

# DATI INAIL

**INAIL**

## ANDAMENTO DEGLI INFORTUNI SUL LAVORO E DELLE MALATTIE PROFESSIONALI

**2019**



**LA BANCA DATI DELLE PROFESSIONI:  
CHIAVE DI LETTURA DEL MERCATO  
DEL LAVORO**

**L'INFORTUNIO CORRE SULLA STRADA  
E IN CORSIA**

**DALL'ARATURA ALLA TOSATURA:  
DOVE SI INFORTUNANO GLI  
AGRICOLTORI**

**LAVORAZIONI IN AMBIENTI  
CONFINATI E GESTIONE DELLE  
EMERGENZE**

**CUSTOMER SATISFACTION INAIL: SI  
RICONFERMA L'ELEVATA QUALITÀ  
DEI SERVIZI OFFERTI**

**NR. 4 - APRILE**

Direttore Responsabile Mario G. Recupero  
Capo redattore Alessandro Salvati

Segreteria di Redazione  
Diana Antimi Ciccarelli  
Raffaello Marcelloni  
Claudia Tesei

E-mail  
statisticoattuariale@inail.it

Comitato di Redazione  
Adelina Brusco  
Giuseppe Bucci  
Andrea Bucciarelli  
Maria Rosaria Fizzano  
Raffaello Marcelloni  
Silvia Naldini  
Gina Romualdi  
Alessandro Salvati  
Liana Veronico

Hanno collaborato a questo numero  
Antonella Altimari, Alessandro Salvati, Andrea Bucciarelli, Liliana Frusteri, Adelina Brusco

Tabelle a cura di Andrea Bucciarelli  
Grafici a cura di Gina Romualdi

**Con il numero di aprile 2019, il periodico mensile "Dati Inail" si rinnova: nella forma, adottando il brand identity Inail, e nella sostanza, arricchendolo di informazioni.**

**Si tratterà sempre di una pubblicazione di facile lettura, dedicata ad un argomento di particolare interesse, ma più ampia, in cui si darà più spazio alla descrizione del fenomeno infortunistico e tecnopatico, ad altri aspetti più tecnici e alle attività dell'Istituto.**

# LA BANCA DATI DELLE PROFESSIONI: CHIAVE DI LETTURA DEL MERCATO DEL LAVORO

Con il "Sistema Informativo sulle Professioni", tutte le informazioni sulle professioni, raccolte dai vari Enti partecipanti, per obiettivi e finalità diverse, sono organizzate secondo una chiave comune rappresentata dalla Classificazione delle Professioni (CP 2011 Istat) che costituisce lo standard con cui le informazioni sono connesse tra loro, condivise e utili alla ricostruzione del contesto socio economico che caratterizza il mercato del lavoro italiano: caratteristiche e requisiti delle professioni, fabbisogni occupazionali, offerte di lavoro.

All'interno di tale Sistema l'Inail mette a disposizione una propria banca dati statistica sulle professioni (BDP), con carattere prevenzionale, su infortuni e malattie professionali. La conoscenza dei fenomeni costituisce uno strumento utile per orientare le politiche volte al miglioramento della qualità della vita lavorativa e alla riduzione di infortuni e malattie professionali.

La CP fornisce uno strumento, non per regolamentare le professioni, ma per ricondurle nel mercato del lavoro all'interno di un numero limitato di raggruppamenti professionali, da utilizzare per comunicare, diffondere e scambiare dati statistici e amministrativi sulle professioni, comparabili a livello internazionale.

Le diverse professioni vengono aggregate all'interno di un medesimo raggruppamento che si basa sul concetto di competenza, visto nella sua duplice dimensione del livello: in funzione della complessità dei compiti svolti e del livello di responsabilità e di autonomia, e in funzione del campo delle competenze richieste per l'esercizio della professione, aspetto questo che coglie le differenze nelle attrezzature utilizzate, nei materiali lavorati, nel tipo di bene prodotto o servizio erogato nell'ambito della professione.

## INFORTUNI SUL LAVORO ACCERTATI POSITIVAMENTE PER GRUPPO PROFESSIONALE ANNI DI ACCADIMENTO 2015-2017

Gruppo Professioni	Totale Infortuni			di cui mortali		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Legislatori, imprenditori e alta dirigenza	2.888	2.730	2.852	14	7	10
Professioni intellettuali, scientifiche e di elevata specializzazione	17.517	18.053	18.691	15	20	15
Professioni esecutive nel lavoro d'ufficio	33.765	34.472	33.897	39	35	40
Professioni tecniche	34.932	35.731	34.533	44	46	46
Conducenti di impianti, operai di macchinari fissi e mobili e conducenti di veicoli	47.106	47.691	48.607	139	130	134
Professioni qualificate nelle attività commerciali e nei servizi	62.557	65.450	65.156	75	64	65
Professioni non qualificate	76.438	77.590	78.705	143	97	126
Artigiani, operai specializzati e agricoltori	106.560	103.151	99.654	299	275	224
<b>Tutte le professioni(*)</b>	<b>381.763</b>	<b>384.868</b>	<b>382.095</b>	<b>768</b>	<b>674</b>	<b>660</b>

