

The logo for INAIL, consisting of the letters 'INAIL' in a bold, white, sans-serif font, centered within a dark blue rectangular background.

INAIL

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION SUI
SERVIZI EROGATI DALLE SEDI DELL'ISTITUTO
ANNO 2022

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	24

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 2022 hanno usufruito dei servizi Inail almeno una volta.

Sia il questionario che la scala di valutazione sono rimasti invariati rispetto alla precedente rilevazione. 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 cinque a sei opzioni che vanno dal "per niente d'accordo" al "non so/non ho elementi per esprimere un giudizio" 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 la raccolta dei dati avviene tramite il canale mail-web, con 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 e con il Piano della Performance 2021-2023, adottato con delibera del CDA n.83 del 23 marzo 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 Customer Satisfaction 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 2022.

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).

All'utente che ha fornito un indirizzo mail o un numero telefonico verrà inviato un messaggio (mail o sms) contenente il link attraverso il quale si accede direttamente al questionario che, facoltativamente, verrà compilato dall'utente stesso, alimentandone direttamente il database;

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.

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 si è svolta come di consueto nell'arco di circa quattro settimane, sono stati acquisiti, infatti, tutti i questionari pervenuti dal 21 novembre 2022 al 16 dicembre 2022 (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 *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 4,00 – 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.

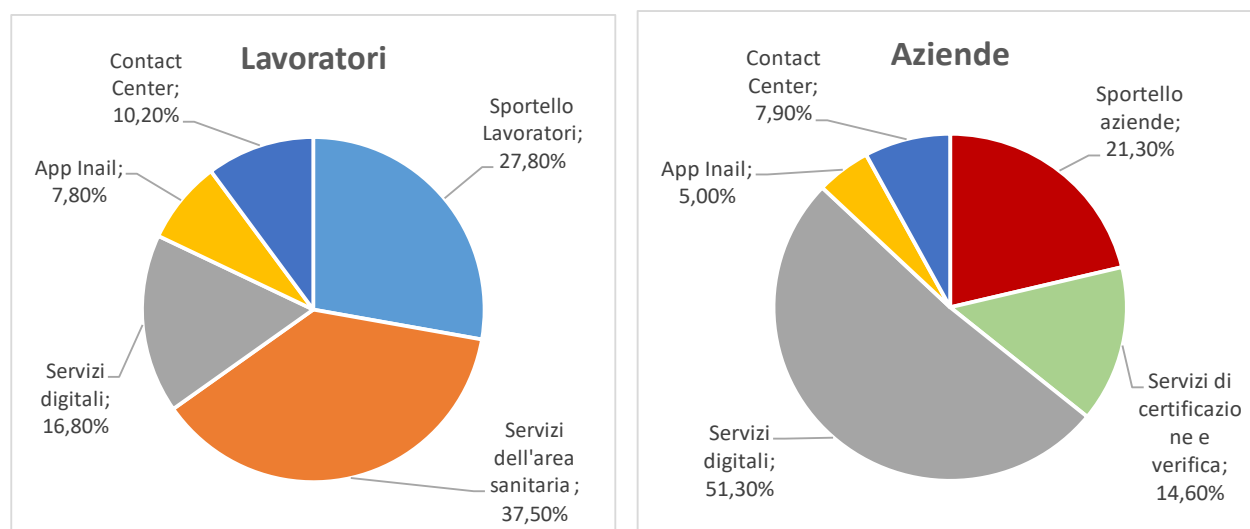
Conclusa la fase di rilevazione, i questionari compilati sono stati anonimizzati nel rispetto delle disposizioni normative circa la protezione dei dati personali e successivamente aggregati dalla Direzione centrale organizzazione digitale dell'Inail. I dati vengono elaborati statisticamente dalla Consulenza 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 1.073 utenti come evidenziato nella seguente tabella.

