

DIREZIONE PROVINCIALE DI TRENTO

Customer Satisfaction sui servizi erogati dall'Istituto
Trento – Rovereto, ottobre 2014

i risultati dell'indagine

INDICE DEGLI ARGOMENTI

INTRODUZIONE	pag. 3
obiettivi dell'indagine	pag. 3
strumenti e metodo	pag. 3
descrizione del campione	pag. 4
composizione del campione per categoria	pag. 5
composizione del campione per settore attività	pag. 6
composizione del campione per professione	pag. 7
composizione del campione per genere, età e nazionalità	pag. 7
GIUDIZIO COMPLESSIVO MEDIO	pag. 8
giudizi sugli aspetti generali	pag. 8
giudizi sugli aspetti specifici.....	pag. 9
giudizi espressi per fonte	pag. 11
RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO	pag. 12
CONCLUSIONI	pag. 13

INTRODUZIONE

Obiettivi dell'indagine

L'indagine condotta dall'Istituto è diretta a conoscere, nella maniera più oggettiva e rappresentativa possibile, la valutazione ed il gradimento dell'utenza riguardo ai servizi erogati dall'Inail con particolare riferimento ad aspetti generali nonché a tre servizi specifici:

- Prestazioni sanitarie
- Prestazioni economiche
- Rapporti con le aziende.

Nello specifico, l'Istituto si prefigge di rilevare il grado di soddisfazione dell'utenza in rapporto alla percezione dei servizi erogati, al fine di individuare eventuali punti di attenzione, pianificare le azioni di miglioramento e stabilire i futuri obiettivi in maniera più mirata alle esigenze dei propri utenti.

Strumenti e metodo

L'indagine, condotta nel corso della settimana dal 13 al 17 ottobre 2014, si è svolta presso la Sede di Trento mediante la somministrazione di due questionari – rivolti rispettivamente all'utenza Aziende e all'utenza Lavoratori. Dalla rilevazione 2011 sono stati attivati due ulteriori canali di indagine: Contact Center e Web che consentono di raccogliere con maggiore estensione il giudizio dell'utenza delle Sedi di tutto il territorio (tipologia A, B e C) e dell'utenza che non si è mai recata, nell'ultimo anno, allo sportello fisico.

I questionari 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 specifici forniti rispettivamente all'utenza Aziende (prestazioni assicurative e prevenzione) e all'utenza Lavoratori (prestazioni economiche, prestazioni sanitarie e servizi di sportello).

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

- per niente d'accordo
- poco d'accordo
- abbastanza d'accordo
- molto d'accordo

E' inoltre possibile indicare, tramite una domanda aperta, eventuali suggerimenti per il miglioramento dei servizi.

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.

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

Descrizione del campione

La consueta rilevazione di *Customer Satisfaction* è stata condotta presso la Direzione Provinciale di Trento, così come in tutte le Sedi INAIL del territorio nazionale, nel corso della settimana dal 13 al 17 ottobre 2014. In generale, la modalità principale di acquisizione del giudizio degli utenti è stata la somministrazione del questionario, modalità che ha coinvolto in complesso 220 clienti dell'Istituto.

Accanto alla raccolta dei questionari, sono state adottate due ulteriori modalità: mail-web e contact center. Attraverso il canale telematico sono state raccolte ulteriori 66 valutazioni espresse dagli utenti del Settore Aziende mentre 54 interviste telefoniche sono state realizzate contattando gli utenti del Settore Lavoratori (Grafico 1)