(\*) non sono compresi gli studenti del Conto Stato e le Forze Armate

Fonte: Banca dati sulle professioni. Dati aggiornati al 31 ottobre 2018

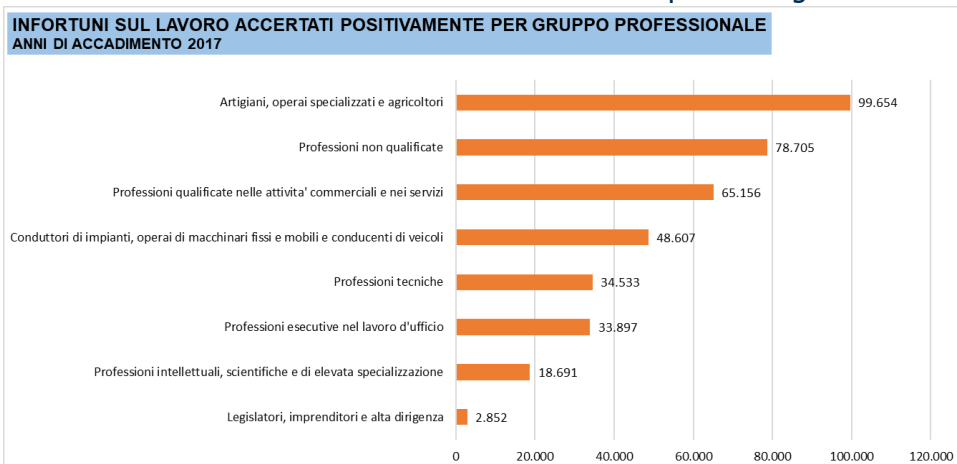
La CP con struttura ad albero (gruppi-classi-categorie-unità professionali) è distinta in nove raggruppamenti: Legislatori, imprenditori e alta dirigenza; Professioni intellettuali, scientifiche e di elevata specializzazione; Professioni tecniche; Professioni esecutive nel lavoro d'ufficio; Professioni qualificate nelle attività commerciali e nei servizi; Artigiani, operai specializzati e agricoltori; Conducenti di impianti, operai di macchinari fissi e mobili e conducenti di veicoli; Professioni non qualificate; Forze Armate.

La BDP Inail fornisce un quadro esauriente sugli infortuni e malattie professionali accertati positivamente relativi ai lavoratori assicurati presso l'Istituto distinti per professione con riferimento alle

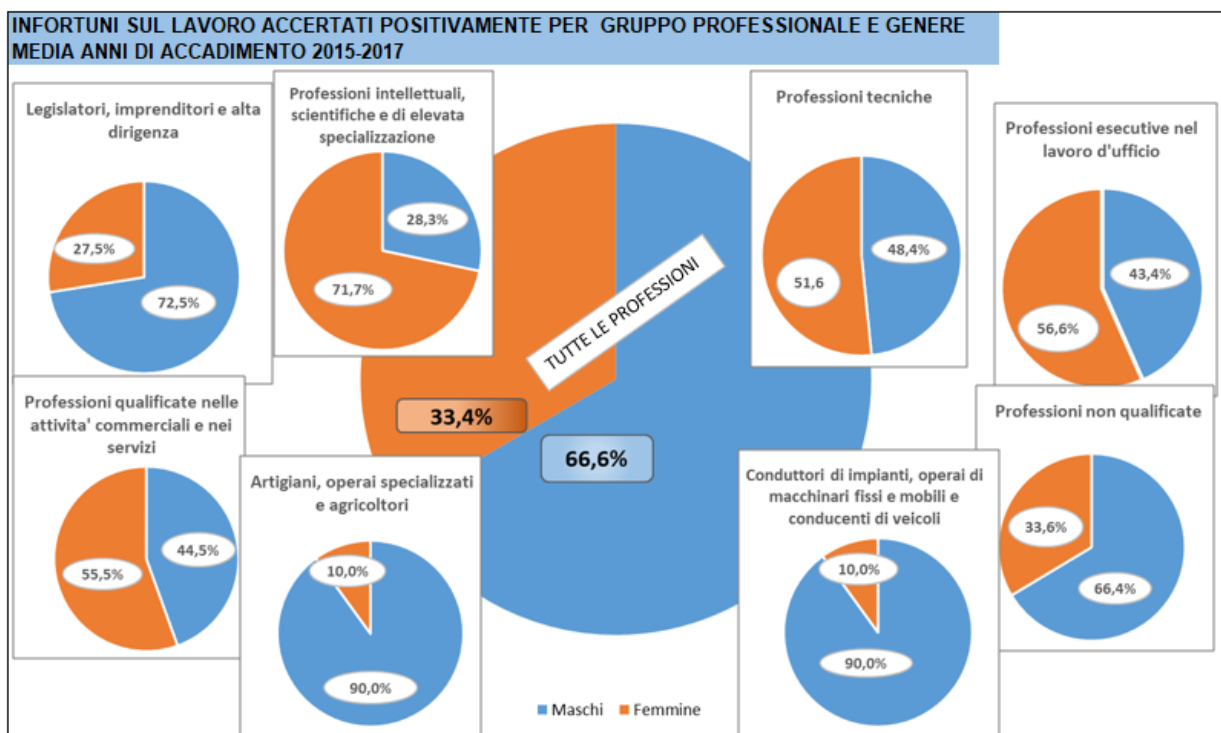
gestioni assicurative Agricoltura, Industria e servizi e Dipendenti del conto Stato, escludendo le Forze Armate perché non assicurate all'Inail e gli studenti in quanto non assimilabili ad una professione.

Per ogni gruppo di professioni affini sono effettuati confronti con il complesso degli infortuni e delle malattie professionali del gruppo superiore e presentate le distribuzioni rispetto alle principali variabili di interesse (sesso, età, tipologia di infortunio, territorio, natura e sede della lesione, luogo di nascita, classi di grado e tipo di malattia). I report riportano un triennio di dati e sono aggiornati semestralmente. I casi con professione non determinata sono imputati secondo una procedura di tipo probabilistico a livello di unità professionale.

Per ogni gruppo di professioni affini sono effettuati confronti con il complesso degli infortuni e delle malattie professionali del gruppo superiore e presentate le distribuzioni rispetto alle principali variabili di interesse (sesso, età, tipologia di infortunio, territorio, natura e sede della lesione, luogo di nascita, classi di grado e tipo di malattia). I report riportano un triennio di dati e sono aggiornati semestralmente. I casi con professione non determinata sono imputati secondo una procedura di tipo probabilistico a livello di unità professionale.



La lettura dei dati riportati nella BDP Inail fornisce l'opportunità di avere informazioni per esempio sul gruppo di professioni che ha un maggior numero di infortuni accertati positivamente e all'interno capire quale sia quello con maggior frequenza per genere. A tal proposito per il 2017 è il gruppo professionale di Artigiani, operai specializzati e agricoltori a registrare il maggior numero di definizioni (26%). Per quanto riguarda il genere prevalentemente maschili, con ben il 90%, le professioni di Artigiani, operai specializzati e agricoltori e quelle di Conduttori di impianti, operai di macchinari fissi e mobili e conducenti di veicoli; mentre con una predominanza femminile, 72% circa, il gruppo delle Professioni intellettuali, scientifiche e di elevata specializzazione.