- 588 Lavoratori
- 485 Aziende

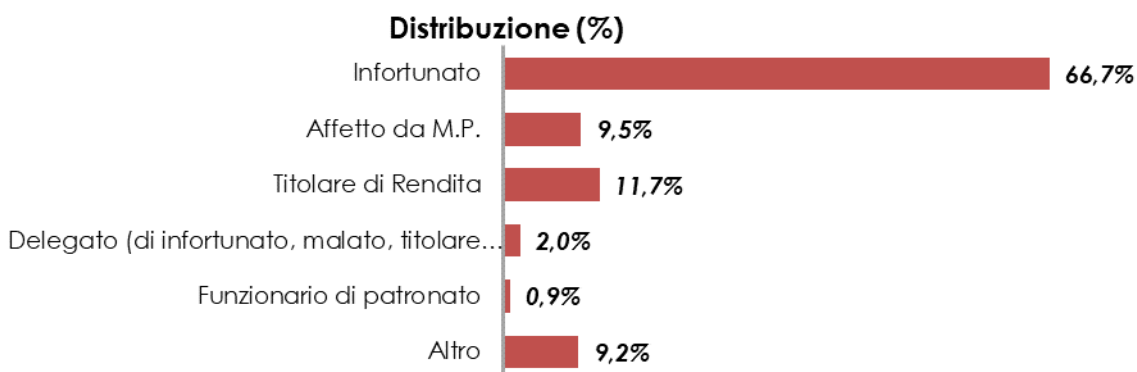


Come si evince dal grafico sopra indicato, gli utenti delle aree lavoratori e CML della Campania sono entrati in contatto con il Contact Center (10,2%) e, a seguire, con l'area Sanitaria (37,5%).

Gli utenti delle aree aziende sono entrati in contatto con INAIL attraverso i servizi digitali e lo sportello aziende (51,3%).

L'utenza Lavoratori ha rappresentato il 54,8% del campione ed è costituita principalmente da infortunati, titolari di rendita e affetti da M.P.

Categoria (Lavoratori)	N. questionari
Infortunato	392
Affetto da M.P.	56
Titolare di Rendita	69
Delegato di Inf / Affetto MP / Tit. rendita	12
Patronato	5
Altro	54
Totale	588

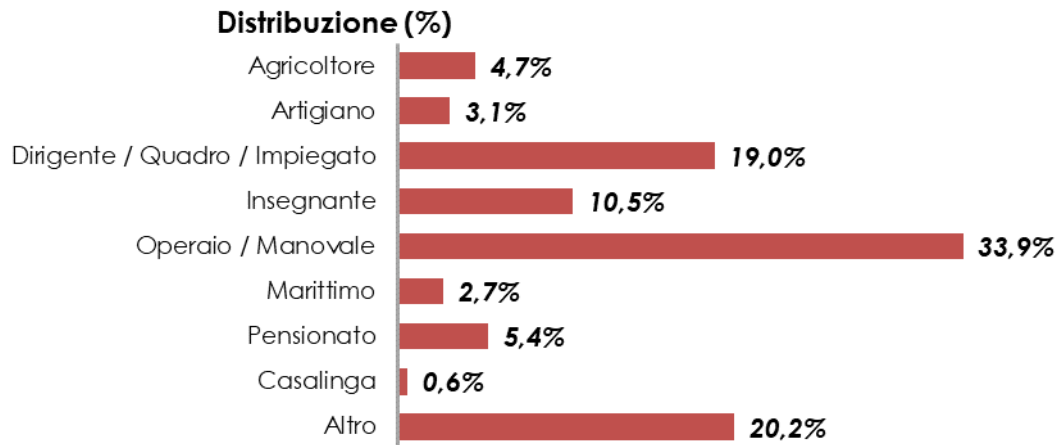


La principale professione degli utenti Lavoratori che hanno aderito all'indagine è operaio/manovale (36,6%) seguito da Dirigente/quadro/impiegato (23,9%).

