

CUSTOMER SATISFACTION

2013

REPORT DI SINTESI

REPORT DI SINTESI

OBIETTIVO

Com'è noto, in ambito pubblico, la Customer Satisfaction è la rilevazione del grado di soddisfazione del cittadino, inteso non soltanto come cliente o utente di un servizio, ma come destinatario attivo delle politiche pubbliche.

Per una pubblica amministrazione, la rilevazione della C.S. risponde alle seguenti finalità:

- valutare il grado di soddisfazione dei cittadini rispetto ai servizi offerti;
- rilevare esigenze, bisogni e aspettative generali e specifici dei diversi target e gruppi di cittadini;
- raccogliere idee e suggerimenti e promuovere la partecipazione;
- rafforzare il livello di comunicazione, di dialogo e di fiducia dei cittadini rispetto alle pubbliche amministrazioni.

La CS è intesa, quindi, come un vero e proprio processo, articolato in diverse fasi:

- metodologia della rilevazione;
- conduzione dell'indagine di C.S.;
- analisi dei dati;
- realizzazione del piano di miglioramento e delle relative azioni di comunicazione.

L'obiettivo del presente documento è di analizzare, tramite i risultati dei questionari, i punti di forza e le aree di miglioramento evidenziate dagli utenti.

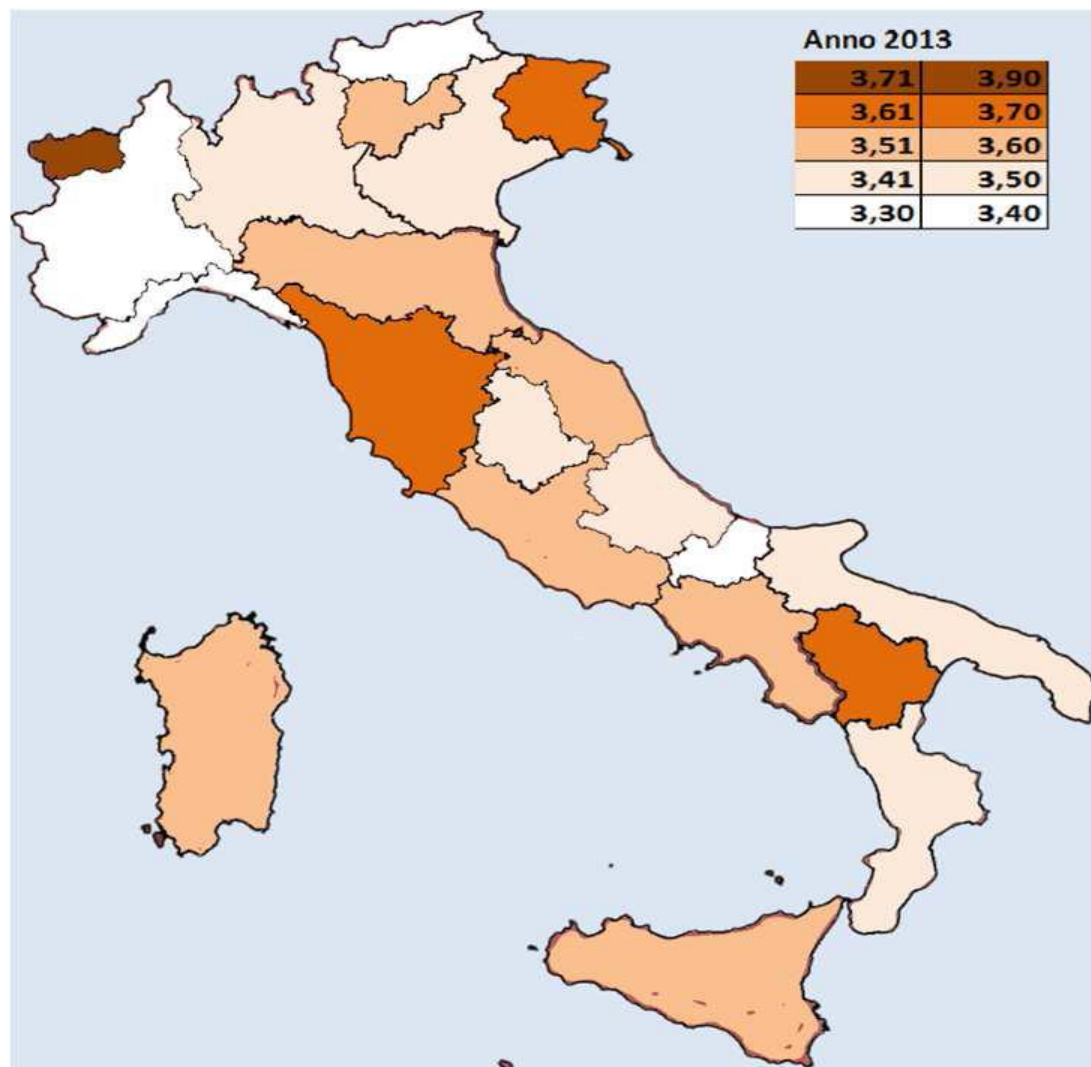
VALUTAZIONE DI SINTESI A LIVELLO REGIONALE