Grafico 1

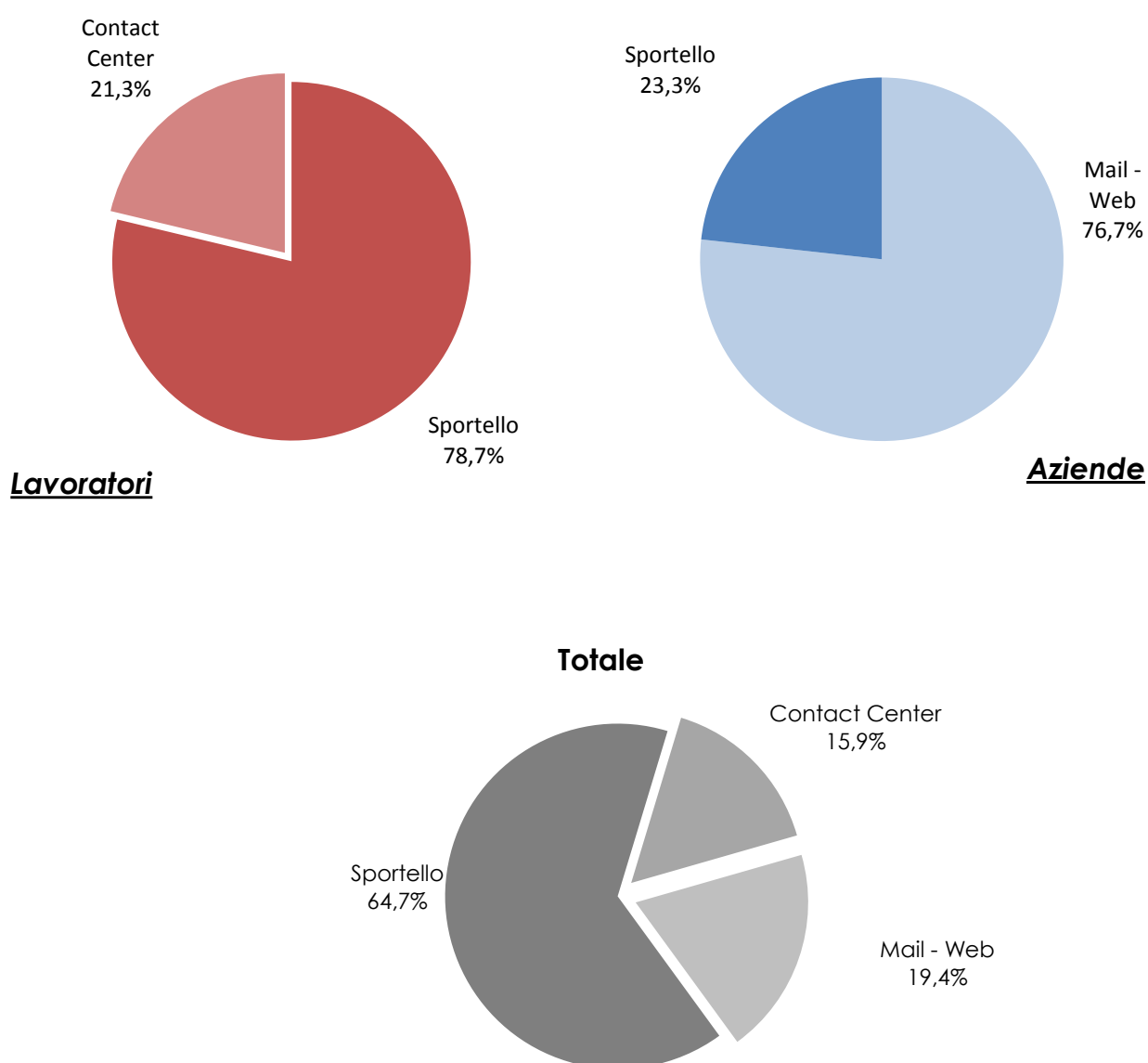


Tabella 1

Canale	N. questionari		
	Aziende	Lavoratori	Totale
Mail - Web	66	0	66
Sportello	20	200	220
Contact Center	0	54	54
Totale	86	254	340

Dal grafico 1 e dalla tabella 1 si osserva innanzitutto che il campione più consistente è rappresentato dagli utenti "Lavoratori". Ciò si spiega con il fatto che in questa categoria sono confluiti i questionari raccolti sia presso lo sportello del Processo Lavoratori sia presso gli ambulatori del Centro Medico Legale, utilizzando il medesimo questionario.

Già da questo primo esame emerge come gli utenti della Linea Aziende facciano riferimento in misura incisiva ai servizi telematici, motivo per il quale l'affluenza allo sportello si riduce progressivamente.

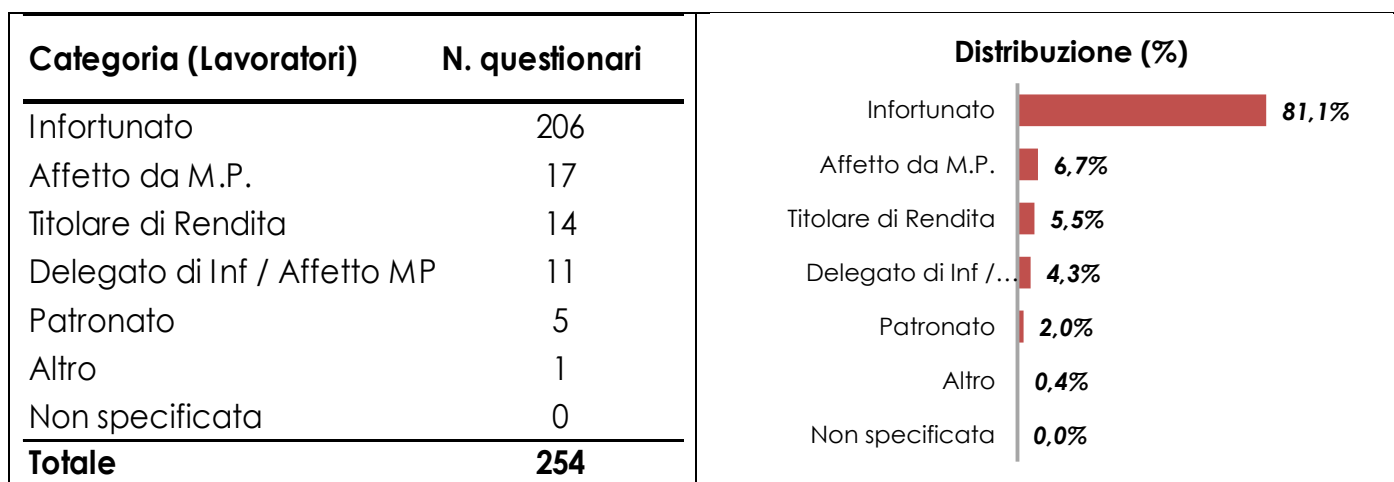
Per quanto concerne le rilevazioni non effettuate direttamente allo sportello, quelle relative alla Linea Aziende sono avvenute totalmente tramite web-mail, mentre quelle di competenza della Linea Lavoratori sono state raccolte esclusivamente via contact-center.

