

CUSTOMER  
SATISFACTION

2011

---

**Report di sintesi**

## INTRODUZIONE

### **PREMESSA: Innovazione normativa e implementazioni al sistema di rilevazione della soddisfazione dell'utenza (Customer Satisfaction – C.S.)**

Sulla base di una scelta ormai consolidata - a partire dal 2004 - L'Inail compie indagini periodiche sul grado di soddisfazione dell'utenza rispetto alla qualità dei servizi, con metodiche e campionature che consentano una rilevazione rappresentativa e oggettiva del vissuto del bacino degli intervistati.

Com'è noto, lo scopo della Customer Satisfaction è quello di rilevare la valutazione dell'utenza riguardo ai servizi percepiti, per individuare eventuali punti critici, pianificare le azioni di miglioramento e stabilire i futuri obiettivi in maniera più mirata alle esigenze dei propri utenti.

Inoltre, il Piano della performance dell'INAIL, predisposto in applicazione alle disposizioni contenute nel Decreto Legislativo n.150 del 2009 e adottato con Delibera presidenziale n.23/2011, prevede che l'erogazione di una quota del salario accessorio sia legata alle valutazioni espresse dall'utenza.

Tali innovazioni legislative hanno richiesto la parziale riprogettazione del sistema di rilevazione e le seguenti variazioni:

- Estensione della C.S a tutte le Sedi, per un sistema di campionamento compatibile con l'erogazione di una quota del salario accessorio;
- utilizzo di ulteriori canali ( contact center e web-e.mail), in grado di garantire un campione significativo in termini numerici, oltre che la possibilità di esprimere più liberamente la valutazione.

La rilevazione, effettuata nel mese di ottobre 2011 è a tutto campo ed è indirizzata ad esaminare:

- **aspetti generali**
- **rapporti con le aziende**
- **prestazioni economiche per i lavoratori**
- **prestazioni sanitarie per i lavoratori**

## LINEE DI SVILUPPO DEL REPORT

### VALUTAZIONE DI SINTESI

I risultati complessivi del C.S. elaborati dalla Consulenza Statistico Attuariale evidenziano per la regione un trend più alto della media nazionale e in aumento rispetto al 2010.

Risultati, questi, che indicano, pur in presenza di una carenza endemica di personale, come il governo della regione e il ricorso alla rete tra sedi, sostengano e implementino la qualità del servizio.

La metodica di indagine del report di sintesi punterà, in particolare, sul raffronto degli andamenti 2010 – 2011, sia in termini complessivi, sia in termini analitici per le Sedi Dirigenziali

|                 | 2010 | 2011 | TREND |
|-----------------|------|------|-------|
| Totale Istituto | 3.32 | 3.38 | ↑     |
| Totale Piemonte | 3.33 | 3.42 | ↑     |

#### GIUDIZIO COMPLESSIVO MEDIO

Il giudizio medio, utilizzato ai fini del salario accessorio (aggregato quindi per Sede di tipo A) ha raggiunto, a livello di Direzione regionale, un valore pari al 3,42.

Anche la media dei giudizi medi, aggregati per Sede dirigenziale, dimostra un buon livello di gradimento

| Sedi Dirigenziali      | 2010        | 2011        | Trend |
|------------------------|-------------|-------------|-------|
| Alessandria            | 3,45        | 3,39        | ↑     |
| Cuneo                  | 3,33        | 3,54        | ↑     |
| Novara                 | 3,29        | 3,37        | ↑     |
| Torino Centro          | 3,23        | 3,25        | ↑     |
| Torino Sud             | 3,21        | 3,4         | ↑     |
| Torino Nord            | 3,49        | 3,44        | ↓     |
| Vercelli               | 3,33        | 3,49        | ↑     |
| <b>Totale Piemonte</b> | <b>3,33</b> | <b>3.42</b> | ↑     |