Antonella Altimari

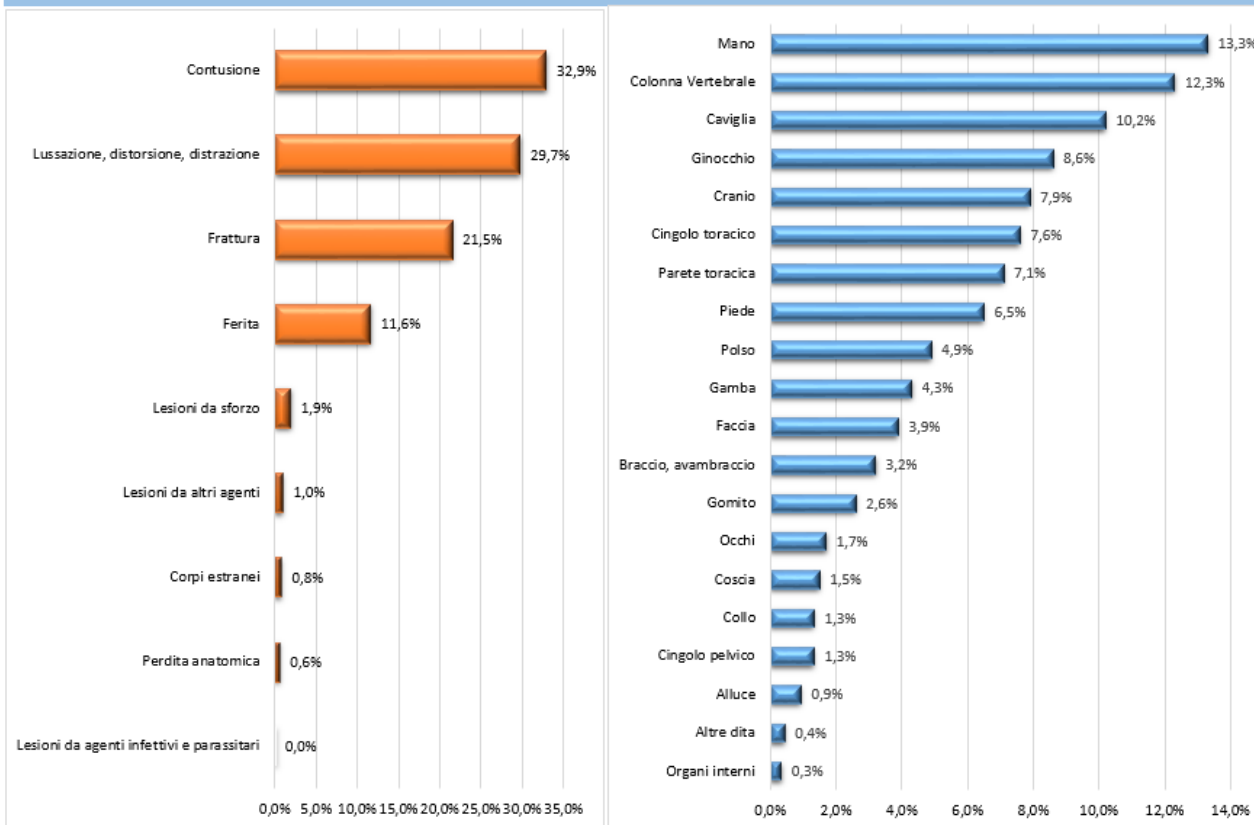
**DENTRO LA NOTIZIA**

# L'INFORTUNIO CORRE SULLA STRADA E IN CORSIA

Conducenti di mezzi pesanti e camion, facchini, muratori, operatori ecologici, allevatori e agricoltori, per gli uomini; infermiere, commesse delle vendite al minuto, addette ai servizi di pulizia di uffici ed esercizi commerciali e addette all'assistenza personale, per le donne: sono queste le professioni che presentano il più elevato numero di infortuni in valore assoluto sui luoghi di lavoro tenendo conto della distinzione di genere. È quanto risulta dall'analisi dei dati statistici degli infortuni sul lavoro accertati positivamente dall'Inail, utilizzando come criterio di estrazione il livello di dettaglio dell'unità professionale nella classificazione delle professioni Istat (CP 2011) della Banca dati statistica sulle professioni.

Nel triennio 2015-2017, i primi in graduatoria sono stati i conducenti di mezzi pesanti e camion (codice CP 2011 "7.4.2.3.0") con oltre 34mila infortuni definiti positivamente (il 98% per la componente maschile), dei quali il 4,5% in itinere; 191 i casi mortali registrati nel triennio esaminato (7,3% in itinere).

**INFORTUNI SUL LAVORO ACCERTATI POSITIVAMENTE PER UNITÀ PROFESSIONALE - CONDUTTORI DI MEZZI PESANTI E CAMION (CP 2011 ISTAT 7.4.2.3.0) PER NATURA E SEDE DELLA LESIONE ANNI DI ACCADIMENTO 2015-2017**



Fonte: Banca dati sulle professioni. Dati aggiornati al 31 ottobre 2018

Questi lavoratori fanno parte della più ampia classe professionale "7.4 - Conducenti di veicoli, di macchinari mobili e di sollevamento" che comprende autisti di taxi, conducenti di automobili, furgoni,

autobus, tram e filobus ma anche conduttori di macchinari per il movimento terra, gru e di apparecchi di sollevamento, carrelli elevatori, convogli ferroviari, trattori agricoli, ecc.

Nel triennio 2015-2017, questa classe professionale ha registrato per la componente maschile circa 70mila infortuni accertati positivamente e quasi 300 casi mortali, di cui, rispettivamente, quasi la metà e circa i due terzi hanno coinvolto proprio i conduttori di mezzi pesanti e camion.