La rilevazione è stata, nel tempo, implementata, introducendo, oltre agli usuali questionari, anche i canali on-line e il Contact-Center.

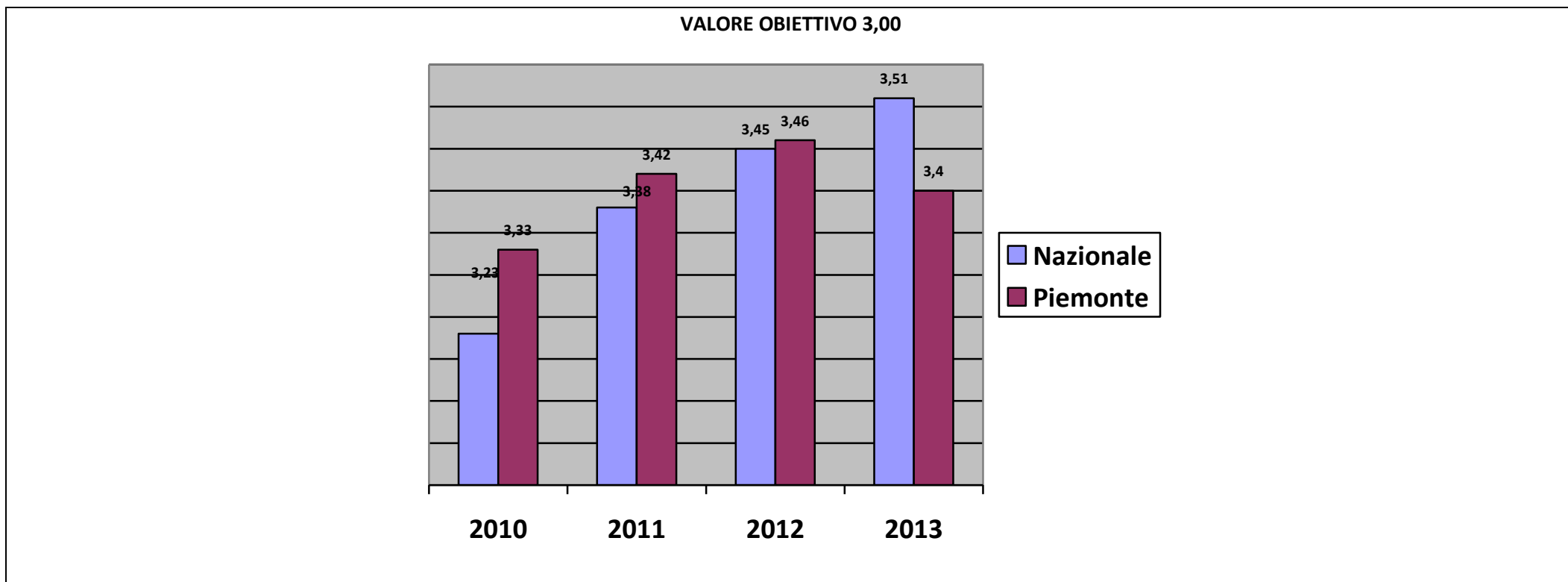
Il livello minimo atteso è un giudizio medio corrispondente, di norma, ad "abbastanza soddisfatto" (> a 3).