## Metodologia di rilevazione

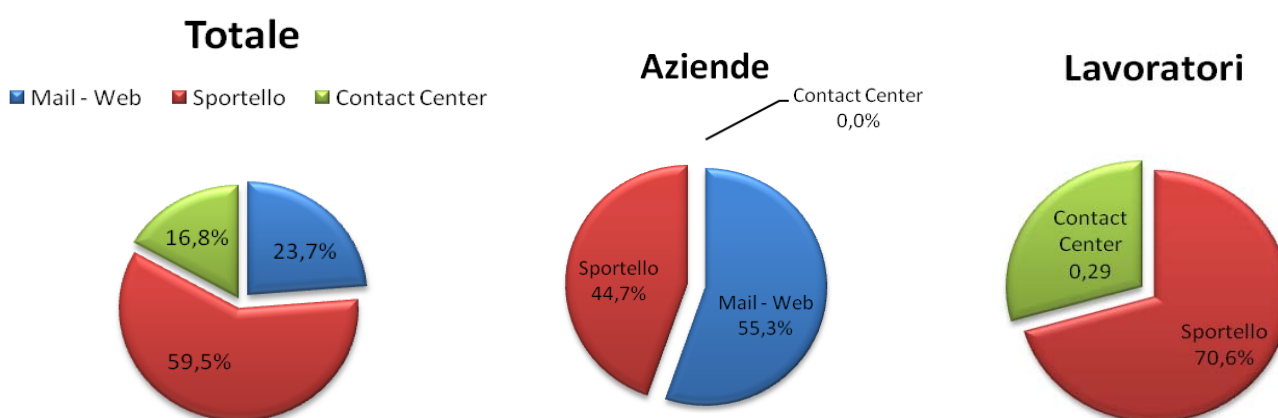
Anche per il 2011, la rilevazione è stata effettuata mediante la somministrazione e la auto-somministrazione dei medesimi questionari utilizzati nel 2010, rivolti rispettivamente all'utenza "Aziende" e all'utenza "Lavoratori".

### Canali attivati e descrizione del campione

Sulla base dell'esperienza maturata nel 2010, l'indagine, rivolta agli utenti che nell'ultimo anno (periodo di riferimento) hanno usufruito dei servizi erogati dall'Istituto, è stata effettuata attraverso i seguenti canali:

- sportello fisico
- web-mail
- Contact Center

| Fonte          | Numero di questionari |            |        |
|----------------|-----------------------|------------|--------|
|                | Aziende               | Lavoratori | Totale |
| Mail - Web     | 595                   | –          | 595    |
| Sportello      | 480                   | 1.010      | 1.490  |
| Contact Center | –                     | 421        | 421    |
| Totale         | 1.075                 | 1.431      | 2.506  |



## GIUDIZIO SUGLI ASPETTI GENERALI DEI SERVIZI INAIL

Il grado di soddisfazione sugli **aspetti generali del servizio**, comuni a tutti gli utenti, è stato misurato attraverso i seguenti indicatori:

- disponibilità di informazioni di carattere generale sull'attività dell'Inail; .
- disponibilità di informazioni ricevute telefonicamente dalla Sede;
- capacità risolvere i reclami presentati dall'utenza;
- organizzazione interna della Sede, riguardo agli aspetti tangibili e logistici (segnaletica interna per indicare sportelli, orari, comfort dei locali,...);
- cortesìa e disponibilità del personale tutto della Sede, non solo del personale dello sportello, riguardo al modo di relazionarsi con l'utenza.

Il **giudizio medio complessivo delle singole Sedi**, registrato sul totale dei suddetti indicatori, è superiore al valore soglia.

## GIUDIZIO SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI ALLE AZIENDE

All'utenza del Processo Aziende è stato chiesto un giudizio su alcuni servizi specifici forniti dall'Istituto ed esattamente:

- chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle pratiche;
- tempi per il completamento e la definizione delle pratiche;
- facilità di avere informazioni sulle pratiche/provvedimenti;
- organizzazione degli sportelli;
- competenza e professionalità del personale di sportello;
- tutela della riservatezza allo sportello.

Il **giudizio medio complessivo delle singole Sedi**, registrato sul totale dei suddetti indicatori, è superiore al valore soglia.

## GIUDIZIO SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI

### Prestazioni Economiche

All'utenza del Processo Lavoratori è stato chiesto di esprimere un giudizio su alcuni servizi specifici forniti dall'Istituto attraverso i seguenti indicatori:

- .chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle pratiche;
- .tempestività dei pagamenti spettanti;
- .facilità di avere informazioni sulle pratiche/provvedimenti;
- .organizzazione degli sportelli;
- .competenza e professionalità del personale di sportello;
- .tutela della riservatezza allo sportello.

Il giudizio medio complessivo delle singole Sedi, registrato sul totale dei suddetti indicatori, è superiore al valore soglia.

## GIUDIZIO SUI SERVIZI SPECIFICI FORNITI AI LAVORATORI

### Prestazioni sanitarie

All'utenza Lavoratori è stato chiesto anche un giudizio sui servizi medico-legali forniti, attraverso i seguenti indicatori:

- .chiarezza dell'invito a visita medica;
- .disponibilità del personale. Sanitario
- .organizzazione delle visite mediche;
- .idoneità degli ambulatori.