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

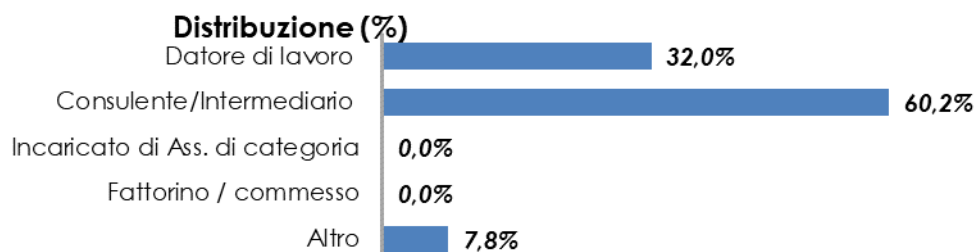
Professione (Lavoratori) (*)	N. questionari
Agricoltore	24
Artigiano	16
Dirigente / Quadro / Impiegato	98
Insegnante	54
Operaio / Manovale	175
Marittimo	14
Pensionato	28
Casalinga	3
Altro	104
Totale	516

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



L'utenza Aziende rappresenta il 45,2% del campione ed è costituito principalmente da consulenti/intermediario.

Categoria (Aziende)	N. questionari
Datore di lavoro	155
Consulente/Intermediario	292
Incaricato di Ass. di categoria	0
Fattorino / commesso	0
Altro	38
Totale	485

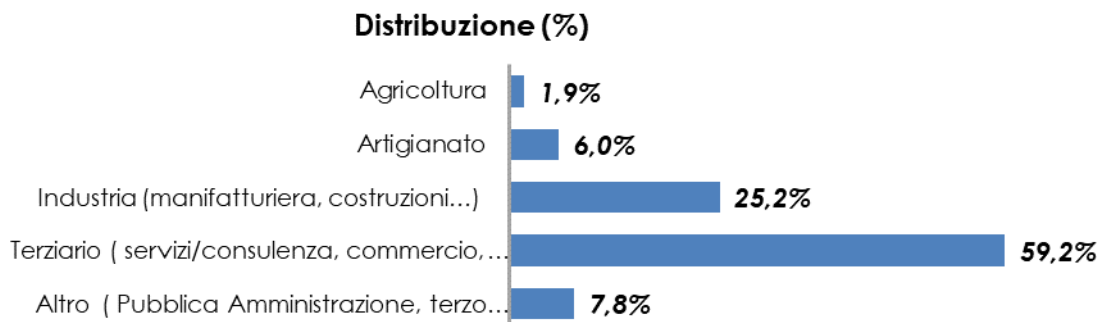


I consulenti del lavoro costituiscono il 60,2% dei rispondenti del settore Aziende. Infatti la maggior parte delle imprese per la gestione del rapporto assicurativo si

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 59,2%. 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 25,2% dei rispondenti.

Settore di attività (Aziende)	N. questionari
Agricoltura	9
Artigianato	29
Industria (manifatturiera, costruzioni...)	122
Terziario (servizi/consulenza, commercio, turismo, credito, istruzione...)	287
Altro (Pubblica Amministrazione, terzo settore, Navigazione ...)	38
Totale	485



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 3,84 leggermente inferiore al dato nazionale che è stato di 3,90 confermando comunque un *trend* positivo di gradimento degli utenti costante nel tempo.

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

DIREZIONI TERRITORIALI	Giudizio complessivo
AVELLINO - BENEVENTO	3,96
CASERTA	3,75
NAPOLI	3,69
NOLA	3,75
SALERNO	3,98
Giudizio medio regionale	3,84
Giudizio medio nazionale	3,90

In generale, le valutazioni attribuite ai singoli aspetti oggetto dell'indagine 2022 si collocano, nella maggior parte delle strutture, poco al di sotto del 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 4,01 (Aziende 4,17 e lavoratori 3,92). 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 / Non ho elementi per esprimere un giudizio
Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnaletica, igiene)	4,04	474	4,9%	4,6%	6,8%	46,2%	34,0%	3,6%
I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle mi	3,92	474	6,1%	7,4%	8,2%	42,6%	33,8%	1,9%
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa...)	3,81	474	7,6%	7,6%	10,3%	42,4%	30,0%	2,1%
Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professiona	4,10	474	4,9%	5,9%	7,6%	35,7%	43,7%	2,3%
Allo sportello è stata garantita la mia privacy	4,18	474	2,7%	4,9%	7,4%	37,1%	42,4%	5,5%
TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO	4,01	2.370	5,2%	6,1%	8,1%	40,8%	36,8%	3,1%