RISULTATI CUSTOMER 2013

ANDAMENTO NAZIONALE



Qui di seguito si riporta il trend Regionale, rapportato alla media Nazionale anni 2010/2013:



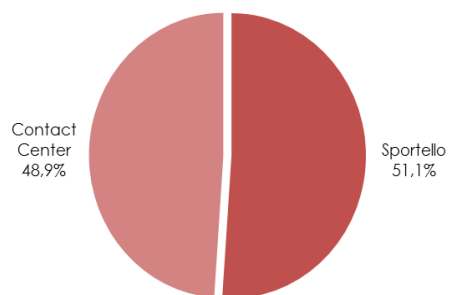
I risultati 2013, in flessione rispetto al trend degli anni precedenti, sembrano essere, tra gli altri, segnali indicativi della portata della crisi socio-economica che caratterizza il Nord Ovest, con il portato di malessere e disagio sociale.

Inoltre, l'introduzione della tecnologia on line, con i ripetuti malfunzionamenti, ha inciso in modo considerevole sulla valutazione globale.

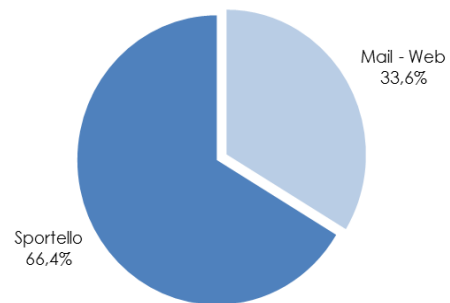
Ha inciso anche sulla percezione degli utenti, come si evince dalle domande aperte, l'ipotesi/probabilità di chiusura di alcune unità, intesa, in prospettiva, come una diminuzione della qualità del servizio.

COMPOSIZIONE DEL CAMPIONE PER CANALE E CATEGORIA

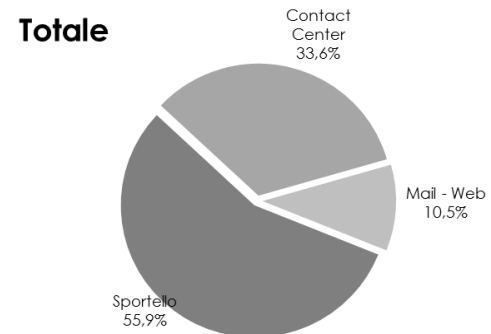
CANALE	N. QUESTIONARI		
	AZIENDE	LAVORATORI	TOTALE
MAIL WEB	147	0	147
SPORTELLO	290	490	780
CONTACT CENTER	0	469	469
TOTALE	437	959	1.396



