



ISTITUTO NAZIONALE PER L'ASSICURAZIONE
CONTRO GLI INFORTUNI SUL LAVORO

SEDE REGIONALE DI AOSTA

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION
SUI SERVIZI EROGATI DALLA
SEDE REGIONALE DI AOSTA, 2012

REPORT DI SINTESI

1. Introduzione

La soddisfazione dell'utenza e il miglioramento continuo dei servizi rappresentano obiettivi strategici per l'INAIL, perseguiti anche attraverso un sistema di rilevazione annuale di *Customer Satisfaction* (C.S.).

L'indagine condotta dall'Istituto è infatti diretta a conoscere, nella maniera più oggettiva e rappresentativa possibile, la valutazione ed il gradimento dell'utenza riguardo ai servizi erogati dall'Inail.

Tale analisi è condotta sugli aspetti generali dell'Istituto (disponibilità di informazioni, organizzazione della Sede, cortesia e disponibilità del personale) e sui servizi assicurativi generali (per i lavoratori, prestazioni economiche e prestazioni sanitarie; per le aziende, rapporto assicurativo).

La rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza e della percezione dei servizi erogati permette all'Istituto di verificare i risultati delle scelte attuate e, per il futuro, di pianificare le azioni di miglioramento, in un'ottica di fidelizzazione dell'utenza.

2. Sintesi dei risultati

Nel 2012, l'appuntamento annuale dell'indagine di *Customer Satisfaction* si è svolto contestualmente su tutto il territorio nazionale nella settimana **dal 1 al 5 ottobre**.

Complessivamente sono stati raccolti **140 questionari**, di cui 41 nel settore Aziende e 99 nel settore Lavoratori, distribuiti secondo il campione predefinito dalla Consulenza Statistico Attuariale.

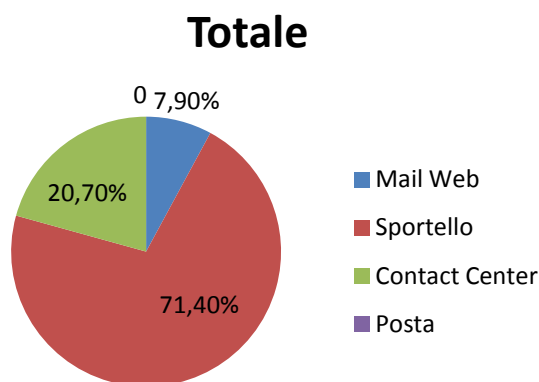
In una scala di misurazione articolata su 4 valori, da 1 a 4 (da "per niente soddisfatto" a "molto soddisfatto"), in cui il valore minimo di giudizio accettabile è 3 ("abbastanza soddisfatto"), nel 2012 il giudizio medio complessivo a livello di Istituto si attesta al 3,45.

Per quanto attiene alla Sede regionale di Aosta, la rilevazione del 2012 conferma e rafforza l'esito particolarmente positivo raggiunto già nel 2011, collocando la Sede a livelli di giudizio superiori alla media nazionale.

Infatti, il **giudizio medio complessivo di 3,76** è caratterizzato infatti da un netto miglioramento della valutazione media complessiva dell'anno precedente (3,50), seppure in un contesto di lieve decremento, rispetto al 2011, del numero di soggetti partecipanti alla valutazione: il **numero dei questionari** cartacei è infatti sceso dai 154 del 2011 ai **140** del 2012, integrati utilizzando altri canali (contact center telefonico e mail-web).

Il principale **canale di raccolta** è stato lo **sportello fisico** delle Sedi con una percentuale di questionari ottenuti del **71,4%** sul totale, seguito poi dal canale telefonico, **20,7 %** e dal canale Mail - web al **7,9%**.

Fonte	Numero di questionari		
	Aziende	Lavoratori	Totale
Mail-Web	11	-	11
Sportello	30	70	100
Contact Center	-	29	29
Posta	9	-	-
Totale	41	99	140



Osservando le medie di giudizio raggiunte su ogni singolo quesito, occorre evidenziare che **nessuna voce ha ricevuto una valutazione inferiore alla soglia di 3,00**.