Il giudizio medio complessivo delle singole Sedi, registrato sul totale dei suddetti indicatori, è superiore al valore soglia.

# ANALISI DELLE CRITICITA' E AZIONI DI MIGLIORAMENTO

## CONFRONTO DATI RIPILOGATIVI C.S. 2010/2011

### SEDE DIRIGENZIALE DI ALESSANDRIA

La valutazione di C.S per il comprensorio di Alessandria (con Asti, Novi Ligure, Casale), pur attestandosi su valori soddisfacenti (3,39) è in calo rispetto al 2010 su quasi tutti gli item. Le strutture dovranno intraprendere azioni di miglioramento su tutte le linee di processo/prodotto

|   | Totale Sede Dirigenziale |             |          |
|---|--------------------------|-------------|----------|
|   | 2010                     | 2011        |          |
| TOT 1.4)** Disponibilità di informazioni di carattere generale sui servizi Inail: guida agli adempimenti... | 3,22                     | 3,23        | ↑        |
| TOT 1.5)** Disponibilità di Informazioni di carattere generale al numero telefonico della Sede              | 3,44                     | 3,26        | ↓        |
| TOT 1.6)** Capacità di risolvere i reclami da lei rappresentati   | 3,32                     | 3,35        | ↑        |
| TOT 1.10-1.11)** Organizzazione Interna della Sede: comfort dei locali, segnaletica ...                     | 3,48                     | 3,32        | ↓        |
| TOT 1.11-1.12)** Cortesia e disponibilità del personale della Sede  | 3,69                     | 3,62        | ↓        |
| <b>TOTALE ASPETTI GENERALI</b>  | <b>3,43</b>              | <b>3,36</b> | <b>↑</b> |
| AZ A2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche                     | 3,41                     | 3,34        | ↓        |
| AZ A2.8) Tempi per il completamento e la definizione delle sue pratiche                                     | 3,53                     | 3,40        | ↓        |
| AZ A2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche  | 3,52                     | 3,41        | ↓        |
| AZ B2.12) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...                              | 3,16                     | 3,23        | ↑        |
| AZ B2.13) Competenza e professionalità del personale addetto  | 3,63                     | 3,59        | ↓        |
| AZ B2.14)Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello                                      | 3,54                     | 3,47        | ↓        |
| <b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE</b>   | <b>3,47</b>              | <b>3,41</b> | <b>↑</b> |
| LAV A2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche                    | 3,43                     | 3,24        | ↓        |
| LAV A2.8) Tempestività dei pagamenti spettanti  | 3,51                     | 3,30        | ↓        |
| LAV A2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche   | 3,43                     | 3,38        | ↓        |
| LAV B2.13) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...                             | 3,40                     | 3,30        | ↓        |
| LAV B2.14) Competenza e professionalità del personale addetto   | 3,57                     | 3,56        | ↓        |
| LAV B2.15)Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello                                     | 3,57                     | 3,45        | ↓        |
| <b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE</b>   | <b>3,48</b>              | <b>3,37</b> | <b>↓</b> |
| LAV A3.10) Chiarezza dell'invito a visita medica  | 3,46                     | 3,40        | ↓        |
| LAV B3.16) Disponibilità del personale sanitario  | 3,49                     | 3,51        | ↑        |
| LAV B3.17) Organizzazione e puntualità delle visite mediche(tempi di attesa, orario di ricevimento...)      | 3,32                     | 3,42        | ↑        |
| LAV B3.18) Idoneità ambulatori per le visite mediche (riservatezza, igiene...)                              | 3,62                     | 3,46        | ↓        |
| <b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE</b>  | <b>3,43</b>              | <b>3,45</b> | <b>↑</b> |
| <b>GIUDIZIO COMPLESSIVO</b>   | <b>3,45</b>              | <b>3,39</b> | <b>↓</b> |

## SEDE DIRIGENZIALE DI CUNEO

La valutazione di C.S per il comprensorio di CUNEO si attesta su valori soddisfacenti (3,54 in aumento rispetto al 2010 su quasi tutti gli item. Le strutture dovranno conservare lo stesso livello di qualità erogata.