Si segnala, infine, che la numerosità campionaria della Sede di Rovereto è tale per cui i dati verranno esaminati a livello di Direzione Provinciale.

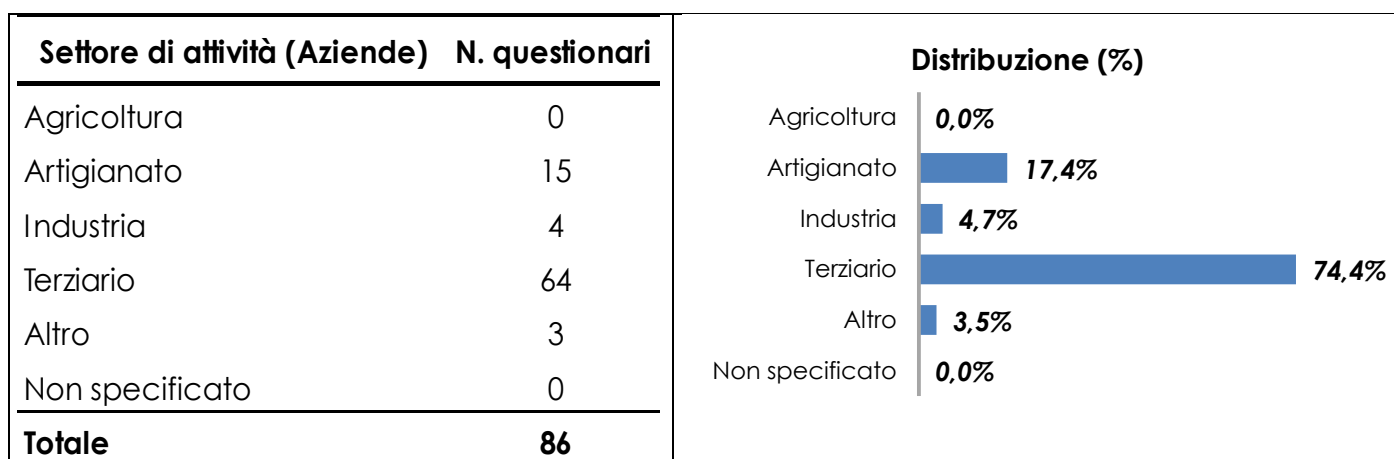
Composizione del campione per categoria

Grafico 2 - UTENTI AZIENDE

Categoria (Aziende)	N. questionari	Distribuzione (%)
Datore di lavoro	27	31,4%
Consulente del lavoro	50	58,1%
Incaricato di Ass. di categoria	3	3,5%
Fattorino / commesso	0	0,0%
Altro	6	7,0%
Non specificata	0	0,0%
Totale	86	

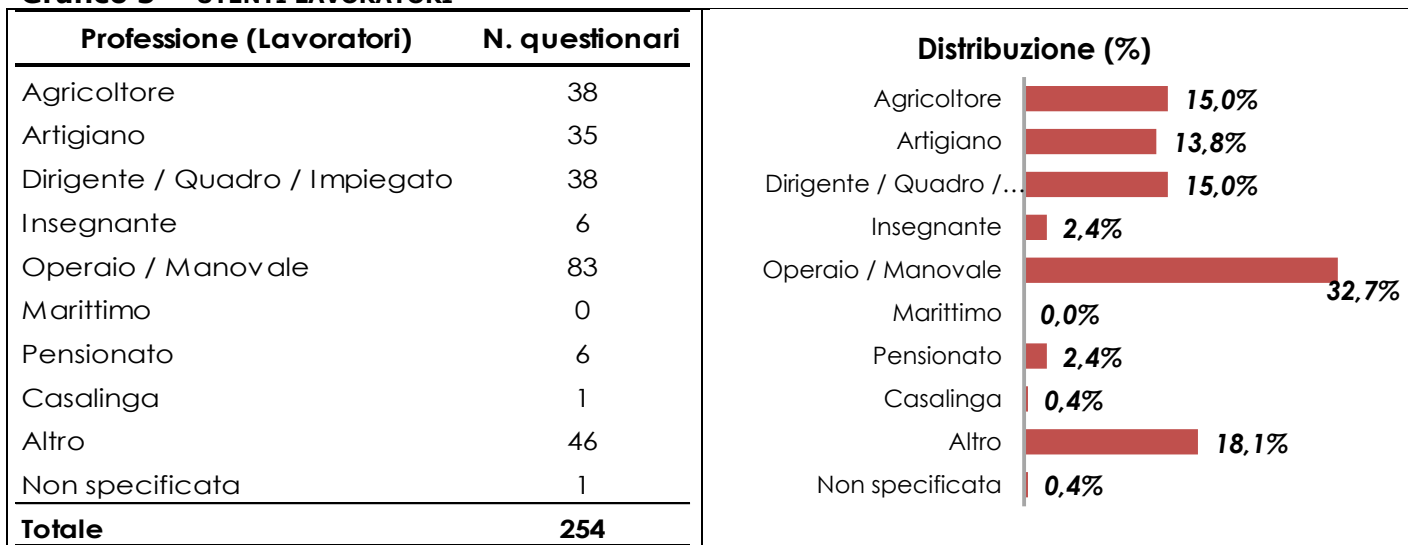
Grafico 3 - UTENTI LAVORATORI

Dall'analisi della composizione del campione per categoria (grafici 2 e 3) si evince come per la linea Aziende sia consistente la percentuale di consulenti del lavoro che intrattiene rapporti con il front-office, mentre per la linea Lavoratori gli intermediari costituiscono una percentuale minima, essendo gli infortunati in prima persona a presentarsi presso gli uffici, per sottoporsi a visite ambulatoriali presso il Centro Medico, abilitato anche alle prime cure, e per ottenere informazioni di carattere amministrativo sui casi personali. Gli infortunati rappresentano infatti l'81,1% degli intervistati nella settimana di rilevazione.