Le valutazioni attribuite ai servizi oggetto di indagine hanno registrato una **crescita** rispetto ai giudizi dell'anno precedente (riportati tra parentesi), e precisamente:

- Aspetti generali del servizio: **3,79** (3,42)

- Aspetti specifici Aziende **3,82** (3,49)
- Aspetti specifici Lavoratori – prestazioni economiche **3,74** (3,45)
- Aspetti specifici Lavoratori – prestazioni sanitarie **3,68** (3,44)

Per quanto attiene alla **ripartizione dei giudizi in base alla fonte di raccolta dei questionari**, gli unici aspetti che risultano sotto la media del 3,00, o che comunque evidenziano uno scarto rilevante con il dato finale, sono i seguenti:

- Per il canale **Mail-Web**:

Non vi sono state valutazioni inferiori a 3,00 raccolte attraverso il canale telematico.

Complessivamente, per quanto attiene alla Sede di Aosta, si tratta di valori migliorati rispetto all'anno precedente, quando gli "aspetti generali" avevano riportato un giudizio di 3,17, mentre nel 2012 gli utenti che hanno compilato il questionario tramite Mail-Web hanno mediamente valutato tali servizi con un **3,28 (+0,11)**

Il medesimo discorso può essere effettuato per gli aspetti specifici dell'area Aziende, che registrano una valutazione complessiva di **3,44** (migliorativo del 3,28 del 2011, **+0,16**).

- Per il canale **Sportello**:

I dati risultano ampiamente positivi e in rialzo rispetto al 2011, con giudizi medi di **3,98 (+0,35)** per gli aspetti generali, **3,92 (+0,24)** per gli aspetti specifici aziende, **3,97 (+0,30)** per gli aspetti specifici lavoratori – prestazioni economiche e **3,93 (+0,31)** per gli aspetti specifici lavoratori – prestazioni sanitarie.

- Per il canale **Contact Center**:

- Disponibilità di informazioni di carattere generale al numero telefonico della sede **2,89**;
- Organizzazione e puntualità delle visite mediche **2,96**;
- Capacità risolvere reclami **2,75**.

Come nel caso dei giudizi espressi tramite canale Mail-Web, gli utenti che si sono espressi tramite Contact center hanno dato valutazioni mediamente meno elevate rispetto a quelle raccolte tramite il canale dello sportello fisico: tuttavia, il dato trova conferma anche su scala nazionale, anche con specifico riferimento agli aspetti sopra evidenziati.

Già a seguito dell'indagine del 2011, peraltro, la Sede si è attivata per rendere più efficienti i servizi su cui l'utenza ha espresso giudizi meno favorevoli (cfr. par. 6.1.)

In relazione alla **frequenza di accesso** ogni caso in totale va rilevato come il giudizio medio di coloro che vengono più frequentemente presso la sede – oltre 5 volte (**3,78**), da 2 a 5 volte (**3,84**) - sia più elevato rispetto a quello rilasciato dagli utenti "occasional" (**3,67**) o di coloro che non si sono mai presentati presso la Sede – e che hanno risposto al questionario tramite canali differenti dallo Sportello (**3,42**).

Infine, occorre evidenziare che le **valutazioni "per niente soddisfatto" o "poco soddisfatto"**, per ciascun quesito posto, non risultano **mai essere superiori al 15% del totale** delle risposte date soglia individuata quale indice di criticità ai fini dell'attivazione di iniziative di miglioramento.

Infatti, complessivamente, **oltre il 90%** degli intervistati si è dichiarato **abbastanza/molto soddisfatto** in relazione a ciascun quesito.

3. Metodologia

La rilevazione di *Customer Satisfaction* INAIL dei servizi di Sede è rivolta ad un campione di utenti che ha usufruito, durante il periodo di riferimento - un anno - dei servizi erogati presso la Sede.