|   | Totale Sede Dirigenziale |             |   |
|---|--------------------------|-------------|---|
|   | 2010                     | 2011        |   |
| TOT 1.4)** Disponibilità di informazioni di carattere generale sui servizi Inail: guida agli adempimenti... | 3,04                     | 3,36        | ↑ |
| TOT 1.5)** Disponibilità di Informazioni di carattere generale al numero telefonico della Sede              | 3,03                     | 3,56        | ↑ |
| TOT 1.6)** Capacità di risolvere i reclami da lei rappresentati   | 3,28                     | 3,49        | ↑ |
| TOT 1.10-1.11)** Organizzazione Interna della Sede: comfort dei locali, segnaletica ...                     | 3,58                     | 3,59        | ↑ |
| TOT 1.11-1.12)** Cortesia e disponibilita del personale della Sede  | 3,63                     | 3,71        | ↑ |
| <b>TOTALE ASPETTI GENERALI</b>  | <b>3,33</b>              | <b>3,55</b> | ↑ |
| AZ A2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche                     | 3,23                     | 3,48        | ↑ |
| AZ A2.8) Tempi per il completamento e la definizione delle sue pratiche                                     | 3,32                     | 3,49        | ↑ |
| AZ A2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche  | 3,46                     | 3,59        | ↑ |
| AZ B2.12) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...                              | 3,27                     | 3,58        | ↑ |
| AZ B2.13) Competenza e professionalità del personale addetto  | 3,64                     | 3,73        | ↑ |
| AZ B2.14)Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello                                      | 3,56                     | 3,72        | ↑ |
| <b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE</b>   | <b>3,41</b>              | <b>3,61</b> | ↑ |
| LAV A2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche                    | 3,27                     | 3,45        | ↑ |
| LAV A2.8) Tempestività dei pagamenti spettanti  | 3,28                     | 3,41        | ↑ |
| LAV A2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche   | 3,31                     | 3,56        | ↑ |
| LAV B2.13) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...                             | 3,25                     | 3,47        | ↑ |
| LAV B2.14) Competenza e professionalità del personale addetto   | 3,43                     | 3,66        | ↑ |
| LAV B2.15)Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello                                     | 3,55                     | 3,55        | ↔ |
| <b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE</b>   | <b>3,34</b>              | <b>3,52</b> | ↑ |
| LAV A3.10) Chiarezza dell'invito a visita medica  | 3,33                     | 3,49        | ↑ |
| LAV B3.16) Disponibilità del personale sanitario  | 3,37                     | 3,48        | ↑ |
| LAV B3.17) Organizzazione e puntualità delle visite mediche(tempi di attesa, orario di ricevimento... )     | 3,08                     | 3,36        | ↑ |
| LAV B3.18) Idoneità ambulatori per le visite mediche (riservatezza, igiene...)                              | 3,53                     | 3,59        | ↑ |
| <b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE</b>  | <b>3,33</b>              | <b>3,48</b> | ↑ |
| <b>GIUDIZIO COMPLESSIVO</b>   | <b>3,33</b>              | <b>3,54</b> | ↑ |



## SEDE DIRIGENZIALE DI TORINO NORD

Il comprensorio della sede di Torino Nord, seppure in leggero calo rispetto al 2010, conserva un trend positivo, nonostante la carenza di personale.

|   | Totale Sede Dirigenziale |             |   |
|---|--------------------------|-------------|---|
|   | 2010                     | 2011        |   |
| TOT 1.4)** Disponibilità di informazioni di carattere generale sui servizi Inail: guida agli adempimenti... | 3,26                     | 3,07        | ↓ |
| TOT 1.5)** Disponibilità di Informazioni di carattere generale al numero telefonico della Sede              | 3,15                     | 3,08        | ↓ |
| TOT 1.6)** Capacità di risolvere i reclami da lei rappresentati   | 3,48                     | 3,47        | ↓ |
| TOT 1.10-1.11)** Organizzazione Interna della Sede: comfort dei locali, segnaletica ...                     | 3,56                     | 3,57        | ↑ |
| TOT 1.11-1.12)** Cortesia e disponibilita del personale della Sede  | 3,75                     | 3,65        | ↓ |
| <b>TOTALE ASPETTI GENERALI</b>  | <b>3,48</b>              | <b>3,40</b> | ↓ |
| AZ A2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche                     | 3,29                     | 3,54        | ↑ |
| AZ A2.8) Tempi per il completamento e la definizione delle sue pratiche                                     | 3,31                     | 3,54        | ↑ |
| AZ A2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche  | 3,37                     | 3,61        | ↑ |
| AZ B2.12) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...                              | 3,16                     | 3,40        | ↑ |
| AZ B2.13) Competenza e professionalità del personale addetto  | 3,64                     | 3,77        | ↑ |
| AZ B2.14)Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello                                      | 3,68                     | 3,81        | ↑ |
| <b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE</b>   | <b>3,40</b>              | <b>3,61</b> | ↑ |
| LAV A2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche                    | 3,40                     | 3,37        | ↓ |
| LAV A2.8) Tempestività dei pagamenti spettanti  | 3,38                     | 3,31        | ↓ |
| LAV A2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche   | 3,48                     | 3,46        | ↓ |
| LAV B2.13) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...                             | 3,43                     | 3,12        | ↓ |
| LAV B2.14) Competenza e professionalità del personale addetto   | 3,72                     | 3,51        | ↓ |
| LAV B2.15)Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello                                     | 3,64                     | 3,58        | ↓ |
| <b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE</b>   | <b>3,51</b>              | <b>3,39</b> | ↓ |
| LAV A3.10) Chiarezza dell'invito a visita medica  | 3,58                     | 3,45        | ↓ |
| LAV B3.16) Disponibilità del personale sanitario  | 3,54                     | 3,41        | ↓ |
| LAV B3.17) Organizzazione e puntualità delle visite mediche(tempi di attesa, orario di ricevimento... )     | 3,46                     | 3,38        | ↓ |
| LAV B3.18) Idoneità ambulatori per le visite mediche (riservatezza, igiene...)                              | 3,65                     | 3,51        | ↓ |
| <b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE</b>  | <b>3,53</b>              | <b>3,44</b> | ↓ |
| <b>GIUDIZIO COMPLESSIVO</b>   | <b>3,49</b>              | <b>3,44</b> | ↓ |