Composizione del campione per settore di attività**Grafico 4 - UTENTI AZIENDE**

Composizione del campione per professione

Grafico 5 - UTENTI LAVORATORI

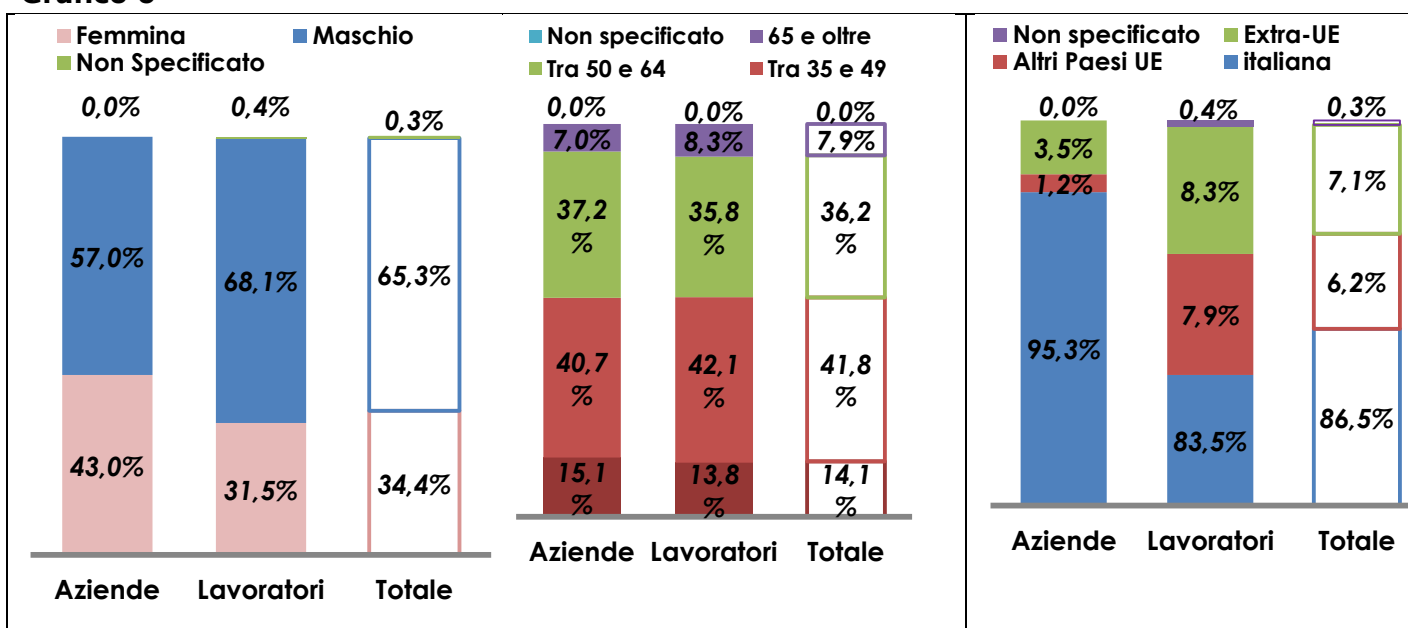


Per quanto riguarda la linea Aziende il grafico 4 conferma quanto rilevato precedentemente a proposito dei rapporti intrattenuti con l'Istituto dalla categoria degli intermediari; infatti la numerosità percentuale più elevata rispetto al settore di attività dichiarata è nettamente costituita dal settore terziario (74,4%). La numerosità percentuale degli utenti del settore artigianato, inferiore rispetto al settore terziario ma decisamente più elevata comunque di quello industriale, è espressione del tessuto economico produttivo locale, costituito in larga misura da piccole imprese artigiane. Per quanto concerne la linea Lavoratori il dato più significativo rappresentato dall'analisi del grafico 5 è l'elevata percentuale di utenti infortunati che svolgono la professione di operaio.

Composizione del campione per genere, età e nazionalità

Nel grafico successivo è mostrata in sequenza la composizione del campione per genere, età e nazionalità.

