

# DATI INAIL

**INAIL**

## ANDAMENTO DEGLI INFORTUNI SUL LAVORO E DELLE MALATTIE PROFESSIONALI

**2020**



**LAVORO E TERRITORIO**

**INFORTUNI SUL LAVORO TRA  
TERRITORIO E PROFESSIONI**

**CUSTOMER SATISFACTION INAIL: IN  
CONTINUO MIGLIORAMENTO LA  
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  
Liana Veronico, Adelina Brusco, Roberto Boscioni

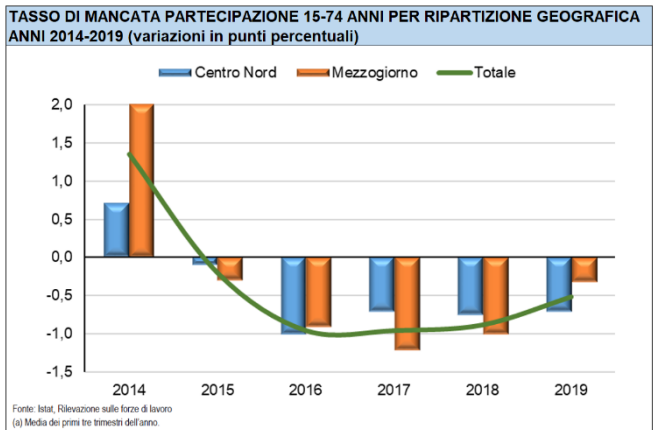
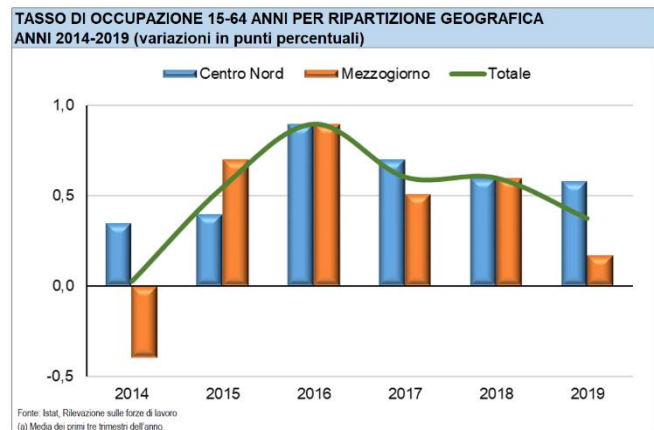
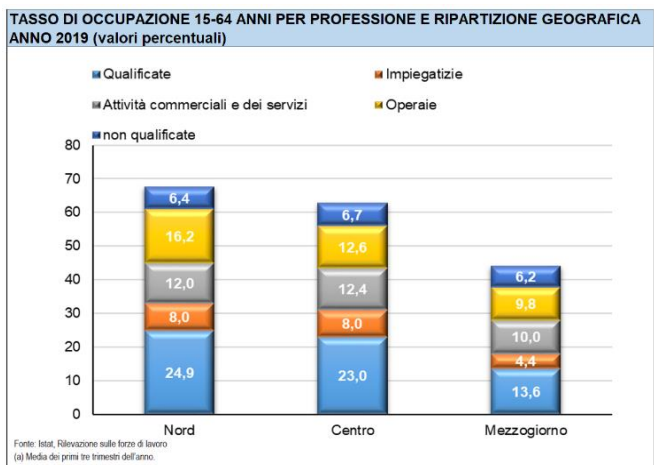
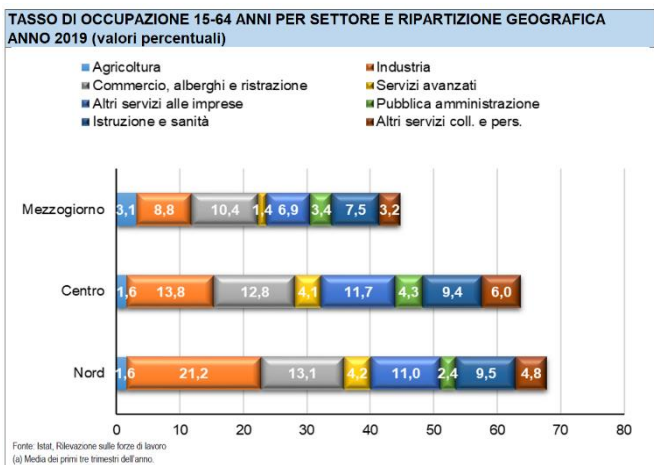
Tabelle a cura di Andrea Bucciarelli  
Grafici a cura di Gina Romualdi  
Layout a cura di Claudia Tesei

Nota: i grafici, dove non precisato, si intendono elaborati su dati di fonte Inail

## DENTRO LA NOTIZIA

### LAVORO E TERRITORIO

Disuguaglianze territoriali sempre più accentuate in ambito occupazionale: i valori della crisi del 2008, con il tasso di occupazione a livelli bassissimi, sono stati superati nel 2018 nel Centro-Nord, mentre si mantengono al di sotto ancora nel 2019 nelle regioni meridionali.



La recente emergenza Covid ha colpito il nostro paese in termini di sospensione delle attività che ha interessato nel mese di aprile 2020 le regioni in cui l'occupazione era maggiore. In primo luogo nel Nord-Est il 50,1% dei lavoratori è occupato in attività sospese ai sensi dei decreti contenenti misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19, nel Nord-Ovest il 43,3%, nel Centro il 41,3%, nel Sud il 41,1% e nelle Isole il 33,6% (fonte Istat).