Gli **utenti** sono definiti secondo le seguenti **tipologie** e relative categorie:

- **Lavoratori** (Infortunato - Affetto da malattia professionale - Lavoratore marittimo affetto da malattia comune - Lavoratrice/lavoratore in congedo di maternità/parentale - Titolare di rendita - Delegato di infortunato, affetto da malattia professionale, titolare di rendita - Patronato)
- **Aziende** (Datore di lavoro/Azienda/Armatore - Consulente (commercialista, consulente del lavoro, ...) - Incaricato di Associazione di categoria - Fattorino/Commesso).

Il questionario è stato somministrato all'utenza attraverso i seguenti **canali di raccolta**:

- **Sportello fisico**: il campione è costituito dagli utenti che si presentano, durante il periodo di rilevazione, a uno degli sportelli operativi delle Sedi.
- **Web (mail)**: il campione è costituito dagli *utenti Aziende* di tutte le Sedi del territorio, comprese le Unità Operative Territoriali e le Sedi Compartimentali, registrati nel Portale Punto Cliente o dei quali comunque si dispone dell'indirizzo di posta elettronica. L'utente può rispondere al questionario accedendo al link inviato al proprio indirizzo e mail con le istruzioni per l'auto compilazione e i termini per la restituzione.
- **Contact Center (telefono)**: il campione è costituito dagli *utenti Lavoratori* estratti tra gli utenti di cui si dispone del recapito telefonico. I questionari sono somministrati tramite intervista telefonica effettuata dagli operatori del Contact Center Multimediale (CCM).

I **questionari** Lavoratori e Aziende sono strutturati nel modo seguente:

- Una prima **parte generale**, comune ai due questionari, comprendente le domande relative ai dati socio-demografici ed alla valutazione degli aspetti generali del servizio.
- Una seconda **parte specifica**, diversa per i due questionari, dedicata ai servizi forniti rispettivamente all'utenza Aziende (prestazioni assicurative) e all'utenza Lavoratori (quest'ultima divisa in due sezioni: prestazioni economiche e prestazioni sanitarie).

Il questionario permette all'utenza di esprimere un **giudizio** scegliendo fra 4 opzioni:

- per niente soddisfatto
- poco soddisfatto
- abbastanza soddisfatto
- molto soddisfatto

Alle singole opzioni, in sede di elaborazione statistica, è stato attribuito un **punteggio da 1 a 4**; l'utente aveva inoltre a disposizione una ulteriore possibilità di risposta – non so – nel caso in cui non avesse elementi per esprimere la propria valutazione.

Si evidenzia che, nella compilazione del questionario, gli utenti non sempre hanno risposto a tutte le domande, per cui le mancate risposte potrebbero in alcuni casi limitare la rappresentatività del campione.

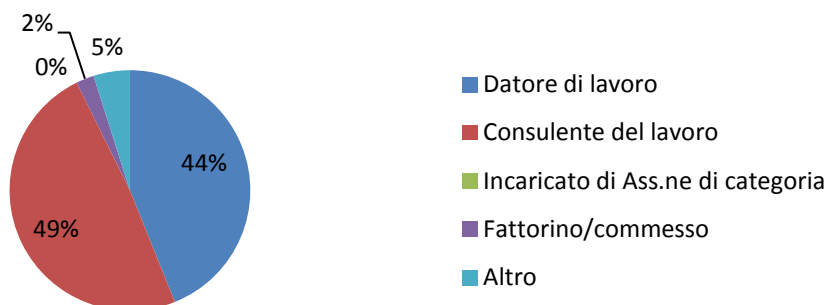
L'elaborazione dei dati di *Customer Satisfaction* è stata effettuata dalla Consulenza Statistico Attuariale.

4. Descrizione del campione

Per quanto riguarda i dati relativi alla composizione del campione in termini di **categoria di appartenenza degli utenti**, per gli utenti Aziende la categoria “Consulente del lavoro” è rappresentata per un valore lievemente inferiore alla metà (**48,8%**), mentre circa il **43,9%** del campione appartiene alla categoria “Datore di lavoro”.

Per quanto concerne la categoria utente Lavoratori gli “Infortunati” sono la categoria più rappresentata, con il **69,7%**: la seconda categoria più rappresentata, ma con una percentuale nettamente inferiore, è quella dei titolari di rendita (**18,2%**).