Lavoratori



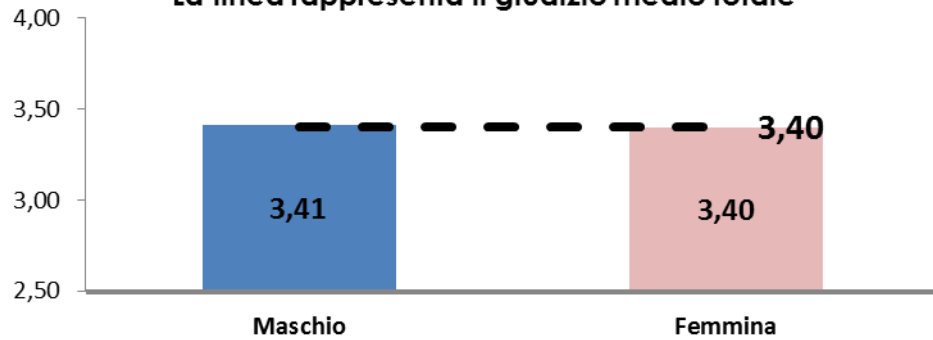
Aziende



Totale

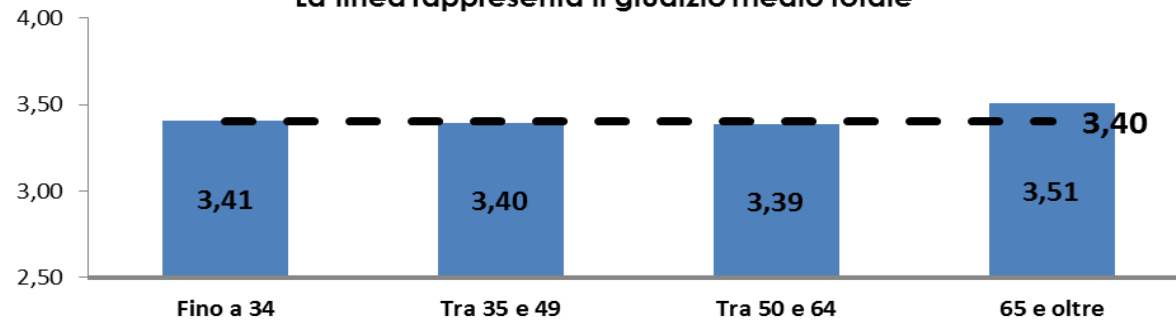
Giudizio medio per sesso

La linea rappresenta il giudizio medio totale



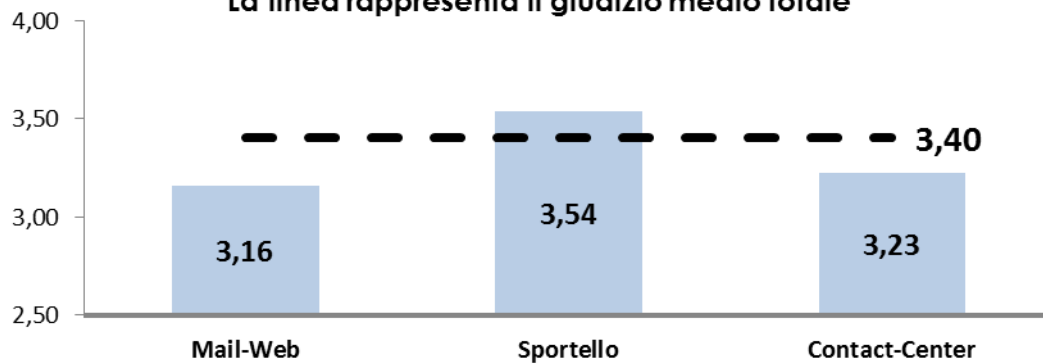
Giudizio medio per classe di età

La linea rappresenta il giudizio medio totale



Giudizio medio per canale

La linea rappresenta il giudizio medio totale



ANALISI DEI QUESTIONARI

Il questionario sottoposto all'utenza, ha subito, per il 2013, alcune variazioni, con un "focus" specifico sulla percezione delle attività di prevenzione e sicurezza sul lavoro, messe in atto dall'Istituto.

Tali variazioni non consentono di raffrontare, in modo compiuto, il trend dal 2010 al 2013.

Pertanto, verranno prese in considerazione esclusivamente le medie generali.

PIEMONTE TOTALE

Domanda del questionario				2013	2012
TOT 1)* La sede Inail è facilmente raggiungibile (segnaletica, assenza di barriere architettoniche....)				3,43	
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, manifesti...)				3,26	
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e professionale				3,59	
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi				3,27	
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente alla Sede Inail che gestisce la mia pratica				3,29	
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE				3,38	3,43
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti				3,53	
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'INAIL in merito alla mia pratica assicurativa sono semplici e chiare				3,21	
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste				3,5	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO				3,42	3,56
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro promosse dall'INAIL (bandi per incentivi alla prevenzione, campagne informative...)				2,95	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO				2,95	
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, spazio, segnaletica, orari di apertura...)				3,45	
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi				3,49	
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy				3,47	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO				3,47	
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti				3,4	
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare				3,3	
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze				3,37	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE				3,36	3,44
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (segnaletica , comfort, tutela, privacy...)				3,48	
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze				3,47	
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)				3,42	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE				3,46	3,48
GIUDIZIO COMPLESSIVO**				3,4	3,46

SEDE DIRIGENZIALE DI ALESSANDRIA

Domanda del questionario				2013	2012
TOT 1)* La sede Inail è facilmente raggiungibile (segnaletica, assenza di barriere architettoniche...)				3,45	
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, manifesti...)				3,41	
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e professionale				3,54	
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi				3,30	
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente alla Sede Inail che gestisce la mia pratica				3,32	
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE				3,41	3,46
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti				3,43	
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono semplici e chiare				3,44	
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste				3,43	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO				3,43	3,62
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro promosse dall'Inail (bandi per incentivi alla prevenzione, campagne informative)				2,98	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO				2,98	0
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, spazio, segnaletica, orari di apertura...)				3,46	
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi				3,49	
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy				3,43	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO				3,46	0
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti				3,36	
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare				3,33	
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze				3,35	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE				3,35	3,42
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (segnaletica, comfort, tutela, privacy...)				3,45	
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze				3,48	
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)				3,45	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE				3,46	3,53