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. Il giudizio medio relativo a tale aspetto, pari a 4,04, conferma la soddisfazione dell'utenza rispetto alle misure messe in campo dall'Istituto per fronteggiare la situazione emergenziale allora ancora in corso.

✓ *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 3,92.

✓ *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 3,81.

✓ *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 4,10. 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 4,18.

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 3,80.

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 / Non ho elementi per esprimere un giudizio
Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (spazio, illuminazione, temperatura, ecc.)	3,83	417	6,5%	11,3%	8,4%	39,6%	33,1%	1,2%
Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici	3,63	417	13,9%	9,8%	7,2%	36,5%	31,7%	1,0%
Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione di più visite)	3,65	417	11,0%	12,0%	7,7%	38,6%	30,0%	0,7%
Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale	3,80	417	10,3%	8,2%	9,1%	34,8%	36,7%	1,0%
Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy	4,09	417	4,1%	6,0%	7,9%	39,1%	40,8%	2,2%
TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA	3,80	2.085	9,2%	9,4%	8,1%	37,7%	34,4%	1,2%

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 3,83.

- 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 3,63.

- 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 3,65 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 3,80.

- 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 4,09.

4.3 Settore certificazione, verifica e ricerca

Anche per il 2022, 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 2022 i questionari raccolti sono stati 113, di seguito viene riportata la relativa tabella:

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 / Non ho elementi per esprimere un giudizio
Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dell'area dei servizi di certificazione e verifica	4,19	113	0,0%	3,5%	9,7%	42,5%	33,6%	10,6%
I servizi e le informazioni ricevuti presso l'unità di certificazione e verifica sono adeguati	4,19	113	0,9%	4,4%	8,0%	44,2%	37,2%	5,3%
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di certificazione e verifica presso la sede	4,03	113	0,9%	7,1%	10,6%	41,6%	30,1%	9,7%
Il personale del servizio di certificazione e verifica è stato disponibile, competente e pro	4,27	113	0,9%	4,4%	7,1%	36,3%	43,4%	8,0%
Presso l'unità di certificazione e verifica è stata garantita la mia privacy	4,32	113	0,9%	4,4%	5,3%	31,9%	45,1%	12,4%
TOTALE SERVIZI DI CERTIFICAZIONE E VERIFICA	4,20	565	0,7%	4,8%	8,1%	39,3%	37,9%	9,2%

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 / Non ho elementi per esprimere un giudizio
Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnaletica, igiene)	4,37	81	1,2%	3,7%	1,2%	44,4%	49,4%	0,0%
I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle mi	4,25	81	4,9%	3,7%	4,9%	34,6%	51,9%	0,0%
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa...)	4,14	81	6,2%	3,7%	4,9%	40,7%	44,4%	0,0%
Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professiona	4,35	81	2,5%	6,2%	3,7%	29,6%	58,0%	0,0%
Allo sportello è stata garantita la mia privacy	4,43	81	1,2%	1,2%	7,4%	32,1%	55,6%	2,5%
TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO	4,31	405	3,2%	3,7%	4,4%	36,3%	51,9%	0,5%

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 / Non ho elementi per esprimere un giudizio
Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnaletica, igiene)	3,95	60	3,3%	5,0%	11,7%	51,7%	26,7%	1,7%
I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle mie esigenze	3,87	60	3,3%	11,7%	8,3%	48,3%	28,3%	0,0%
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa...)	3,55	60	10,0%	15,0%	6,7%	46,7%	21,7%	0,0%
Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professionale	3,98	60	5,0%	8,3%	8,3%	40,0%	38,3%	0,0%
Allo sportello è stata garantita la mia privacy	4,18	60	1,7%	6,7%	6,7%	38,3%	41,7%	5,0%
TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLLO	3,90	300	4,7%	9,3%	8,3%	45,0%	31,3%	1,3%

Il giudizio complessivo ottenuto dalla Direzione territoriale di Caserta è pari a 3,90.