## SEDE DIRIGENZIALE DI TORINO CENTRO

Il comprensorio della sede di Torino Centro, seppure in leggero calo rispetto all'organizzazione e agli aspetti generali, che costituirà area di miglioramento, registra un trend positivo

|   | Totale Sede Dirigenziale |             |          |
|---|--------------------------|-------------|----------|
|   | 2010                     | 2011        |          |
| TOT 1.4)** Disponibilità di informazioni di carattere generale sui servizi Inail: guida agli adempimenti... | 3,16                     | 3,08        | ↓        |
| TOT 1.5)** Disponibilità di Informazioni di carattere generale al numero telefonico della Sede              | 2,94                     | 2,65        | ↓        |
| TOT 1.6)** Capacità di risolvere i reclami da lei rappresentati   | 3,17                     | 3,13        | ↓        |
| TOT 1.10-1.11)** Organizzazione Interna della Sede: comfort dei locali, segnaletica ...                     | 3,21                     | 3,19        | ↓        |
| TOT 1.11-1.12)** Cortesia e disponibilita del personale della Sede  | 3,41                     | 3,50        | ↑        |
| <b>TOTALE ASPETTI GENERALI</b>  | <b>3,20</b>              | <b>3,13</b> | <b>↓</b> |
| AZ A2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche                     | 3,16                     | 3,06        | ↓        |
| AZ A2.8) Tempi per il completamento e la definizione delle sue pratiche                                     | 3,24                     | 3,17        | ↓        |
| AZ A2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche  | 3,29                     | 3,05        | ↓        |
| AZ B2.12) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...                              | 2,92                     | 2,71        | ↓        |
| AZ B2.13) Competenza e professionalità del personale addetto  | 3,39                     | 3,31        | ↓        |
| AZ B2.14)Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello                                      | 3,53                     | 3,46        | ↓        |
| <b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE</b>   | <b>3,25</b>              | <b>3,13</b> | <b>↓</b> |
| LAV A2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche                    | 3,27                     | 3,32        | ↑        |
| LAV A2.8) Tempestività dei pagamenti spettanti  | 3,40                     | 3,43        | ↑        |
| LAV A2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche   | 3,41                     | 3,55        | ↑        |
| LAV B2.13) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...                             | 3,31                     | 3,51        | ↑        |
| LAV B2.14) Competenza e professionalità del personale addetto   | 3,47                     | 3,70        | ↑        |
| LAV B2.15)Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello                                     | 3,25                     | 3,60        | ↑        |
| <b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE</b>   | <b>3,35</b>              | <b>3,53</b> | <b>↑</b> |
| LAV A3.10) Chiarezza dell'invito a visita medica  | 3,34                     | 3,54        | ↑        |
| LAV B3.16) Disponibilità del personale sanitario  | 3,10                     | 3,64        | ↑        |
| LAV B3.17) Organizzazione e puntualità delle visite mediche(tempi di attesa, orario di ricevimento... )     | 3,06                     | 3,54        | ↑        |
| LAV B3.18) Idoneità ambulatori per le visite mediche (riservatezza, igiene...)                              | 3,15                     | 3,55        | ↑        |
| <b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE</b>  | <b>3,16</b>              | <b>3,57</b> | <b>↑</b> |
| <b>GIUDIZIO COMPLESSIVO</b>   | <b>3,23</b>              | <b>3,25</b> | <b>↑</b> |