Grafico 6

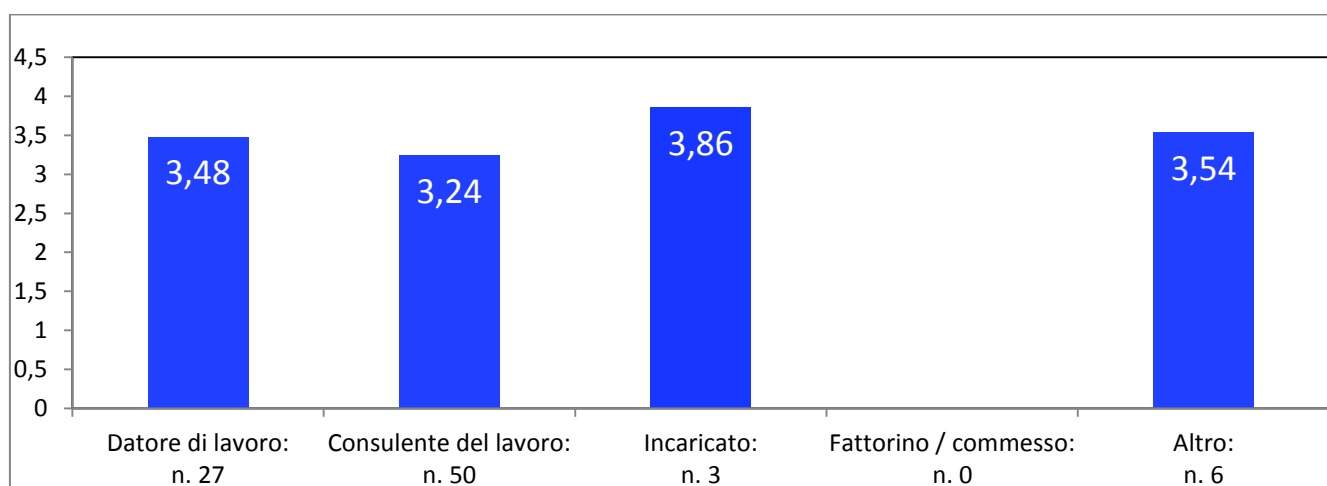


GIUDIZIO COMPLESSIVO MEDIO

Giudizi sugli aspetti generali

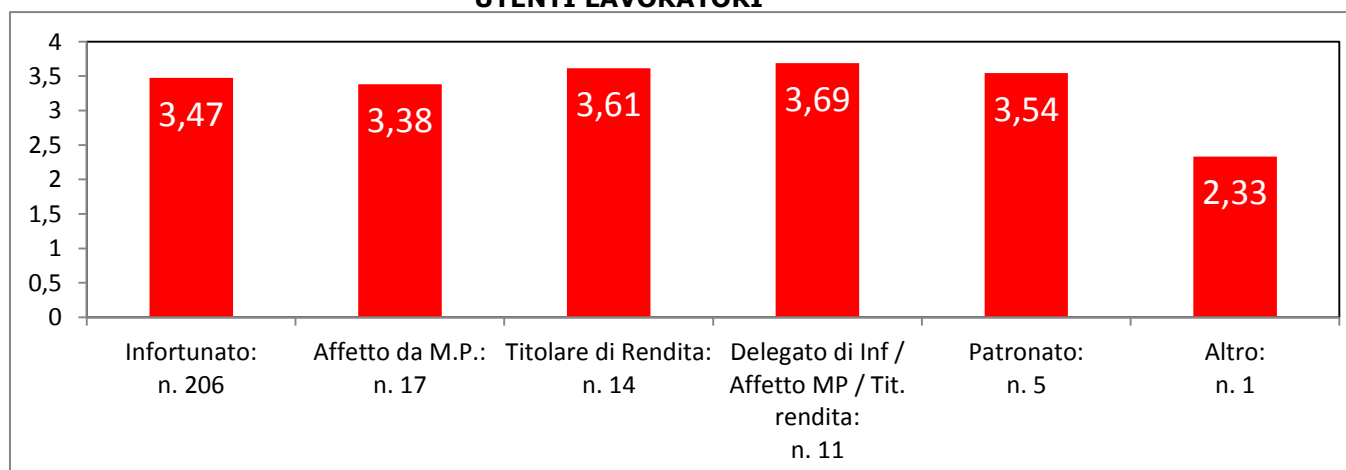
Prima di analizzare le valutazioni espresse rispetto ai servizi specifici offerti dall'Inail consideriamo i risultati ottenuti dalle due tipologie di utenza (Aziende e Lavoratori) sugli aspetti generali quali tra gli altri l'accessibilità e la raggiungibilità della Sede, la disponibilità di materiale informativo, la disponibilità, competenza e professionalità del personale amministrativo (grafici 7 e 8).

Grafico 7 UTENTI AZIENDE



La maggiore soddisfazione nei confronti degli aspetti generali dei servizi offerti agli Utenti Aziende è espressa dalla tipologia "Incaricato" anche se tale giudizio medio è poco rappresentativo data l'esigua numerosità campionaria. La categoria più rappresentativa, costituita dai Consulenti del lavoro esprime un giudizio medio di poco superiore al risultato atteso (abbastanza soddisfatto) mentre la categoria dei Datori di Lavoro manifesta un livello di gradimento elevato.

Grafico 8 UTENTI LAVORATORI



Per quanto concerne i giudizi espressi dagli utenti "Lavoratori" il giudizio medio pari a "3,47" costituisce il dato di maggiore interesse in quanto espresso dalla principale categoria di utenza che, dato il compito istituzionale dell'Inail, fruisce maggiormente dei servizi resi dalle Sedi.

Giudizi sugli aspetti specifici

Nella tabella seguente (Tabella 2) vengono evidenziati i valori dei giudizi espressi dall'utenza della Direzione Provinciale di Trento per i singoli aspetti oggetto di valutazione. Considerando che tali valutazioni sono particolarmente elevate è possibile affermare che la Direzione Provinciale di Trento offre ai propri utenti buoni standard di qualità.