SEDE DIRIGENZIALE DI CUNEO

Domanda del questionario					2013	2012
TOT 1)* La sede Inail è facilmente raggiungibile (segnaletica, assenza di barriere architettoniche...)					3,58	
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, manifesti...)					3,45	
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e professionale					3,63	
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi					3,41	
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente alla Sede Inail che gestisce la mia pratica					3,61	
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE					3,55	3,51
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti					3,74	
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono semplici e chiare					3,55	
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste					3,63	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO					3,64	3,75
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro promosse dall'Inail (bandi per incentivi alla prevenzione, campagne informative...)					3,25	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO					3,25	0
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, spazio, segnaletica, orari di apertura...)					3,44	
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi					3,50	
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy					3,49	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO					3,48	0
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti					3,46	
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare					3,33	
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze					3,32	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE					3,36	3,4
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (segnaletica, comfort, tutela, privacy...)					3,53	
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze					3,46	
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)					3,41	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE					3,47	3,47
GIUDIZIO COMPLESSIVO**					3,49	3,5

SEDE DIRIGENZIALE DI NOVARA

Domanda del questionario	2013	2012
TOT 1)* La sede Inail è facilmente raggiungibile (segnaletica, assenza di barriere architettoniche...)	3,40	
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, manifesti...)	3,26	
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e professionale	3,57	
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,36	
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente alla Sede Inail che gestisce la mia pratica	3,50	
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,42	3,33
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,75	
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono semplici e chiare	3,33	
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,69	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,60	3,58
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro promosse dall'Inail (bandi per incentivi alla prevenzione, campagne informative...)	3,18	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	3,18	
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, spazio, segnaletica, orari di apertura...)	3,45	
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,54	
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,59	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,52	
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,51	
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare	3,38	
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,39	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,42	3,36
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (segnaletica, comfort, tutela, privacy...)	3,35	
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	3,40	
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)	3,34	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,37	3,41
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,44	3,4

SEDE DIRIGENZIALE DI TORINO CENTRO

Domanda del questionario	2013	2012
TOT 1)* La sede Inail è facilmente raggiungibile (segnaletica, assenza di barriere architettoniche....)	3,16	
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, manifesti...)	2,87	
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e professionale	3,60	
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,04	
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente alla Sede Inail che gestisce la mia pratica	2,92	
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,15	3,33
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,50	
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono semplici e chiare	2,84	
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,47	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,29	3,3
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro promosse dall'Inail (bandi per incentivi alla prevenzione, campagne informative...)	2,65	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	2,65	0
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, spazio, segnaletica, orari di apertura...)	3,42	
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,75	
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,11	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,43	0
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,52	
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare	3,10	
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,42	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,33	3,69
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (segnaletica, comfort, tutela, privacy...)	3,55	
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	3,55	
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)	3,62	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,57	3,63
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,27	3,44

SEDE DIRIGENZIALE DI TORINO NORD

Domanda del questionario					2013	2012
TOT 1)* La sede Inail è facilmente raggiungibile (segnaletica, assenza di barriere architettoniche...)					3,31	
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, manifesti...)					3,07	
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e professionale					3,48	
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi					3,02	
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente alla Sede Inail che gestisce la mia pratica					2,97	
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE					3,20	3,36
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti					3,39	
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono semplici e chiare					2,90	
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste					3,36	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO					3,22	3,45
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro promosse dall'Inail (bandi per incentivi alla prevenzione, campagne informative)					2,42	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO					2,42	0
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, spazio, segnaletica, orari di apertura...)					3,29	
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi					3,18	
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy					3,39	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO					3,29	0
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti					3,24	
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare					3,16	
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze					3,22	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE					3,21	3,37
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (segnaletica, comfort, tutela, privacy...)					3,37	
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze					3,39	
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)					3,28	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE					3,35	3,43
GIUDIZIO COMPLESSIVO**					3,24	3,39

SEDE DIRIGENZIALE DI TORINO SUD

Domanda del questionario	2013	2012
TOT 1)* La sede Inail è facilmente raggiungibile (segnaletica, assenza di barriere architettoniche...)	3,57	
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, manifesti...)	3,39	
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e professionale	3,66	
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,49	
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente alla Sede Inail che gestisce la mia pratica	3,36	
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,50	3,45
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,50	
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono semplici e chiare	3,49	
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,58	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,52	3,63
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro promosse dall'Inail (bandi per incentivi alla prevenzione, campagne informative...)	2,89	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	2,89	0
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, spazio, segnaletica, orari di apertura...)	3,55	
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,56	
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,59	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,57	0
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,52	
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare	3,44	
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,54	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,50	3,48
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (segnaletica, comfort, tutela, privacy...)	3,60	
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	3,46	
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)	3,51	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,52	3,48
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,51	3,49