Categoria (Aziende)

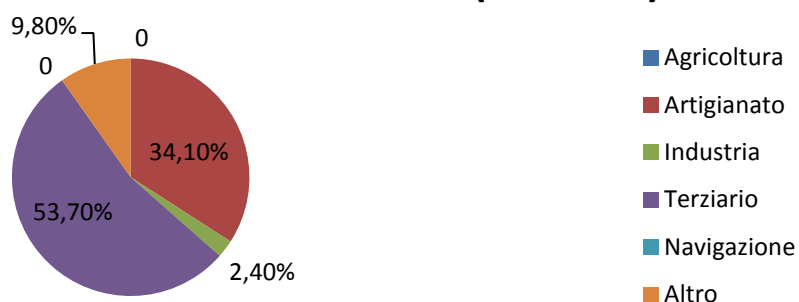


Categoria (Lavoratori)



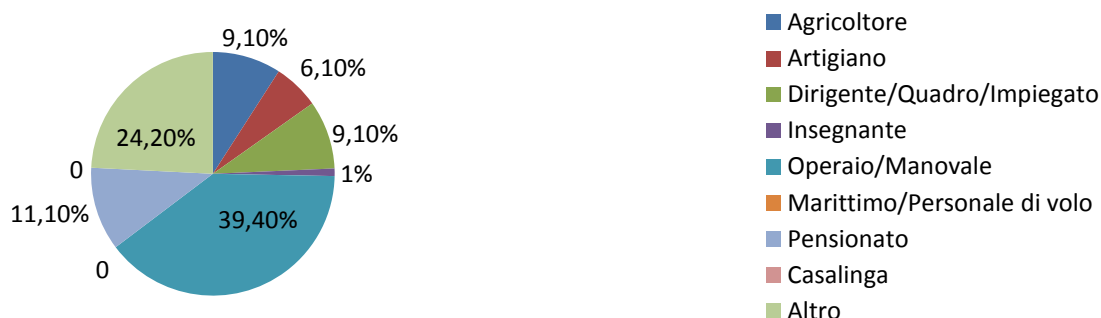
I dati relativi al **settore di attività** mostrano che la percentuale maggiormente rappresentativa è nettamente quella del Terziario 53,7% seguita con notevole divario da “Artigianato” e “Altro”, mentre il settore “Agricoltura” non risulta neppure rappresentato.

Settore di Attività (Aziende)



Analizzando la **tipologia della professione**, all'interno delle categorie predefinite dai questionari, il campione risulta costituito in misura prevalente da "Operai" (39,4%).

Professione (Lavoratori)



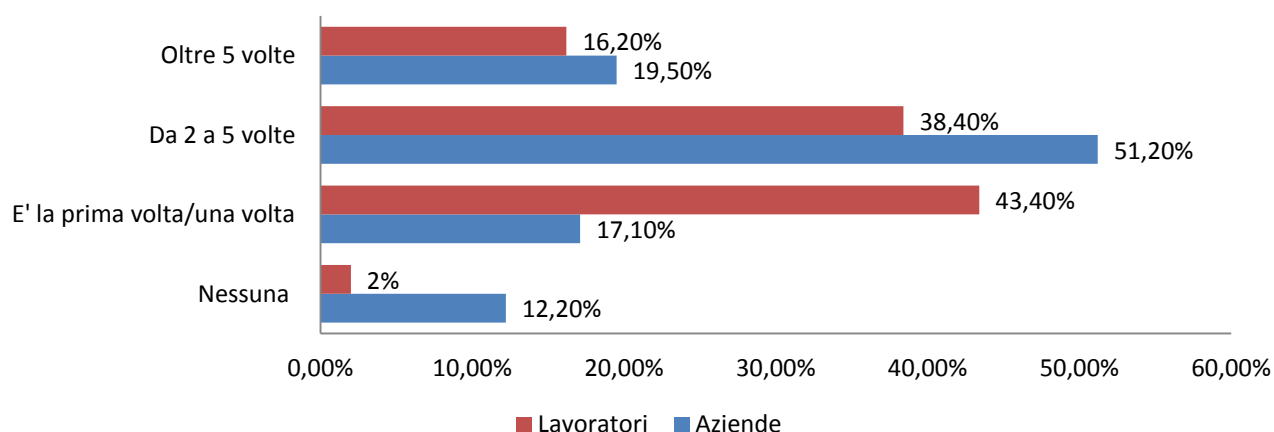
5. Frequenza in Sede

E' stata inoltre presa in considerazione la **frequenza di accesso alle Sedi** da parte degli utenti, ed in particolare quattro fasce di frequentazione: "nessuna", "prima volta", "da due a cinque volte" e "oltre cinque volte".