Tabella 2

Domanda del questionario	Totale	
	Media Giudizi	Numero Risposte
TOT 1)* La sede Inail è facilmente raggiungibile (segnaletica, assenza di barriere architettoniche...)	3,57	290
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, manifesti...)	3,35	290
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e professionale	3,63	290
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	3,20	290
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente alla Sede Inail che gestisce la mia pratica	3,41	340
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,46	1.500
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,46	85
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono semplici e chiare	3,16	86
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,35	86
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,32	257
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro promosse dall'Inail (bandi pe	3,00	86
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	3,00	86
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, spazio, segnaletica, orari di apertura...)	3,57	241
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi	3,66	241
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy	3,54	240
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO	3,59	722
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettavano entro i tempi previsti	3,42	254
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare	3,36	254
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze	3,49	254
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE	3,43	762
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (segnaletica, comfort, tutela, privacy...)	3,45	242
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze	3,61	242
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)	3,61	241
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE	3,56	725
GIUDIZIO COMPLESSIVO**	3,48	4.052

Entrando nel dettaglio degli aspetti che gli utenti sono stati chiamati a giudicare, si osserva che per quanto concerne gli "aspetti generali di Sede" la migliore performance è registrata da "disponibilità, competenza e professionalità del personale della Sede" che con una media dei giudizi pari a 3,63 si rivela eccellente. Il giudizio in argomento conferma quanto emerso anche nelle rilevazioni degli anni precedenti, così come l'aspetto costituito dalla mancata conoscenza degli strumenti per la presentazione di reclami rappresenta l'elemento meno apprezzato nella medesima gamma di giudizi generali. Tale circostanza, comunque, rispetto all'anno precedente, evidenzia un leggero miglioramento (3,20 nel 2014 e 3,08 nel 2013).

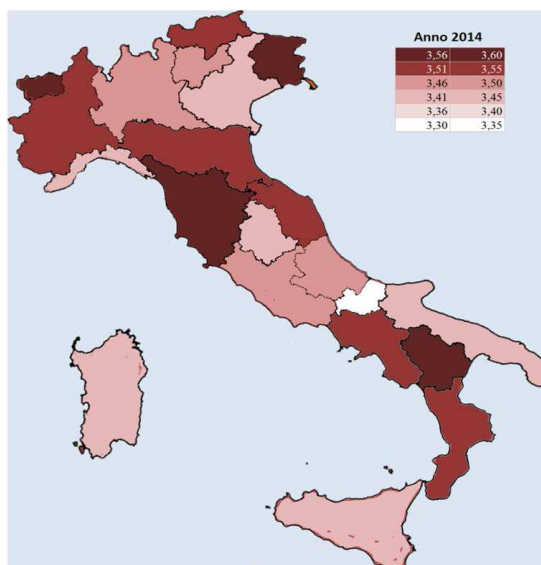
Nell'ambito degli aspetti specifici aziende la "tempestività nella gestione delle pratiche" è il servizio che riceve il miglior apprezzamento dagli utenti, i quali risultano invece essere meno soddisfatti in relazione alla chiarezza e semplicità delle comunicazioni e dei provvedimenti ricevuti. Quest'ultimo giudizio, confrontato con quanto emerso l'anno precedente appare decisamente più critico. Tale criticità non è facilmente spiegabile poiché la documentazione relativa ai provvedimenti aziende, in quanto standardizzata, non ha subito modifiche.

Dal 2012 nel questionario Aziende è stata aggiunta la domanda contrassegnata con AZ 10: "Trovo facilmente le informazione per partecipare alle iniziative di prevenzione e sicurezza sul lavoro promosse dall'Inail". I giudizi espressi rispetto a questa richiesta si attestano sul valore atteso pari a 3 corrispondente ad "abbastanza soddisfatto". Va precisato che anche a livello nazionale il giudizio dichiarato per il quesito in argomento non è particolarmente elevato. Sarà pertanto cura della scrivente Direzione Provinciale individuare ulteriori forme di diffusione volte a favorire la massima partecipazione degli interessati alle iniziative inerenti la prevenzione e la sicurezza sui luoghi di lavoro, rafforzando così quanto svolto a livello Centrale tramite i canali comunicazionali tradizionali (web, Tv, stampa).

Continuando l'analisi relativa agli aspetti specifici, si evidenzia come, anche nel caso degli aspetti specifici Lavoratori - prestazioni economiche, di sportello e sanitarie - la valutazione è ampiamente positiva. In particolare, per le prestazioni rese allo sportello particolare soddisfazione è emersa in ordine alla tempestività di accesso mentre meno elevato è il giudizio rilevato sul rispetto della privacy. Si evidenzia comunque che tale aspetto mostra un grado di soddisfazione pari a 3,54. Per le prestazioni economiche si osserva un buon giudizio relativo all'utilità dei servizi ricevuti mentre meno soddisfacenti, come emerso anche per le Aziende, risultano essere chiarezza e semplicità di comunicazioni e provvedimenti. Con riferimento alle prestazioni sanitarie, nell'ambito di un generale giudizio elevato sia per quanto riguarda la disponibilità del personale medico sanitario e l'efficiente organizzazione delle visite mediche, qualche appunto è stato espresso in ordine al comfort dei locali. In conclusione dunque il giudizio complessivo medio sui servizi erogati dalla Sedi è ampiamente positivo: presso la Direzione Provinciale di Trento si rileva un giudizio medio complessivo pari a **3,48**, dato particolarmente soddisfacente anche se leggermente in flessione rispetto all'anno precedente (3,52).

