,0% | 0,0% |
| Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy | 4,56 | 30 | 0,0% | 0,0% | 10,0% | 20,0% | 60,0% | 10,0% |
| TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA | 4,08 | 150 | 7,3% | 4,0% | 12,7% | 20,7% | 50,0% | 5,3% |

SALERNO E SEDE DI PERTINENZA

| Domanda del questionario | Media Giudizi | Numero Risposte | Per niente d'accordo | Poco d'accordo | Né d'accordo né in disaccordo | Abbastanza d'accordo | Molto d'accordo | Non So |
|--|---------------|-----------------|----------------------|----------------|-------------------------------|----------------------|-----------------|-------------|
| Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (s | 4,44 | 62 | 1,6% | 3,2% | 3,2% | 32,3% | 58,1% | 1,6% |
| Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medic | 4,18 | 62 | 8,1% | 4,8% | 4,8% | 24,2% | 56,5% | 1,6% |
| Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione | 4,03 | 62 | 8,1% | 6,5% | 8,1% | 27,4% | 48,4% | 1,6% |
| Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale | 4,20 | 62 | 6,5% | 3,2% | 6,5% | 30,6% | 51,6% | 1,6% |
| Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy | 4,45 | 62 | 1,6% | 4,8% | 3,2% | 25,8% | 61,3% | 3,2% |
| TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA | 4,26 | 310 | 5,2% | 4,5% | 5,2% | 28,1% | 55,2% | 1,9% |

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 495 questionari raccolti, 236 sono coloro che hanno aderito all'invito formulato con la domanda aperta, al netto di chi, pur rispondendo al quesito, non ha segnalato criticità né apprezzamenti sul servizio ricevuto.

Nelle 236 risposte raccolte almeno 40 risposte contengono commenti positivi di apprezzamento dei servizi ricevuti, confermando il buon lavoro svolto dal personale di sede e la qualità dei servizi erogati, nonostante il periodo emergenziale in corso; dato quest'ultimo estremamente gratificante alla luce dell'eccezionalità del momento storico e dello sforzo profuso per mantenere quantomeno invariato il livello della qualità assicurata.

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. Inoltre alcuni aspetti critici sono stati segnalati in merito alla mancata risposta telefonica degli operatori telefonici e all'impossibilità di contattare il personale delle sedi.

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 anche l'anno 2021 e la conseguente riorganizzazione del lavoro alla luce delle misure restrittive dovute all'emergenza Covid-19.



DIREZIONE REGIONALE
CAMPANIA

Gli aspetti segnalati costituiscono, comunque, senz'altro una base su cui effettuare una riflessione significativa nell'ottica del miglioramento del servizio, sebbene vada comunque rappresentato che, in ordine ai relativi indicatori utilizzati per la misurazione del gradimento, i giudizi medi ottenuti sono tutti positivi e con valori superiori al target d'Istituto.

La Direzione regionale monitorerà gli aspetti in discussione.