Gli utenti, rispetto al quesito in argomento risultano diversificati in relazione alla tipologia.

In particolare, la frequentazione più assidua si rileva presso lo sportello **Aziende**: oltre la metà intervistati (**51,2%**) è costituita da datori e consulenti che vengono da 2 a 5 volte all'anno, e il **19,5%** dichiara di essersi presentato presso la sede oltre 5 volte. Tale circostanza deriva dal fatto che il campione, composto in prevalenza dai consulenti del lavoro, tende ad instaurare una costante interazione con l'Istituto per la professionalità e disponibilità manifestata dai funzionari del processo aziende

Diversamente, tra i **Lavoratori** la tipologia più frequente di utente è colui che nel corso dell'anno si è presentato per la prima volta/una volta sola (**43,4%**).



Di particolare interesse risulta essere il **motivo di accesso alle Sedi**.

Infatti, sia per gli utenti Aziende (**65,9%**) che per gli utenti Lavoratori (**42,4%**) una consistente percentuale indica di **preferire l'accesso allo sportello** fisico rispetto ad altre modalità di contatto con la Sede.

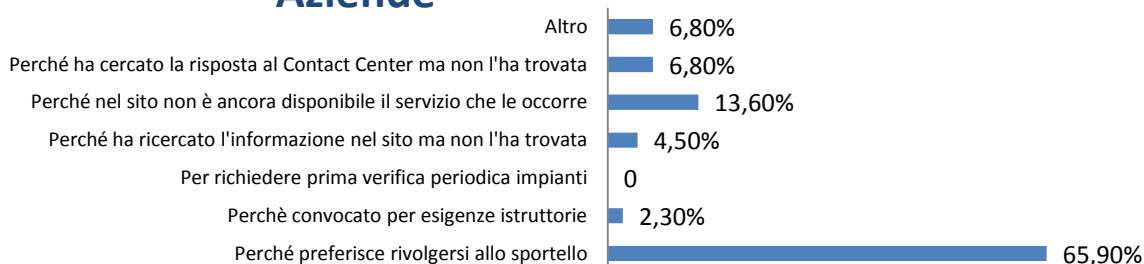
Va rilevato, nell'ambito degli utenti Lavoratori, che l'accesso motivato da "Servizi fruibili al Centro Medico Legale" (**31,8%**) rappresenta l'unica modalità di contatto possibile per quanti sono stati invitati a **visita medica**, sicché per gli utenti della categoria Lavoratori intervistati presso l'area medica delle Sedi la scelta nel questionario era obbligata.

In relazione a coloro che hanno motivato la necessità di accedere alla Sede giustificandola con la **mancanza di informazioni fruibili telematicamente o di indisponibilità del servizio sul sito**, le statistiche dimostrano che solo gli

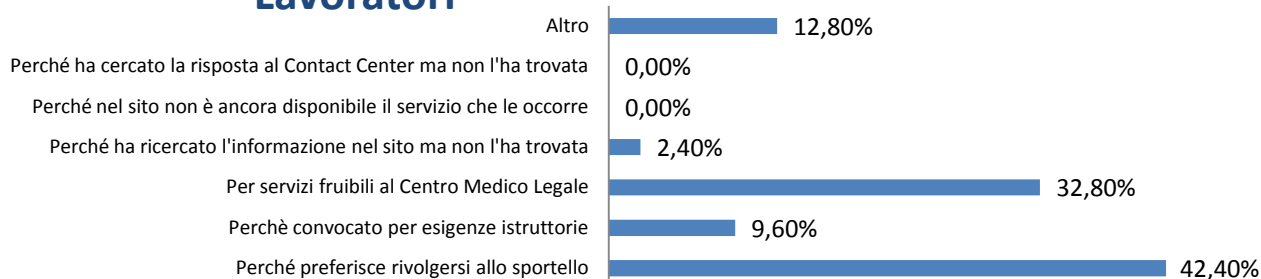
utenti dell'Area Aziende avvertono la necessità di sondare il canale telematico prima di recarsi allo sportello (circa il **18%** degli utenti ha infatti cercato l'informazione o il servizio sul sito); lo scorso anno il dato si attestava intorno 30%, ed è sceso grazie all'implementazione dei servizi telematici.