I risultati ottenuti a livello nazionale sono evidenziati nel grafico seguente.

Grafico 9



Giudizi espressi per fonte

Tabella 3

Domanda del questionario	Mail-Web		Sportello		Contact-Center		Totale	
	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte	Media Giudizi	Numero Risposte
TOT 1)* La sede Inail è facilmente raggiungibile (segnaletica, assenza di barriere architettoniche...)	3,46	28	3,60	220	3,46	42	3,57	290
TOT 2)* Presso la Sede Inail trovo facilmente il materiale informativo di cui ho bisogno (opuscoli, manifesti...)	2,91	28	3,39	220	3,43	42	3,35	290
TOT 3)* Il personale amministrativo che ho incontrato nella Sede Inail è disponibile, competente e professionale	3,25	28	3,72	220	3,45	42	3,63	290
TOT 4)* Se voglio presentare dei reclami (lamentele, ricorsi, rettifiche...) so cosa fare e a chi rivolgermi	2,76	28	3,22	220	3,48	42	3,20	290
TOT 5)* Riesco ad avere le informazioni che mi servono anche telefonando direttamente alla Sede Inail che gestisce la mia pratica	3,31	66	3,42	220	3,54	54	3,41	340
TOTALE ASPETTI GENERALI DI SEDE	3,19	178	3,50	1.100	3,47	222	3,46	1.500
AZ 6) Ho ottenuto i servizi richiesti per la gestione della mia pratica nei tempi previsti	3,37	65	3,75	20		0	3,46	85
AZ 7) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail in merito alla mia pratica assicurativa sono semplici e chiare	3,06	66	3,47	20		0	3,16	86
AZ 8) I servizi ricevuti per la mia pratica assicurativa sono corrispondenti alle mie richieste	3,26	66	3,63	20		0	3,35	86
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - RAPPORTO ASSICURATIVO	3,23	197	3,62	60		0	3,32	257
AZ 10) Trovo facilmente le informazioni per partecipare alle iniziative e di prevenzione e sicurezza sul lavoro promosse dall'Inail (bandi per	2,85	66	3,50	20		0	3,00	86
TOTALE ASPETTI SPECIFICI AZIENDE - PREVENZIONE e SICUREZZA SUL LAVORO	2,85	66	3,50	20		0	3,00	86
LAV 6) Lo sportello amministrativo è organizzato in maniera agevole e confortevole (comodità, spazio, segnaletica, orari di apertura...)		0	3,58	200	3,54	41	3,57	241
LAV 7) Sono riuscito a parlare con l'addetto allo sportello in tempi rapidi		0	3,69	200	3,54	41	3,66	241
LAV 8) Durante il colloquio allo sportello è stata garantita la mia privacy		0	3,55	200	3,53	40	3,54	240
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - SERVIZI DI SPORTELLO		0	3,61	600	3,53	122	3,59	722
LAV 9) Ho ricevuto i pagamenti che mi spettano entro i tempi previsti		0	3,44	200	3,40	54	3,42	254
LAV 10) Le comunicazioni/provvedimenti inviati dall'Inail sono semplici e chiare		0	3,35	200	3,38	54	3,36	254
LAV 11) I servizi ricevuti sono stati utili per provvedere alle mie esigenze		0	3,53	200	3,37	54	3,49	254
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI ECONOMICHE		0	3,44	600	3,38	162	3,43	762
LAV 12) Gli ambulatori dove si eseguono le visite mediche sono accoglienti e confortevoli (segnaletica, comfort, tutela privacy...)		0	3,45	200	3,41	42	3,45	242
LAV 13) Il personale medico-sanitario che ho incontrato è disponibile e si fa carico delle mie esigenze		0	3,65	200	3,41	42	3,61	242
LAV 14) Le visite mediche sono organizzate in modo puntuale ed efficiente (tempi di attesa, orario, gestione di più visite...)		0	3,66	200	3,43	41	3,61	241
TOTALE ASPETTI SPECIFICI LAVORATORI - PRESTAZIONI SANITARIE		0	3,59	600	3,42	125	3,56	725
GIUDIZIO COMPLESSIVO	3,18	441	3,53	2.980	3,45	631	3,48	4.052

La tabella 3 fornisce una fotografia dei valori medi assunti dai giudizi espressi, elaborati separatamente sulla base della provenienza delle interviste effettuate, ossia attraverso la somministrazione del questionario allo sportello, via *mail-web* e tramite *Contact-center*. Si osserva in primo luogo, confrontando il giudizio complessivo, che la modalità utilizzata per la raccolta delle valutazioni incide sui risultati dell'indagine. Infatti, si rileva che il canale *mail-web* costituisce una modalità estremamente asettica di raccolta delle informazioni e favorisce quindi una maggiore "libertà" di espressione da parte dei soggetti intervistati. Un po' più "influenzati" dal contatto interpersonale risultano gli utenti interpellati attraverso il *contact center* che esprimono tendenzialmente un giudizio più favorevole rispetto a quello acquisito tramite *mail*. E' possibile che il contatto diretto con il personale di Sede, possa generare effetti distorsivi, peraltro involontari, sulle valutazioni. Ulteriore considerazione, più o meno marcata a seconda della tipologia di utenti intervistati, è data dalla relativa attendibilità dei giudizi medi espressi da un numero particolarmente esiguo di soggetti nonché dall'utilizzo disomogeneo rispetto alle categorie di intervistati dei diversi strumenti di rilevazione (*Web-mail* solo utenti Aziende e *contact center* solo utenti Lavoratori). In termini di giudizio complessivo comunque, anche il giudizio medio più basso, rispetto agli altri, rilevato tramite *Web-mail* soddisfa le aspettative dell'Istituto. Un'ultima considerazione riguarda il giudizio complessivo medio riguardante la somministrazione del questionario via *Contact Center*. Nonostante l'anno precedente tale giudizio sia stato pari a 3,16, nel 2014 il