Considerando tutte le unità professionali presenti nelle gestioni assicurative Agricoltura, Industria e servizi e Dipendenti del conto Stato, un caso su venti per gli infortuni in complesso e un caso su dieci per gli eventi mortali, coinvolge, per gli uomini, proprio i conduttori di mezzi pesanti e camion che rappresentano quindi la categoria più colpita, caratterizzata spesso da turni di lavoro pesanti, con molte ore del giorno e della notte al volante e, a volte, in presenza di condizioni meteorologiche avverse.

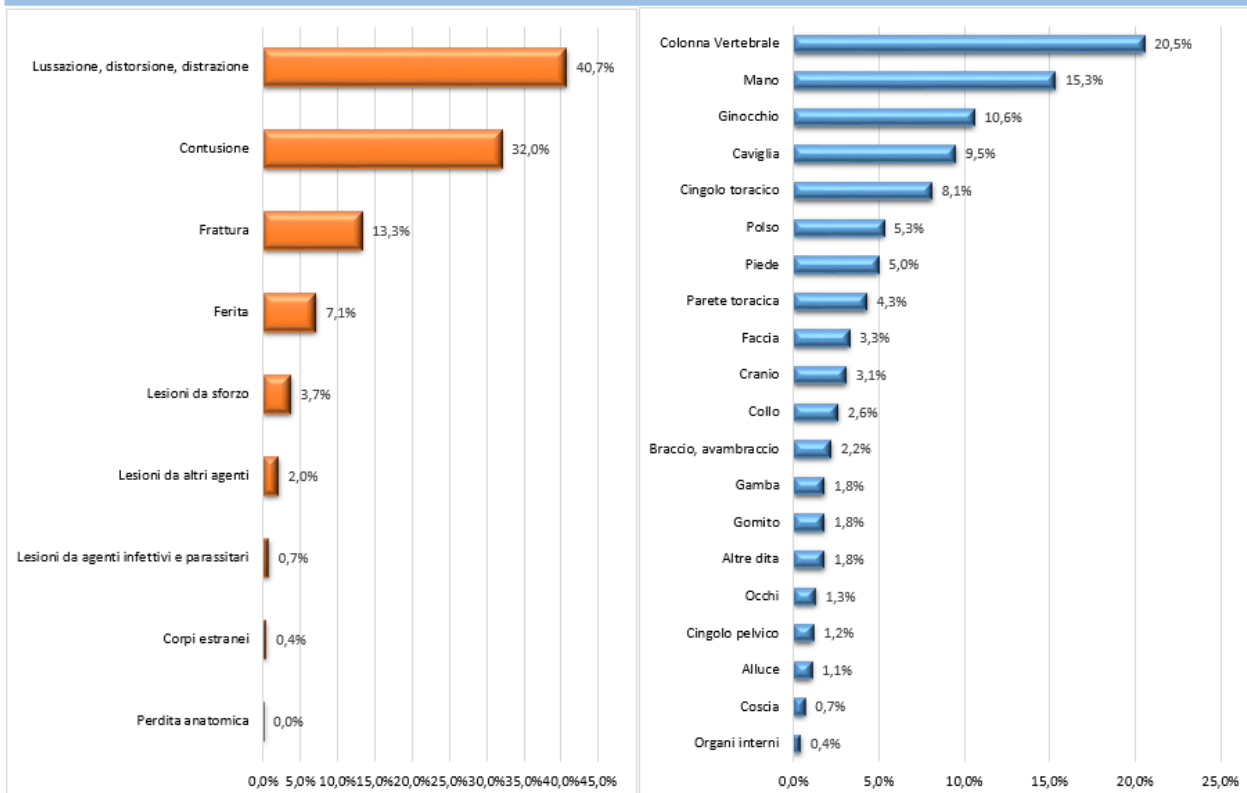
Contusioni (32,9%), lussazioni (29,7%) e fratture (21,5%) sono le principali nature delle lesioni; mano (13,3%), colonna vertebrale (12,3%) e caviglia (10,2%) le principali sedi del corpo coinvolte. Circa la metà degli infortuni riguarda i lavoratori della classe 35-49 anni, seguita da quella 50-64 anni (39,2%).

Il 40,6% degli infortuni in complesso si verifica in tre regioni: Lombardia, Veneto ed Emilia Romagna. Percentuale che sale al 44% per gli eventi mortali.

Tra le donne, sono le infermiere, o meglio le addette alle professioni sanitarie infermieristiche (codice CP 2011 "3.2.1.1.1") a contare il maggior numero di infortuni: nel triennio 2015-2017 si sono registrati in totale per questa categoria circa 30mila infortuni definiti positivamente (il 75% dei 40mila totali), dei quali il 19,0% in itinere e due casi mortali.

Lussazioni, contusioni, e fratture sono anche per questa categoria le principali nature delle lesioni, con percentuali, rispettivamente, del 40,7%, 32,0% e 13,3%. Un quinto degli infortuni coinvolge la colonna vertebrale, seguita dalla mano (15,3%) e ginocchio (10,6%).

**INFORTUNI SUL LAVORO ACCERTATI POSITIVAMENTE PER UNITÀ PROFESSIONALE - PROFESSIONI SANITARIE INFERMIERISTICHE (CP 2011 ISTAT 3.2.1.1.1) PER NATURA E SEDE DELLA LESIONE ANNI DI ACCADIMENTO 2015-2017**