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 / Non ho elementi per esprimere un giudizio
Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnaletica, igiene)	3,65	110	9,1%	7,3%	9,1%	49,1%	18,2%	7,3%
I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle mie esigenze	3,66	110	8,2%	7,3%	11,8%	50,0%	18,2%	4,5%
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa...)	3,52	110	10,9%	7,3%	16,4%	42,7%	18,2%	4,5%
Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professionale	3,74	110	6,4%	8,2%	11,8%	45,5%	22,7%	5,5%
Allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,89	110	4,5%	4,5%	11,8%	47,3%	24,5%	7,3%
TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLLO	3,69	550	7,8%	6,9%	12,2%	46,9%	20,4%	5,8%

Il giudizio complessivo ottenuto dalla Direzione territoriale di Napoli è pari a 3,69.

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 / Non ho elementi per esprimere un giudizio
Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnaletica, igiene)	3,88	88	6,8%	3,4%	10,2%	46,6%	26,1%	6,8%
I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle mie esigenze	3,72	88	5,7%	11,4%	13,6%	40,9%	26,1%	2,3%
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa...)	3,67	88	8,0%	9,1%	14,8%	38,6%	25,0%	4,5%
Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professionale	4,01	88	4,5%	5,7%	10,2%	38,6%	36,4%	4,5%
Allo sportello è stata garantita la mia privacy	4,00	88	3,4%	6,8%	10,2%	37,5%	34,1%	8,0%
TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLLO	3,85	440	5,7%	7,3%	11,8%	40,5%	29,5%	5,2%

Il giudizio complessivo ottenuto dalla Direzione territoriale di Nola è 3,85.

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 / Non ho elementi per esprimere un giudizio
Sono soddisfatto degli ambienti e del comfort dello sportello (spazio, segnaletica, igiene)	4,29	129	2,3%	3,9%	3,9%	41,1%	47,3%	1,6%
I servizi e le informazioni ricevuti presso lo sportello amministrativo sono adeguati alle mi	4,12	129	6,2%	5,4%	3,9%	38,0%	45,0%	1,6%
Sono soddisfatto dell'organizzazione del servizio di sportello (orari di apertura, tempi di attesa...)	4,08	129	4,7%	5,4%	7,0%	42,6%	39,5%	0,8%
Il personale dello sportello amministrativo è stato disponibile, competente e professiona	4,37	129	4,7%	3,1%	4,7%	25,6%	61,2%	0,8%
Allo sportello è stata garantita la mia privacy	4,40	129	2,3%	4,7%	2,3%	29,5%	56,6%	4,7%
TOTALE SERVIZI ALLO SPORTELLO	4,25	645	4,0%	4,5%	4,3%	35,3%	49,9%	1,9%

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

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 / Non ho elementi per esprimere un giudizio
Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (spazio, pulizia, accoglienza)	4,02	54	7,4%	7,4%	7,4%	29,6%	46,3%	1,9%
Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici	3,85	54	14,8%	3,7%	7,4%	27,8%	44,4%	1,9%
Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione di più medici)	3,92	54	9,3%	11,1%	3,7%	27,8%	46,3%	1,9%
Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale	3,91	54	11,1%	5,6%	7,4%	31,5%	42,6%	1,9%
Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy	4,17	54	5,6%	5,6%	1,9%	38,9%	46,3%	1,9%
TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA	3,97	270	9,6%	6,7%	5,6%	31,1%	45,2%	1,9%