Tale mancanza di informazioni sul sito internet risulta invece poco avvertita presso i Lavoratori, che hanno così motivato il proprio accesso alla Sede soltanto nel **2,4%** dei casi.

Aziende



Lavoratori



6. Richieste di miglioramento

Sebbene gli utenti intervistati, tramite tutti i canali, abbiano avuto la possibilità – attraverso una domanda aperta – di proporre di loro iniziativa un suggerimento per aumentare la qualità del servizio reso, non sono stati espressi suggerimenti.

In proposito va rilevato che, negli anni precedenti, le segnalazioni giunte attraverso la Customer Satisfaction riguardavano in larga parte problematiche sulle quali l'Istituto non aveva la possibilità di intervenire – quali l'assenza di parcheggi, legata all'ubicazione degli uffici in pieno centro; o la tempistica di consegna dei provvedimenti da parte dei servizi postali.

Altre segnalazioni in passato hanno invece avuto ad oggetto aspetti sui quali successivamente l'Istituto è effettivamente intervenuto, come nel caso della disponibilità di informazioni telefoniche, della riorganizzazione degli sportelli e della segnaletica interna e della disponibilità del canale telematico nei contatti tra utenza e Istituto.

6.1. Interventi finalizzati al miglioramento dei servizi.

Occorre menzionare le iniziative intraprese nel corso del 2012 e anche nell'anno corrente ai fini del miglioramento dei servizi erogati dalla Sede,

Per quanto attiene alla disponibilità delle informazioni per gli utenti, si è provveduto a riorganizzare la segnaletica interna della Sede, ad aggiornare la Guida dei servizi (strumento ulteriore rispetto alla Carta dei Servizi, volto a illustrare modalità e tempistiche di accesso ed erogazione dei servizi di Sede) e a predisporre una bacheca di avvisi per l'utenza.

Sono stati inoltre sensibilizzati i funzionari e gli operatori di Sede dei processi aziende e lavoratori, affinché fornissero all'utenza risposte tempestive ed esaustive attraverso ogni canale (sportello, mail, telefono).

In materia di prestazioni sanitarie, al fine di migliorare le tempistiche e la qualità delle visite, si è provveduto nel corso del 2013 ad acquisire l'ulteriore risorsa di un medico chirurgo con rapporto libero professionale in flessibilità operativa dalla Sede di Vercelli.

Inoltre, per garantire la diffusione delle nuove procedure telematiche dell'Istituto, sono stati organizzati incontri informativi e formativi in materia di invio dei certificati medici e di infortunio; così come è stata inoltre rafforzata la prassi di comunicare all'utenza esterna – attraverso associazioni di categoria, consulenti del lavoro e patronati – le novità normative dell'Istituto.

7. Giudizio complessivo

La seguente tabella riepilogativa permette di visualizzare immediatamente il *trend* dei giudizi degli utenti rispetto alle valutazioni dello scorso anno e rispetto a quanto emerso su scala nazionale.

La tabella risulta così articolata:

- nella prima colonna, la media dei giudizi riportati dalla Sede di Aosta nel corso della rilevazione del 2012;
- nella seconda colonna, il numero di questionari sulla scorta dei quali è maturata la valutazione;
- nella terza colonna viene evidenziato il giudizio medio riportato l'anno precedente;
- nell'ultima colonna viene invece riportata la media nazionale del 2012.