## SEDE DIRIGENZIALE DI TORINO SUD

La valutazione di C.S per il comprensorio di TORINO SUD si attesta su valori soddisfacenti, in aumento rispetto al 2010 su quasi tutti gli item. Le strutture dovranno conservare lo stesso livello di qualità erogata.

|   | Totale Sede Dirigenziale |             |   |
|---|--------------------------|-------------|---|
|   | 2010                     | 2011        |   |
| TOT 1.4)** Disponibilità di informazioni di carattere generale sui servizi Inail: guida agli adempimenti... | 2,96                     | 3,26        | ↑ |
| TOT 1.5)** Disponibilità di Informazioni di carattere generale al numero telefonico della Sede              | 2,87                     | 3,07        | ↑ |
| TOT 1.6)** Capacità di risolvere i reclami da lei rappresentati   | 3,20                     | 3,34        | ↑ |
| TOT 1.10-1.11)** Organizzazione Interna della Sede: comfort dei locali, segnaletica ...                     | 3,25                     | 3,41        | ↑ |
| TOT 1.11-1.12)** Cortesia e disponibilita del personale della Sede  | 3,59                     | 3,67        | ↑ |
| <b>TOTALE ASPETTI GENERALI</b>  | <b>3,18</b>              | <b>3,36</b> | ↑ |
| AZ A2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche                     | 3,18                     | 3,40        | ↑ |
| AZ A2.8) Tempi per il completamento e la definizione delle sue pratiche                                     | 3,29                     | 3,44        | ↑ |
| AZ A2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche  | 3,18                     | 3,46        | ↑ |
| AZ B2.12) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...                              | 2,98                     | 3,26        | ↑ |
| AZ B2.13) Competenza e professionalità del personale addetto  | 3,46                     | 3,65        | ↑ |
| AZ B2.14)Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello                                      | 3,38                     | 3,64        | ↑ |
| <b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE</b>   | <b>3,24</b>              | <b>3,47</b> | ↑ |
| LAV A2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche                    | 3,18                     | 3,36        | ↑ |
| LAV A2.8) Tempestività dei pagamenti spettanti  | 3,15                     | 3,36        | ↑ |
| LAV A2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche   | 3,26                     | 3,43        | ↑ |
| LAV B2.13) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...                             | 3,11                     | 3,30        | ↑ |
| LAV B2.14) Competenza e professionalità del personale addetto   | 3,30                     | 3,60        | ↑ |
| LAV B2.15)Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello                                     | 3,33                     | 3,42        | ↑ |
| <b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE</b>   | <b>3,22</b>              | <b>3,42</b> | ↑ |
| LAV A3.10) Chiarezza dell'invito a visita medica  | 3,35                     | 3,39        | ↑ |
| LAV B3.16) Disponibilità del personale sanitario  | 3,33                     | 3,42        | ↑ |
| LAV B3.17) Organizzazione e puntualità delle visite mediche(tempi di attesa, orario di ricevimento... )     | 3,17                     | 3,28        | ↑ |
| LAV B3.18) Idoneità ambulatori per le visite mediche (riservatezza, igiene...)                              | 3,19                     | 3,49        | ↑ |
| <b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE</b>  | <b>3,26</b>              | <b>3,39</b> | ↑ |
| <b>GIUDIZIO COMPLESSIVO</b>   | <b>3,21</b>              | <b>3,40</b> | ↑ |

## SEDE DIRIGENZIALE DI NOVARA

Il comprensorio di Novara, complessivamente in aumento rispetto al 2010, dovrà intervenire per migliorare su aziende e sulla gestione degli aspetti relativi alle prestazioni sanitarie