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 / Non ho elementi per esprimere un giudizio
Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (spazio, pulizia, accoglienza)	3,75	69	5,8%	13,0%	8,7%	43,5%	27,5%	1,4%
Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici	3,52	69	13,0%	14,5%	8,7%	34,8%	29,0%	0,0%
Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione di più medici)	3,26	69	17,4%	18,8%	4,3%	39,1%	20,3%	0,0%
Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale	3,53	69	14,5%	10,1%	10,1%	36,2%	27,5%	1,4%
Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy	4,14	69	2,9%	5,8%	8,7%	36,2%	42,0%	4,3%
TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA	3,64	345	10,7%	12,5%	8,1%	38,0%	29,3%	1,4%

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 / Non ho elementi per esprimere un giudizio
Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (spazio, pulizia, accoglienza)	3,64	123	8,9%	10,6%	9,8%	48,0%	22,0%	0,8%
Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici	3,42	123	17,9%	8,9%	7,3%	43,9%	21,1%	0,8%
Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione di più medici)	3,33	123	14,6%	14,6%	9,8%	42,3%	17,1%	1,6%
Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale	3,74	123	9,8%	8,9%	9,8%	39,8%	30,9%	0,8%
Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy	3,89	123	5,7%	7,3%	10,6%	44,7%	30,9%	0,8%
TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA	3,60	615	11,4%	10,1%	9,4%	43,7%	24,4%	1,0%

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 / Non ho elementi per esprimere un giudizio
Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (spazio, pulizia, accoglienza)	3,48	66	4,5%	19,7%	15,2%	39,4%	18,2%	3,0%
Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici	3,35	66	15,2%	15,2%	10,6%	34,8%	22,7%	1,5%
Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione di più medici)	3,70	66	7,6%	9,1%	15,2%	42,4%	25,8%	0,0%
Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale	3,68	66	12,1%	4,5%	15,2%	37,9%	28,8%	1,5%
Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy	3,94	66	3,0%	4,5%	15,2%	48,5%	27,3%	1,5%
TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA	3,63	330	8,5%	10,6%	14,2%	40,6%	24,5%	1,5%

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 / Non ho elementi per esprimere un giudizio
Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (spazi)	4,23	102	3,9%	7,8%	2,9%	32,4%	52,9%	0,0%
Sono soddisfatto dei servizi e delle informazioni ricevute presso gli ambulatori medici	4,02	102	7,8%	7,8%	3,9%	34,3%	45,1%	1,0%
Sono soddisfatto dell'organizzazione delle visite mediche (tempi di attesa, orario, gestione di più v	4,13	102	4,9%	6,9%	4,9%	37,3%	46,1%	0,0%
Il personale medico-sanitario della sede è disponibile, competente e professionale	4,10	102	5,9%	9,8%	4,9%	27,5%	52,0%	0,0%
Negli ambulatori è stata garantita la mia privacy	4,38	102	2,0%	5,9%	2,9%	28,4%	57,8%	2,9%
TOTALE SERVIZI DELL'AREA SANITARIA	4,17	510	4,9%	7,6%	3,9%	32,0%	50,8%	0,8%

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.

I questionari raccolti (1.073) sono decisamente incrementati rispetto al 2021. Pur confermando il buon lavoro svolto dal personale delle Sedi e la qualità dei servizi erogati, riportano, tuttavia, per alcune Sedi, un giudizio meno positivo rispetto all'anno precedente, cosa probabilmente dovuta ad un maggior afflusso di utenti che ha privilegiato la compilazione dei moduli nei casi di un giudizio di minor soddisfazione, mentre taluni, pur rispondendo al quesito, non hanno segnalato criticità né apprezzamenti sul servizio ricevuto.

In ordine agli aspetti critici segnalati dall'utenza, 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, ai parcheggi, 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, nonché al malfunzionamento delle piattaforme informatiche che hanno inciso sull'accessibilità dei servizi telematici, condizionando in particolar modo la percezione di soddisfazione dell'utenza.

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 soddisfacenti e con valori vicini al target d'Istituto.

La Direzione regionale monitorerà gli aspetti in discussione.