RIEPILOGO COMPLESSIVO	Media Aosta 2012	Numero Rispondenti Aosta	Media Aosta 2011	Media Nazionale 2012
<i>TOT1.4) Disponibilità di informazioni di carattere generale sui servizi Inail: guida agli adempimenti, pubblicazioni, opuscoli ...</i>	3,76	138	3,42	3,32
<i>TOT1.5) Disponibilità di Informazioni di carattere generale al numero telefonico della Sede</i>	3,81	139	3,40	3,28
<i>TOT1.6) Capacità di risolvere i reclami da lei rappresentati</i>	3,78	138	3,44	3,41
<i>TOT1.10-1.11) Organizzazione Interna della Sede: comfort dei locali, segnaletica ...</i>	3,76	132	3,47	3,41
<i>TOT1.11-1.12) Cortesia e disponibilita del personale della Sede</i>	3,85	132	3,71	3,66
TOTALE ASPETTI GENERALI	3,79		3,50	3,42
<i>AZA2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle pratiche</i>	3,80	40	3,38	3,41
<i>AZA2.8) Tempi per il completamento e la definizione delle sue pratiche</i>	3,80	40	3,54	3,46
<i>AZA2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche</i>	3,75	40	3,53	3,48
<i>AZB2.12) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...</i>	3,77	35	3,51	3,42
<i>AZB2.13) Competenza e professionalità del personale addetto</i>	3,97	35	3,58	3,67
<i>AZB2.14) Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello</i>	3,86	35	3,60	3,54
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE	3,82		3,52	3,49
<i>LAVA2.7) Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle pratiche</i>	3,71	99	3,36	3,40
<i>LAVA2.8) Tempestività dei pagamenti spettanti</i>	3,77	99	3,47	3,37
<i>LAVA2.9) Facilità di avere informazioni sulle sue pratiche</i>	3,76	98	3,58	3,47
<i>LAVB2.13) Organizzazione degli sportelli:tempi di attesa,orario di apertura...</i>	3,70	97	3,45	3,37
<i>LAVB2.14) Competenza e professionalità del personale addetto</i>	3,74	97	3,76	3,57
<i>LAVB2.15) Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello</i>	3,75	97	3,45	3,49
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,74		3,52	3,45
<i>LAVA3.10) Chiarezza dell'invito a visita medica</i>	3,72	98	3,47	3,48
<i>LAVB3.16) Disponibilità del personale sanitario</i>	3,76	97	3,60	3,49
<i>LAVB3.17) Organizzazione e puntualità delle visite mediche(tempi di attesa, orario di ricevimento...)</i>	3,64	97	3,39	3,34
<i>LAVB3.18) Idoneità ambulatori per le visite mediche (riservatezza, igiene...)</i>	3,62	97	3,23	3,45
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,68		3,42	3,44
GIUDIZIO COMPLESSIVO	3,76		3,50	3,45

Il giudizio complessivo medio sui servizi erogati dalle Sedi è ampiamente positivo: presso la Sede di Aosta si rileva un giudizio medio complessivo pari a **3,76**.

Considerato che a livello nazionale il giudizio medio espresso è pari a **3,45** la valutazione dichiarata dagli utenti della Direzione Regionale di Aosta è risultata particolarmente soddisfacente.

Si osserva, inoltre, che la precedente rilevazione 2011 aveva evidenziato un giudizio complessivo medio di 3,50; pertanto la soddisfazione dell'utenza nel 2011 risulta ulteriormente migliorata, con un incremento del **giudizio complessivo** del **+0,26**.

Il settore nel quale si registra un più spiccato incremento del gradimento dell'utenza riguarda l'area **Aziende +0,30**; ma la positività del *trend* è confermata dall'incremento delle medie relative a ciascuna categoria di servizio.

8. Giudizio sui singoli aspetti generali

Analizzando in dettaglio i singoli aspetti oggetto di valutazione, emerge un quadro sostanzialmente omogeneo: aspetti generali, servizi per le aziende e prestazioni economiche e sanitarie per i lavoratori riportano medie **sempre superiori al 3,60**.

8.1. Gli Aspetti Generali.

Per aspetti generali del servizio si intende l'insieme degli elementi che riguardano indistintamente tutti gli utenti, sia Aziende che Lavoratori.