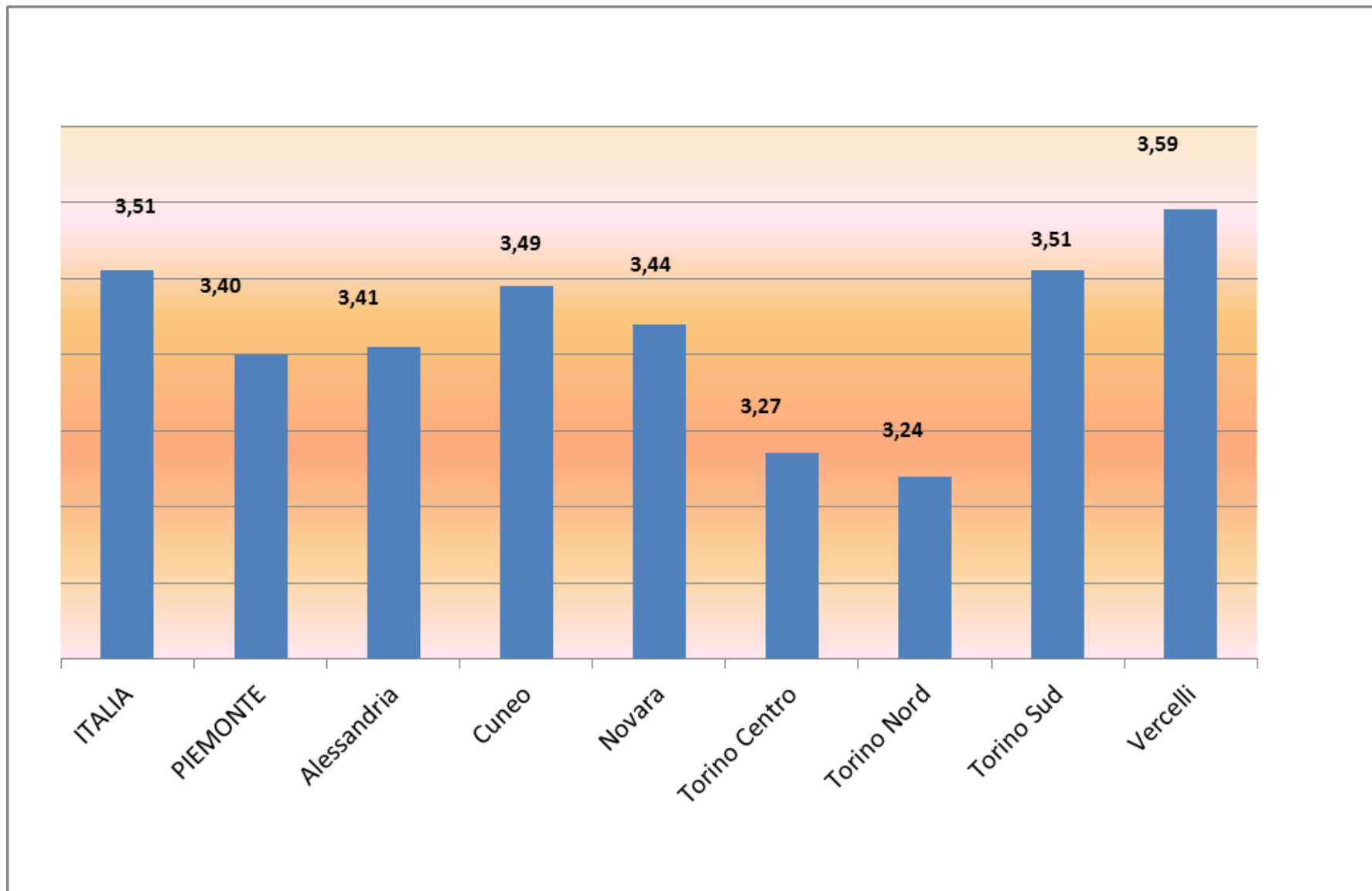
SEDE DIRIGENZIALE DI VERCELLI

Domanda del questionario	2013	2012
TOT 1)* La sede Inail è facilmente raggiungibile (segnaletica, assenza di barriere architettoniche....)	3,68	
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, manifesti...)	3,48	
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e professionale	3,81	
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,39	
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente alla Sede Inail che gestisce la mia pratica	3,59	
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,60	3,53
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,45	
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono semplici e chiare	3,24	
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,52	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,40	3,44
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro promosse dall'Inail (bandi per incentivi alla prevenzione, campagne informative..)	3,27	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	3,27	0
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, spazio, segnaletica, orari di apertura...)	3,67	
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,71	
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,80	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,73	0
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,50	
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare	3,35	
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,57	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,47	3,51
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (segnaletica, comfort, tutela, privacy...)	3,65	
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	3,65	
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)	3,54	
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,61	3,48
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,59	3,5

CONFRONTO ANDAMENTO SEDI DIRIGENZIALI

	AL	CN	NO	TO CENTRO	TO NORD	TO SUD	VC	PIEMONTE
	3,45	3,58	3,40	3,16	3,31	3,57	3,68	3,43
	3,41	3,45	3,26	2,87	3,07	3,39	3,48	3,26
	3,54	3,63	3,57	3,60	3,48	3,66	3,81	3,59
	3,30	3,41	3,36	3,04	3,02	3,49	3,39	3,27
	3,32	3,61	3,50	2,92	2,97	3,36	3,59	3,29