|   | Totale Sede Dirigenziale |             |   |
|---|--------------------------|-------------|---|
|   | 2010                     | 2011        |   |
| TOT 1.4)** Disponibilità di informazioni di carattere generale sui servizi Inail: guida agli adempimenti... | 2,94                     | 3,25        | ↑ |
| TOT 1.5)** Disponibilità di Informazioni di carattere generale al numero telefonico della Sede              | 3,31                     | 3,23        | ↓ |
| TOT 1.6)** Capacità di risolvere i reclami da lei rappresentati   | 3,17                     | 3,30        | ↑ |
| TOT 1.10-1.11)** Organizzazione Interna della Sede: comfort dei locali, segnaletica ...                     | 3,10                     | 3,29        | ↓ |
| TOT 1.11-1.12)** Cortesia e disponibilita del personale della Sede  | 3,53                     | 3,57        | ↑ |
| <b>TOTALE ASPETTI GENERALI</b>  | <b>3,21</b>              | <b>3,34</b> | ↑ |
| AZ A2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche                     | 3,07                     | 3,25        | ↑ |
| AZ A2.8) Tempi per il completamento e la definizione delle sue pratiche                                     | 3,49                     | 3,42        | ↓ |
| AZ A2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche  | 3,49                     | 3,44        | ↓ |
| AZ B2.12) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...                              | 3,09                     | 3,26        | ↑ |
| AZ B2.13) Competenza e professionalità del personale addetto  | 3,47                     | 3,50        | ↑ |
| AZ B2.14)Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello                                      | 3,25                     | 3,37        | ↑ |
| <b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE</b>   | <b>3,41</b>              | <b>3,38</b> | ↓ |
| LAV A2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche                    | 3,23                     | 3,41        | ↑ |
| LAV A2.8) Tempestività dei pagamenti spettanti  | 3,21                     | 3,40        | ↑ |
| LAV A2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche   | 3,42                     | 3,41        | ↓ |
| LAV B2.13) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...                             | 3,28                     | 3,31        | ↑ |
| LAV B2.14) Competenza e professionalità del personale addetto   | 3,47                     | 3,55        | ↑ |
| LAV B2.15)Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello                                     | 3,50                     | 3,54        | ↑ |
| <b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE</b>   | <b>3,34</b>              | <b>3,44</b> | ↑ |
| LAV A3.10) Chiarezza dell'invito a visita medica  | 3,38                     | 3,30        | ↓ |
| LAV B3.16) Disponibilità del personale sanitario  | 3,38                     | 3,35        | ↓ |
| LAV B3.17) Organizzazione e puntualità delle visite mediche(tempi di attesa, orario di ricevimento... )     | 3,21                     | 3,30        | ↑ |
| LAV B3.18) Idoneità ambulatori per le visite mediche (riservatezza, igiene...)                              | 3,51                     | 3,46        | ↓ |
| <b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE</b>  | <b>3,37</b>              | <b>3,35</b> | ↓ |
| <b>GIUDIZIO COMPLESSIVO</b>   | <b>3,29</b>              | <b>3,37</b> | ↑ |

## SEDE DIRIGENZIALE DI VERCELLI

Il comprensorio di Vercelli, complessivamente in aumento rispetto al 2010, dovrà intraprendere azioni di miglioramento per la gestione degli aspetti relativi alle prestazioni sanitarie

|   | Totale Sede Dirigenziale |             |   |
|---|--------------------------|-------------|---|
|   | 2010                     | 2011        |   |
| TOT 1.4)** Disponibilità di informazioni di carattere generale sui servizi Inail: guida agli adempimenti... | 3,11                     | 3,32        | ↑ |
| TOT 1.5)** Disponibilità di Informazioni di carattere generale al numero telefonico della Sede              | 3,06                     | 3,39        | ↑ |
| TOT 1.6)** Capacità di risolvere i reclami da lei rappresentati   | 3,14                     | 3,46        | ↑ |
| TOT 1.10-1.11)** Organizzazione Interna della Sede: comfort dei locali, segnaletica ...                     | 3,47                     | 3,49        | ↑ |
| TOT 1.11-1.12)** Cortesia e disponibilita del personale della Sede  | 3,48                     | 3,75        | ↑ |
| <b>TOTALE ASPETTI GENERALI</b>  | <b>3,26</b>              | <b>3,49</b> | ↑ |
| AZ A2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche                     | 2,97                     | 3,28        | ↓ |
| AZ A2.8) Tempi per il completamento e la definizione delle sue pratiche                                     | 3,05                     | 3,37        | ↑ |
| AZ A2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche  | 3,12                     | 3,34        | ↑ |
| AZ B2.12) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...                              | 3,00                     | 3,10        | ↑ |
| AZ B2.13) Competenza e professionalità del personale addetto  | 3,22                     | 3,51        | ↑ |
| AZ B2.14)Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello                                      | 3,45                     | 3,58        | ↑ |
| <b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE</b>   | <b>3,12</b>              | <b>3,36</b> | ↑ |
| LAV A2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle sue pratiche                    | 3,28                     | 3,49        | ↑ |
| LAV A2.8) Tempestività dei pagamenti spettanti  | 3,44                     | 3,48        | ↑ |
| LAV A2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche   | 3,48                     | 3,70        | ↑ |
| LAV B2.13) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...                             | 3,43                     | 3,48        | ↑ |
| LAV B2.14) Competenza e professionalità del personale addetto   | 3,16                     | 3,71        | ↑ |
| LAV B2.15)Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello                                     | 3,72                     | 3,63        | ↓ |
| <b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE</b>   | <b>3,48</b>              | <b>3,58</b> | ↑ |
| LAV A3.10) Chiarezza dell'invito a visita medica  | 3,60                     | 3,57        | ↓ |
| LAV B3.16) Disponibilità del personale sanitario  | 3,56                     | 3,56        | ↔ |
| LAV B3.17) Organizzazione e puntualità delle visite mediche(tempi di attesa, orario di ricevimento... )     | 3,50                     | 3,44        | ↓ |
| LAV B3.18) Idoneità ambulatori per le visite mediche (riservatezza, igiene...)                              | 3,55                     | 3,52        | ↓ |
| <b>TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE</b>  | <b>3,55</b>              | <b>3,52</b> | ↓ |
| <b>GIUDIZIO COMPLESSIVO</b>   | <b>3,33</b>              | <b>3,49</b> | ↑ |