Rispetto all'anno precedente si registra un aumento del giudizio medio complessivo di **+0,29**.

Tuttavia, il dato più interessante, tra i singoli quesiti, è relativo alla voce dedicata alla disponibilità delle informazioni al numero telefonico di Sede: con la rilevazione 2011 tale aspetto aveva raccolto un gradimento di 3,40, che poneva tale indice tra i meno elevati del questionario: l'incremento di **+0,41** è pertanto il riflesso della maggiore attenzione prestata dalla Sede a questo canale comunicativo, anche in ragione delle segnalazioni in passato pervenute.

ASPETTI GENERALI

Disponibilità di informazioni di carattere generale sui servizi Inail: guida agli adempimenti, pubblicazioni, opuscoli ...	3,76
Disponibilità di Informazioni di carattere generale al numero telefonico della Sede	3,81
Capacità di risolvere i reclami da lei rappresentati	3,78
Organizzazione Interna della Sede: comfort dei locali, segnaletica ...	3,76
Cortesia e disponibilità del personale della Sede	3,85

8.2. Il Rapporto Assicurativo

Per rapporto assicurativo si intende l'insieme delle attività finalizzate alla costituzione, gestione e cessazione del rapporto tra datore di lavoro e INAIL.

Gli aspetti maggiormente apprezzati dall'utenza riguardano i servizi per le Aziende, che riportano complessivamente un punteggio di **3,82**: il quesito che ha ottenuto la valutazione più elevata riguarda la competenza e professionalità del personale addetto (**3,97**).

ASPETTI SPECIFICI AZIENDE

Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle pratiche	3,80
Tempi per il completamento e la definizione delle pratiche	3,80
Facilità ad avere informazioni sulle pratiche/provvedimenti	3,75
Organizzazione degli sportelli	3,77
Competenza e professionalità del personale di sportello	3,97
Tutela della riservatezza allo sportello	3,86

8.3. Servizi specifici forniti ai Lavoratori – prestazioni economiche.

Le prestazioni economiche sono erogate a titolo di indennità di infortunio per i giorni di assoluta inabilità o di risarcimento per la riduzione permanente della capacità lavorativa a seguito di un evento infortunistico o dell'insorgenza di una malattia professionale.

Confrontando le valutazioni medie del 2012 con quelle del 2011, ogni singolo servizio ha conseguito un giudizio più elevato rispetto all'anno precedente.

L'incremento medio è stato di **+0,29**, mentre l'aspetto che è migliorato più marcatamente è stata la tempestività dei pagamenti spettanti (**+0,40**).

ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI – PRESTAZIONI ECONOMICHE

Chiarezza e completezza delle comunicazioni scritte relative alle pratiche	3,71
Tempestività dei pagamenti spettanti	3,77
Facilità ad avere informazioni sulle pratiche/provvedimenti	3,76
Organizzazione degli sportelli	3,70
Competenza e professionalità del personale di sportello	3,74
Tutela della riservatezza durante il colloquio allo sportello	3,75

8.4. Servizi specifici forniti ai Lavoratori – prestazioni sanitarie.

Le prestazioni sanitarie erogate dall'INAIL presso le proprie Sedi a favore dei lavoratori comprendono, oltre agli accertamenti, le certificazioni e ogni altro aspetto medico legale.

Va segnalato che i servizi che hanno riportato punteggi meno elevati – ma in ogni caso ampiamente al di sopra della media del 3,00 – riguardano le prestazioni sanitarie, soprattutto l'Organizzazione e puntualità delle visite mediche (tempi di attesa, orari di ricevimento) **3,64** e l'Idoneità degli ambulatori per le visite mediche (riservatezza, igiene) **3,62**.

Nonostante ciò, occorre sottolineare che rispetto all'anno precedente l'incremento medio complessivo è stato del **+0,26** e che il dato resta positivo sia in termini assoluti sia in confronto alla media nazionale (3,44).

ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE

Chiarezza dell'invito a visita	3,72
Disponibilità del personale sanitario	3,76
Organizzazione e puntualità delle visite mediche	3,64
Idoneità degli ambulatori	3,62