ASPETTI GENERALI SEDE	3,41	3,55	3,42	3,15	3,20	3,50	3,60	3,38
	3,43	3,74	3,75	3,50	3,39	3,50	3,45	3,53
	3,44	3,55	3,33	2,84	2,90	3,49	3,24	3,21
	3,43	3,63	3,69	3,47	3,36	3,58	3,52	3,5
SPECIFICO AZIENDE	3,43	3,64	3,60	3,29	3,22	3,52	3,40	3,42
	2,98	3,25	3,18	2,65	2,42	2,89	3,27	2,95
PREVENZIONE	2,98	3,25	3,18	2,65	2,42	2,89	3,27	2,95
	3,46	3,44	3,45	3,42	3,29	3,55	3,67	3,45
	3,49	3,50	3,54	3,75	3,18	3,56	3,71	3,49
	3,43	3,49	3,59	3,11	3,39	3,59	3,80	3,47
SPORTELLO	3,46	3,48	3,52	3,43	3,29	3,57	3,73	3,47
	3,36	3,46	3,51	3,52	3,24	3,52	3,50	3,4
	3,33	3,33	3,38	3,10	3,16	3,44	3,35	3,3
	3,35	3,32	3,39	3,42	3,22	3,54	3,57	3,37
PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,35	3,36	3,42	3,33	3,21	3,50	3,47	3,36
	3,45	3,53	3,35	3,55	3,37	3,60	3,65	3,48
	3,48	3,46	3,40	3,55	3,39	3,46	3,65	3,47
	3,45	3,41	3,34	3,62	3,28	3,51	3,54	3,42
PRESTAZIONI SANITARIE	3,46	3,47	3,37	3,57	3,35	3,52	3,61	3,46
TOTALE GENERALE	3,41	3,49	3,44	3,27	3,24	3,51	3,59	3,4

Si riportano i dati riassuntivi distinti per Sedi di Tipo A, confrontati sia con la media nazionale sia con quella regionale



Le sedi metropolitane di Torino Centro (trasloco del CML presso Via Osasco) e Torino Nord, particolarmente investite dalle trasformazioni organizzative, peraltro ancora in atto, sono quelle che hanno maggiormente risentito della flessione nella valutazione.

CONCLUSIONI

I dati evidenziano un sostanziale gradimento sulla qualità e competenza delle risorse umane.

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 ed economicità della gestione.

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 ai tempi di erogazione delle prestazioni economiche e sanitarie, che hanno registrato un trend discendente, seppure non critico.

AZIONI DI MIGLIORAMENTO

I risultati, disaggregati per Sede dirigenziale, saranno 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 2013 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 e formativi

- 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 Sanitaria regionale – incontri di lavoro con i medici e con il personale sanitario, per ottimizzare i servizi della linea.
- 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 Direttore Regionale
(Dott.ssa Alessandra Lanza)