**APPUNTI  
PROFESSIONALI**

## DALL'ARATURA ALLA TOSATURA: DOVE SI INFORTUNANO GLI AGRICOLTORI

Il progresso tecnologico e l'automazione stanno sempre più cambiando il modo del lavoro, trasformando, creando ed estinguendo alcune professionalità. In agricoltura l'innovazione ha comunque contribuito allo sviluppo del settore supportando sempre meglio il lavoro nei campi ... e non solo in quelli. Le lavorazioni in agricoltura sono infatti molteplici e configurano ambienti di lavoro anche molto diversi per morfologia del terreno (terreni, piuttosto che boschi o serre), mezzi e materiali usati, stagionalità, profili professionali e processi produttivi, con comunque un fattore comune: il rischio di infortunarsi. Per un'analisi degli infortuni sul lavoro in cui purtroppo incorrono i lavoratori del settore, è utile ricondurre le lavorazioni agricole ad una classificazione sintetica di dieci voci: "preparazione del terreno" (aratura, dissodamento, drenaggio, concimazione, ecc.), "produzione e allevamento di animali" (fecondazione, mungitura, tosatura, estrazione della cera, ecc.), "lavorazioni ausiliarie" (di meccanica, falegnameria, pulitura, sorveglianza, ecc.), "propagazione di piante" (semina, stratificazione, piantamento), "silvicoltura" (abbattimento di piante d'alto fusto, taglio del ceduo, riceppatura, prima lavorazione sul posto), "raccolta e trasformazione di prodotti" (mietitura, taglio, raccolta, trebbiatura, ecc.), "coltivazioni speciali" (per semenzai, funghi, idroponiche), "lavorazioni prima della raccolta" (lotta antiparassitaria e antigrandine), quelle "successive alla semina" (trapianto, innesto e potatura, irrigazione, ecc.) e "attività di bonifica e di miglioramento fondiario". Per la gestione assicurativa agricoltura sono pervenute all'Inail 34.406 denunce relative ad infortuni accaduti nel 2017; 1.421 hanno riguardato la modalità "in itinere" (durante il percorso casa/lavoro/casa) mentre 32.985 hanno segnalato un infortunio durante l'attività lavorativa vera e propria. Quasi il 60% di queste ultime si concentra in tre lavorazioni: "preparazione del terreno" (8 mila, il 25% delle denunce), la "produzione e allevamento di animali" (6 mila, il 19%) e le "lavorazioni ausiliarie" (4 mila, il 13%).

**DENUNCE DI INFORTUNIO NELLA GESTIONE AGRICOLTURA PER TIPO DI LAVORAZIONE  
ANNI DI ACCADIMENTO 2013-2017**

Tipo di lavorazione	2013		2014		2015		2016		2017	
	In complesso	esito mortale	In complesso	esito mortale	In complesso	esito mortale	In complesso	esito mortale	In complesso	esito mortale
Preparazione terreno	9.844	65	9.904	45	9.950	35	9.308	35	8.756	40
Produzione e allevamento di animali	7.171	19	6.772	22	6.373	15	6.181	11	6.357	10
Lavorazioni ausiliarie	4.983	22	5.522	30	5.439	21	5.161	21	4.410	17
Propagazione di piante	3.213	7	2.872	6	2.695	14	2.774	9	2.383	9
Coltivazioni speciali	2.260	6	2.161	6	2.035	12	2.084	5	2.083	5
Lavorazioni successive alla semina	2.914	15	2.527	8	2.063	9	1.878	8	1.997	13
Raccolta trasformazione prodotti	2.011	8	1.863	4	2.167	10	1.959	10	1.856	6
Attività di silvicoltura	1.854	8	1.829	7	1.640	15	1.535	4	1.509	10
Attività diverse di bonifica	644	1	602	3	683	4	654	2	655	3
Altre lavorazioni prima della raccolta	754	-	775	1	725	-	514	1	587	3
Lavorazione agricola non determinabile	4.686	44	4.383	49	4.276	33	4.182	37	3.813	39
<b>Totale complessivo</b>	<b>40.334</b>	<b>195</b>	<b>39.210</b>	<b>181</b>	<b>38.046</b>	<b>168</b>	<b>36.230</b>	<b>143</b>	<b>34.406</b>	<b>155</b>
di cui: - in occasione di lavoro	38.967	174	37.855	159	36.694	151	34.853	125	32.985	134
- in itinere	1.367	21	1.355	22	1.352	17	1.377	18	1.421	21

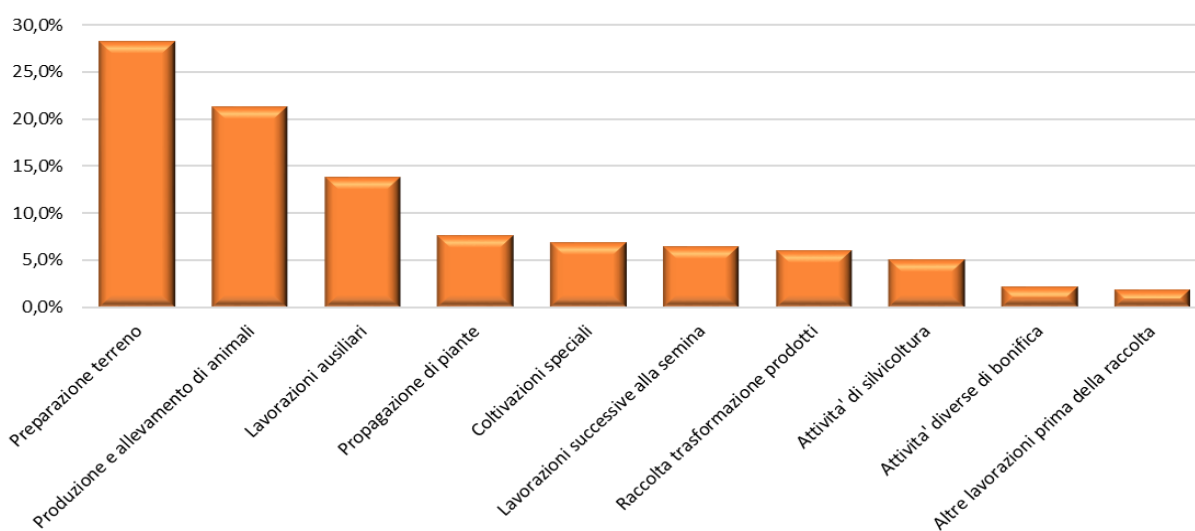
Nota: non sono compresi i dati dell'Agrindustria della gestione Industria e servizi