## **CONCLUSIONI**

Dall'analisi dei dati statistici emerge un generale apprezzamento della qualità del risorse umane: infatti, i giudizi più favorevoli sono stati assegnati al personale, soprattutto per la cortesia e la disponibilità

In merito ai singoli indicatori di qualità, è da rilevare come per tutte le Sedi si registrano, a livello aggregato, valutazioni medie superiori al valore obiettivo definito, ovvero il livello minimo di giudizio ritenuto accettabile dall'Istituto ("abbastanza soddisfatto", pari a 3)..

L'esame delle "domande aperte" evidenzia che l'implementazione quali-quantitativa dei servizi virtuali, soprattutto nel settore Aziende, potrebbe tradursi in minori accessi agli sportelli di struttura, con risultati positivi dal punto di vista dell'efficienza, efficacia e economicità della gestione.

Tuttavia, anche l'utenza più evoluta sembra preferire la relazione interpersonale: a livello regionale, un numero significativo dell'utenza Aziende preferisce recarsi allo sportello.

In estrema sintesi, nell'ottica delle implementazioni della multicanalità che la P.A. è tenuta a garantire, non sembra ipotizzabile a tempi brevi, una massiccia sostituzione dello sportello fisico con quello virtuale

Le aree di miglioramento sono, generalmente, indicate in:

- Potenziare i servizi on line, rendendo più agevoli le procedure.
- Potenziare e migliorare la qualità dei servizi telefonici.
- Curare gli aspetti organizzativi: (segnaletica, posteggi, tempi di attesa sia telefonici sia agli sportelli, ambienti, etc).
- Monitorare gli aspetti relativi alle prestazioni sanitarie, che hanno registrato un trend discendente , seppure non critico.

## AZIONI DI MIGLIORAMENTO

I risultati, disaggregati per Sede dirigenziale, sono stati inviati alle strutture, accompagnati dalla richiesta di analizzare le cause del trend discendente e di redigere un piano/programma di breve-medio periodo per le azioni da mettere in campo, sia per colmare il gap rispetto alle risultanze del 2010 sia in termini di miglioramento continuo.

Nel contempo, l'ufficio P.O.C. metterà a punto una serie di interventi sia sotto il profilo organizzativo sia sotto quello formativo per sostenere, laddove sia necessario, le strutture del territorio.

### **Interventi organizzativi:**

- Secondo le modalità già consolidate, potenziare e mettere a regime la rete tra strutture per presidiare la tempestività e la qualità dei servizi, globalmente intesi.
- Effettuare accessi presso le sedi, anche nell'ottica di predisporre interventi mirati al miglioramento qualitativo della logistica e degli assetti destinati all'accoglienza.
- Predisporre – di concerto con la Sovrintendenza Medica regionale – incontri di lavoro con medici e con il personale sanitario, per ottimizzare i servizi della linea.

### **Interventi formativi:**

- Progettare ed erogare interventi formativi per gli addetti al front-line e per gli operatori telefonici.
- Progettare e gestire "focus group" presso le sedi che presentano maggiori criticità, per analizzare – secondo le logiche del problem solving - le aree di "minor qualità" e proporre soluzioni condivise.

Il responsabile di organizzazione

(Laura Franzos)