medesimo è salito a 3,45. Poiché anche la numerosità campionaria degli intervistati tramite questo canale è salita, passando da 16 a 54 è possibile sostenere una maggiore attendibilità e quindi soddisfazione generale dell'utenza raggiunta mediante il canale in questione.

RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO

Gli utenti intervistati (attraverso tutti i canali) hanno avuto la possibilità, attraverso una domanda aperta, di proporre di loro iniziativa un suggerimento per aumentare la qualità del servizio reso. Tali suggerimenti sono assolutamente importanti considerato che i rispondenti, potendo esprimere le loro impressioni svincolate da domande standardizzate, hanno potuto manifestare le proprie esigenze in relazione alla propria esperienza personale. Nella tabella seguente (4) sono evidenziati i principali suggerimenti raccolti in 6 differenti categorie.

Tabella 4

FASCIA ORARIA SPORTELLO TELEFONICO	6	9,1
PORTALE/E SITO INTERENET	12	18,2
TUTELA PRIVACY	3	4,5
MANTENERE IL RAPPORTO CON I FUNZIONARI NON DELEGANDOLO INTERAMENTE ALLA TELEMATICA	5	7,6
PARCHEGGIO	20	30,3
ALTRO	20	30,3
TOTALE RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO	66	100,0
IL SERVIZIO VA BENE COSI' COM'E'	274	80,6%
TOTALE GENERALE	340	100%

Dall'analisi puntuale delle informazioni raccolte attraverso la domanda aperta si evidenzia innanzitutto che solo il 19,4% degli utenti intervistati ha ritenuto di fornire suggerimenti volti a migliorare i servizi erogati dall'Istituto, mentre il restante 80,6% non ha manifestato alcuna esigenza ulteriore rispetto a quanto già reso disponibile agli utenti. Tra coloro i quali hanno fornito suggerimenti spiccano gli utenti appartenenti alla categoria "lavoratori" (infortunati, tecnopatici che affluiscono al Centro Medico Legale) i quali lamentano la mancata disponibilità di parcheggi nei pressi della Sede. Altri evidenziano difficoltà connesse all'accessibilità al portale dell'Istituto ed alla presenza di informazioni sul sito web. Con ogni probabilità una "derivazione" di questa problematica è la richiesta di un ritorno ai rapporti personali evidenziata dal 7,6% di utenti che, non avendo particolare dimestichezza con la tecnologia preferirebbero poter interfacciarsi con la Sede attraverso un rapporto diretto con il relativo personale. Altra richiesta riguarda l'estensione della fascia oraria di disponibilità dello sportello telefonico espressa dal 9,1% di quanti hanno fornito suggerimenti e residuale risulta essere la richiesta di privacy presso lo sportello. Nella dimensione "Altro" sono state raccolte le richieste "isolate" o generiche quali: "migliorare i tempi di pagamento", "tabellone numeri al CML invece di impianto audio", "organizzare incontri sulla sicurezza", "attribuire il punteggio dell'infortunio in base all'attività lavorativa", "farsi carico dei problemi dell'infortunato che una volta chiuso l'infortunio non è fisicamente in grado di riprendere il lavoro", "non essersi sentito capito dal medico che ha effettuato la prima visita e invece accolto da altri medici visti successivamente", ecc.

CONCLUSIONI

La rilevazione si conferma in primo luogo come un momento positivo di incontro e scambio di informazioni tra personale INAIL e utenza reciprocamente apprezzato. Per quanto riguarda le valutazioni espresse ed i suggerimenti raccolti oltre ad essere particolarmente preziosi per l'adozione di azioni di miglioramento da parte delle strutture coinvolte, rappresentano un termometro circa la qualità del servizio offerto al pubblico. I riscontri appaiono in conclusione molto soddisfacenti per tutta la Direzione Provinciale di Trento. Con riferimento agli aspetti considerati migliorabili, anche se valutati nel complesso più che soddisfacenti, si evidenzia la disponibilità di parcheggi.

La particolare collocazione della Sede di Trento, ubicata in prossimità del centro storico, non consente soluzioni adeguate alla specifica esigenza. La Struttura non dispone infatti di uno spazio attiguo da destinare a parcheggio dell'utenza. Sono tuttavia state adottate delle soluzioni volte a soddisfare questo tipo di necessità in particolare nei confronti degli infortunati gravi, nei confronti dei quali è consentito, a richiesta, parcheggiare l'automobile nel piazzale retrostante l'edificio allo scopo di agevolare l'accesso agli ambulatori di quanti hanno problemi di mobilità.

Il problema evidenziato verrà definitivamente risolto prossimamente; è infatti in previsione l'acquisto di una nuova Sede con un congruo numero di parcheggi riservati all'utenza.

Trento, 25 giugno 2015

f.to IL DIRETTORE PROVINCIALE
Dott.ssa Stefania Marconi