Fonte: archivi statistici Inail aggiornati al 31/10/2018

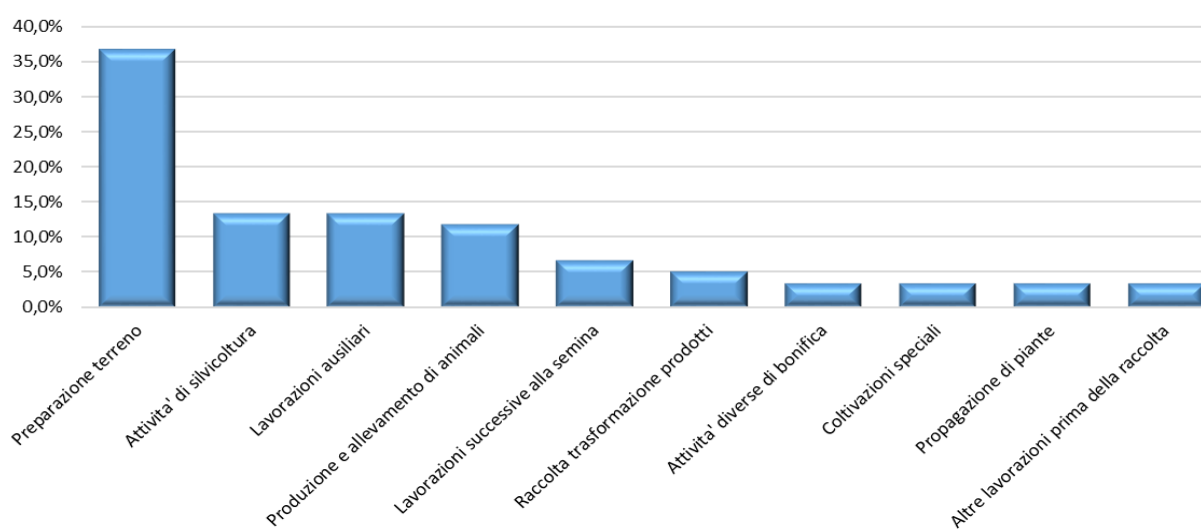
Focalizzando l'osservazione sui soli infortuni avvenuti nel 2017 in occasione di lavoro e accertati positivamente dall'Inail (26 mila), a livello territoriale il 30% dei casi è avvenuto nel Nord-Est, il 21% al Sud, il 19% nel Centro, il 18% nel Nord-Ovest e il residuo 12% nelle Isole. La "preparazione del terreno", la lavorazione più ricorrente tra gli infortuni a livello nazionale, nel solo Nord-Est è superata, per numerosità di infortuni, dalla "produzione e allevamento animali" (rispettivamente 22% e 25% dei casi avvenuti nell'area), Nord-Est che si caratterizza anche per concentrare il 46% degli infortuni nazionali delle "lavorazioni ausiliarie"; un terzo di tutti gli infortuni in silvicoltura avviene invece nel Centro-Italia.

Due infortunati su dieci sono donne con la quota femminile maggiore (26%) raggiunta nella "raccolta e trasformazione prodotti" e quella minore (12%) nella "silvicoltura". La presenza straniera tra gli infortunati in occasione di lavoro accertati positivamente è pari mediamente al 13%, valore che sale al 18% nella "raccolta e trasformazione prodotti" e nella "silvicoltura", con una presenza molto marcata degli indiani nella "produzione e allevamento di animali" e, in generale, di romeni, albanesi e marocchini nelle varie lavorazioni. I casi denunciati per esito mortale del 2017 sono stati 155, di cui 81 riconosciuti positivamente (11 di questi per infortunio in itinere): di quelli in occasione di lavoro, evidenziando le lavorazioni più ricorrenti, in 22 (una vittima su tre) lavoravano alla "preparazione del terreno", 8 nella "silvicoltura" (al secondo posto quindi nella graduatoria delle conseguenze fatali contro l'ottavo per i casi in complesso), altrettanti nelle "lavorazioni ausiliarie" e 7 nella "produzione e allevamento animali".

**INFORTUNI IN COMPLESSO IN OCCASIONE DI LAVORO ACCERTATI POSITIVAMENTE NELLA GESTIONE AGRICOLTURA PER TIPO DI LAVORAZIONE ANNO DI ACCADIMENTO 2017**



**INFORTUNI CON ESITO MORTALE IN OCCASIONE DI LAVORO ACCERTATI POSITIVAMENTE NELLA GESTIONE AGRICOLTURA PER TIPO DI LAVORAZIONE ANNO DI ACCADIMENTO 2017**



Andrea Bucciarelli



### LAVORAZIONI IN AMBIENTI CONFINATI E GESTIONE DELLE EMERGENZE

Sono tristemente noti i casi di infortuni mortali plurimi di lavoratori che avevano effettuato un accesso in ambienti sospetti di inquinamento e/o confinati (ad esempio pozzi neri, fogne, fosse, cisterne, serbatoi, silos) e di colleghi intervenuti in soccorso, a loro volta vittime di episodi di intossicazione, anossia, incendio o esplosione.

Accedere in ambienti confinati senza idonee procedure e attrezzature di lavoro può infatti esporre i lavoratori a rischi molto gravi con conseguenze anche mortali. Determinate condizioni di rischio esistono precedentemente all'inizio delle attività, altre possono sopraggiungere durante l'esecuzione di alcuni lavori (per esempio saldatura, uso di particolari sostanze, impiego di attrezzature di lavoro che producono inneschi, ecc.); il rischio di asfissia si può avere a causa di scarso ricambio di aria e o per inalazione/assorbimento di agenti chimici asfissianti tossici.

#### Relazione tra la percentuale di ossigeno nell'aria inspirata e sintomatologia

% di ossigeno nell'aria inspirata (volume O <sub>2</sub> /volume totale)	Effetti/sintomi
Circa 21	Normale concentrazione di ossigeno nell'aria ambiente
19,5	Minimo livello accettabile
19,5-16	Difficoltà respiratorie, perdita di controllo della motricità, diminuzione capacità lavorativa
16-12	Aumento respirazione, affaticamento, perdita capacità valutative
12-8	Perdita di coscienza, nausea e vomito, cianosi
8-6	Permanenza di 4-5 minuti: possibilità di recupero
8-6	Permanenza di 6 minuti: al 50% fatale
8-6	Permanenza di 8 minuti: al 100% fatale
< 6	Coma in pochi secondi, morte

Per tali ragioni, i lavoratori che a qualunque titolo debbano operare in ambienti confinati e/o fornire assistenza dall'esterno, devono essere preventivamente e specificatamente autorizzati dal proprio datore di lavoro, anche attraverso specifici moduli, previa idonea informazione, formazione e addestramento previsti dal dpr 177/2011. Gli stessi devono possedere idoneità sanitaria per la mansione specifica, conoscere i pericoli potenzialmente presenti e le procedure previste sia prima dell'inizio che durante i lavori (per esempio verifica dell'avvenuta bonifica, controllo della segregazione o dell'isolamento elettrico, ecc.), avere a disposizione idonei attrezzature e DPI (un dispositivo per le vie respiratorie che protegge solo dall'esposizione a gas non può essere utilizzato in caso di carenza di ossigeno).

Laddove previsto dalla valutazione dei rischi, i lavoratori devono essere muniti di strumenti dotati di dispositivi di allarme per la misurazione in continuo della percentuale di ossigeno o di altre sostanze (tossiche o infiammabili), o di attrezzature per consentire una rapida estrazione in caso di pericolo (ad esempio imbragature collegate mediante fune ad apposito argano o treppiede).

La procedura prevista dall'art. 3 del dpr 177/2011 costituisce il principale strumento di lavoro nonché di gestione dell'emergenza, in quanto deve fornire gli elementi per approntare un'eventuale fase di soccorso dei lavoratori impegnati all'interno dello spazio confinato, tenendo in considerazione il necessario coordinamento con il sistema di emergenza del Servizio sanitario nazionale e dei Vigili del Fuoco. Nella procedura devono essere chiaramente definiti i flussi comunicativi interni ed esterni con ruoli e responsabilità. Gli operatori all'interno devono mantenersi in costante comunicazione con gli

addetti esterni, anche attraverso l'attivazione di segnali di allarme, per attivare la procedura di emergenza in attesa dell'arrivo dei soccorsi esterni.

Tale procedura e la messa a disposizione di idonei equipaggiamenti di soccorso dipendono dalla natura dell'ambiente confinato, dal rischio identificato e dal tipo di intervento da effettuare. Si potrebbero rendere necessari alcuni presidi quali, ad esempio, dispositivi meccanici per recuperare l'eventuale vittima, dispositivi di ventilazione, erogatori di aria a pressione positiva o sistemi di erogazione dell'aria posti all'esterno o autorespiratori, dispositivi di monitoraggio dell'ossigeno. In ogni caso, l'accesso da parte dei soccorritori richiede un elevato grado di formazione, addestramento, professionalità e tecnica. Non va dimenticato che è fondamentale eseguire esercitazioni periodiche per verificare l'efficacia delle procedure di soccorso e recupero, così come l'idoneità di attrezzature e DPI necessari per intervenire.

Vista la pericolosità delle lavorazioni e la complessità delle fasi di soccorso in tali ambienti, occorre sottolineare che è fondamentale avvalersi, in tutti i casi in cui fosse possibile, di strumentazioni presenti oggi sul mercato quali dispositivi teleguidati, droni, sistemi automatizzati, robot, ecc., in grado di sostituire l'intervento umano nelle attività di ispezione, pulizia e manutenzione ed evitare quindi il ripetersi di tragici eventi.

*Liliana Frusteri*



**IL MONDO INAIL**

**CUSTOMER SATISFACTION INAIL; SI RICONFERMA L'ELEVATA QUALITÀ DEI SERVIZI OFFERTI**

L'indagine annuale di Customer Satisfaction ha come obiettivo la misurazione del grado di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi erogati dall'Inail: prestazioni assicurative, sanitarie ed economiche, accesso alle informazioni e ai servizi del portale dell'Istituto o del contact center multicanale. Sono interessate tutte le sedi dislocate sul territorio nazionale e i dipartimenti di certificazione e verifica di impianti. Le informazioni sono acquisite attraverso un questionario somministrato allo sportello o tramite mail-web ad un campione di lavoratori e aziende fruitori dei servizi Inail. Nell'ultima rilevazione di fine 2018 sono stati compilati 22.206 questionari, 800 in più rispetto al 2017, con un incremento imputabile totalmente alla raccolta mail-web. Nel campione la proporzione di rappresentatività dei lavoratori e delle aziende è rispettivamente del 70% e del 30%. Lo sportello rappresenta la principale fonte di raccolta (78,6% dei questionari) per entrambe le categorie di utenti.

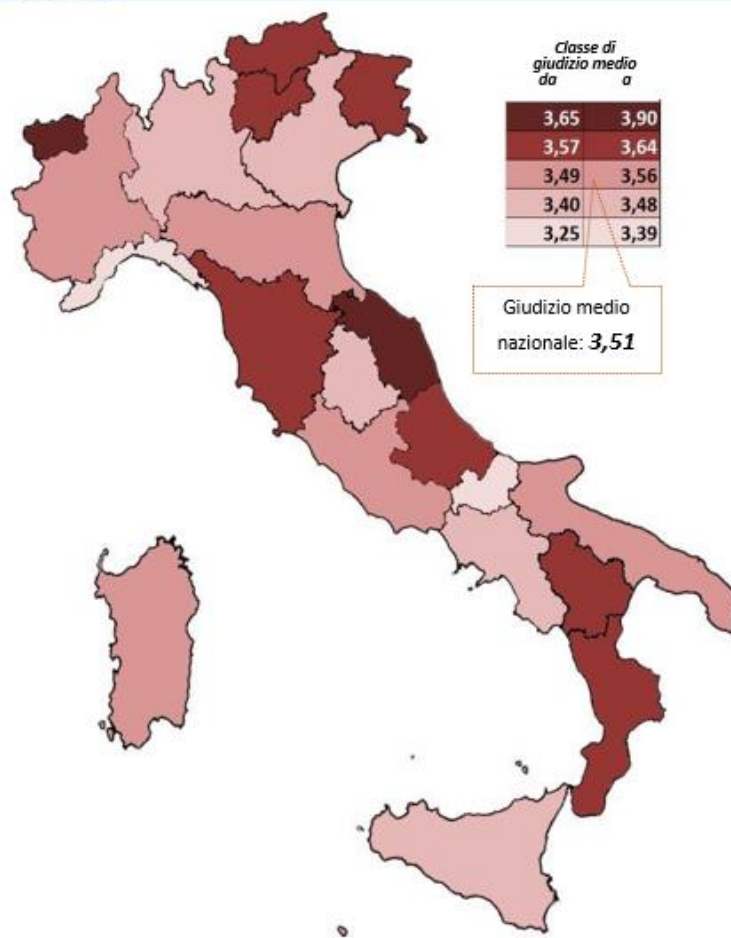
Per quanto riguarda la tipologia di intervistati risulta che per i lavoratori circa i tre quarti sono infortunati, a seguire soggetti titolari di rendita e tecnopatici. Sono, inoltre, prevalentemente operai/manovali (37,3%) e impiegati/dirigenti e quadri (15,8%). Per le aziende il questionario è compilato nel 66% dei casi dal consulente del lavoro, nel 24% dal datore di lavoro e il resto da terzi incaricati.

Oltre la metà dei questionari (52,3%) sono stati raccolti nel Nord (con il 18% in Lombardia), la restante parte nel Mezzogiorno (26,8%) e nel Centro (20,9%).

Su una scala di valori da 1 a 4, il giudizio medio d'Istituto per il 2018 è risultato pari a 3,51 (era stato 3,53 nel 2017) e può ritenersi più che positivo. Il valore medio è sintesi del giudizio medio ottenuto allo sportello pari a 3,58 e del 3,13 del mail-web.

Dettagliando per singoli aspetti emerge che per quelli generali sui servizi

**CUSTOMER SATISFACTION PER REGIONE E CLASSI DI GIUDIZIO MEDIO SEDI CLASSICHE INAIL ANNO 2018**



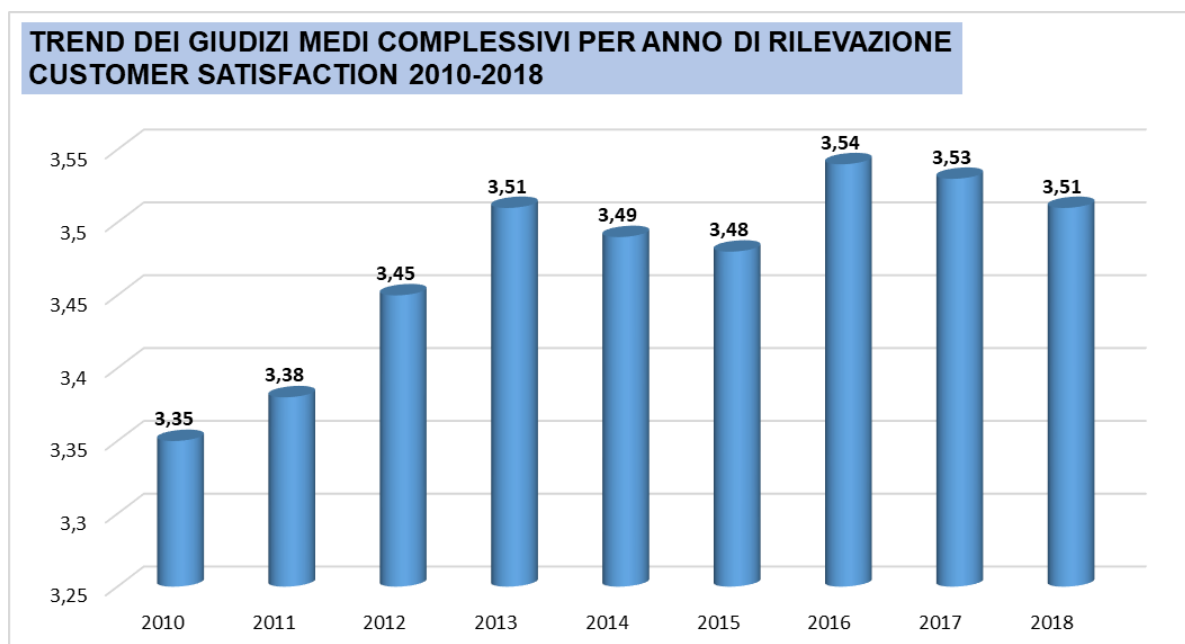
erogati, gli utenti apprezzano la competenza e la professionalità del personale di sede, il cui valore 3,73 è il più elevato a livello complessivo tra i vari aspetti misurati.

Apprezzabili per le aziende i servizi per la gestione della pratica (3,61), mentre per i lavoratori emerge la positività dei giudizi per la rapidità dei tempi di attesa allo sportello (3,58), per il rispetto della privacy (3,61) e per la disponibilità del personale medico-sanitario (3,62).

A livello complessivo giudizi positivi anche riguardo gli aspetti economici, in particolare la tempestività dei pagamenti delle prestazioni sanitarie (3,51) e i servizi ricevuti in relazione alle esigenze del soggetto (3,54).

Migliorabili i servizi legati all'accesso al portale e al contact center multicanale.

Per i dipartimenti della ricerca, certificazione e verifica la rilevazione mantiene un carattere sperimentale. Il giudizio medio per il 2018 è stato 3,56 in miglioramento rispetto al 3,47 dell'anno precedente.



**NUMERO DI QUESTIONARI PER L'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION  
SEDI CLASSICHE INAIL - ANNO 2018**

Fonte	Utente		
	Aziende	Lavoratori	Totale
mail - web	3.255	1.487	4.742
sportello	3.426	14.038	17.464
<b>Totale</b>	<b>6.681</b>	<b>15.525</b>	<b>22.206</b>

*Adelina Brusco*