Il numero di occupati nelle regioni meridionali risulta non aver ancora raggiunto i livelli dello scorso decennio, ma oltre agli occupati diminuisce in quantità maggiore la popolazione in età lavorativa, per due fondamentali ragioni. In primo luogo il numero di stranieri, inferiore rispetto al settentrione, non compensa la riduzione della popolazione; in seconda analisi molti giovani, per lo più di elevata formazione, abbandonano la propria città di origine per trasferirsi al Nord o all'estero con maggiori

prospettive lavorative. È quanto emerge dall'analisi effettuata nell'ultimo Rapporto sul mercato del lavoro a cura di Istat, Inail, Inps, Ministero lavoro e Anpal.

Le professioni più qualificate, sia a livello tecnico che professionale, sono maggiormente presenti nelle regioni del Centro-Nord, così come lo sono anche le professioni di tipo impiegatizio.

Anche nel Commercio, Alberghi e Ristorazione la quota del Centro-Nord è maggiore rispetto al Mezzogiorno, anche se di poco, mentre le strutture centrali della Pubblica Amministrazione localizzate al Centro determinano una preponderanza del settore in tali regioni, seguite dalle regioni meridionali.

Mancando quasi completamente il settore industriale, non riuscendo a svilupparsi il settore turistico, la componente prevalente nel Mezzogiorno resta quella agricola, anche se le differenze tra le diverse ripartizioni geografiche non sono più così marcate come in passato e tendono ancora a diminuire.

Il tessuto produttivo del nostro paese è in continua evoluzione, vi è stato un incremento del lavoro dipendente e una riduzione del 10% di quello indipendente nell'ultimo decennio, un aumento complessivo di persone occupate, ma il monte ore lavorate è ancora inferiore ai livelli pre-crisi.

In conclusione, essendo il settentrione caratterizzato da un tasso di occupazione del 66,7% vicino alla media UE, è nelle regioni meridionali che è necessario agire per ricoprire un gap di quasi 23 punti percentuali.

## NUMERO DI OCCUPATI, TASSO DI OCCUPAZIONE E GAP OCCUPAZIONALE IN ITALIA E UE15 ANNO 2017 (valori assoluti in migliaia, percentuali e differenze in punti percentuali)

Settore di attività economica	Occupazione 15-64		Tasso di occupazione			Gap occupazionale Italia-Ue15
	Ue15	Italia	Ue15	Italia	Differenza Ue-Italia in p.p	
Agricoltura, pesca	4.341	811	1,7	2,1	-0,4	-164
Industria in senso stretto	27.665	4.504	10,7	11,6	-0,9	-369
Costruzioni	11.571	1.390	4,5	3,6	0,9	348
Commercio all'ingrosso e al dettaglio, riparazione di autoveicoli e motocicli	24.555	3.183	9,5	8,2	1,3	502
Trasporto e magazzinaggio	8.806	1.097	3,4	2,8	0,6	225
Attività dei servizi di alloggio e di ristorazione	9.248	1.425	3,6	3,7	-0,1	-42
Servizi di informazione e comunicazione	5.742	559	2,2	1,4	0,8	306
Attività finanziarie ed assicurative	5.479	626	2,1	1,6	0,5	197
Attività immobiliari, professionali e noleggio	20.228	2.478	7,8	6,4	1,4	559
Pubblica amministrazione, difesa e previdenza	12.178	1.241	4,7	3,2	1,5	592
Istruzione	13.694	1.572	5,3	4,1	1,2	486
Sanità e assistenza sociale	21.521	1.812	8,3	4,7	3,6	1.435
Attività artistiche, sportive, di intrattenimento e divertimento	3.184	323	1,2	0,8	0,4	157
Altre attività di servizi	4.696	668	1,8	1,7	0,1	35
Servizi alle famiglie (lavoro domestico, ecc.)	2.067	736	0,8	1,9	-1,1	-434
Attività extraterritoriali	188	19	0,1	0,0	0,0	9
Mancate risposte	1.420					
<b>Totale</b>	<b>176.582</b>	<b>22.444</b>	<b>67,9</b>	<b>58,0</b>	<b>9,9</b>	<b>3.844</b>
di cui: giovani 15-39	75.421	7.942	62,7	48,3	14,5	2.383
di cui: con laurea e postlaurea	62.588	5.005	24,1	12,9	11,1	4.313
di cui: professioni qualificate (1, 2 e 3 CP2011 a un digit)	75.857	8.035	29,2	20,7	8,4	3.257

Fonte: Eurostat, Labour force survey  
\* Valori al netto delle mancate risposte.

Liana Veronico

### INFORTUNI SUL LAVORO TRA TERRITORIO E PROFESSIONI

Gli oltre 645 mila infortuni sul lavoro denunciati nel 2018 sono accaduti in sei casi su dieci nel Nord industrializzato del Paese; in particolare il 31,8% nel Nord-Est e il 29,5% nel Nord-Ovest. Il resto dei casi si è verificato nel Centro (19,1%) e nel Mezzogiorno (19,6%, di cui 13,2% nel Sud). La distribuzione degli infortuni mostra una sostanziale stabilità nel periodo 2014-2018 ed è in linea con la composizione della popolazione lavorativa assicurata all'Inail nelle diverse ripartizioni geografiche. In valore assoluto le regioni più interessate dal fenomeno infortunistico sono la Lombardia (18,6% nel 2018), l'Emilia Romagna (13,4%) e il Veneto (11,9%) ai primi posti anche in termini di occupati. Rispetto al 2017 si è registrato un lievissimo calo delle denunce dello 0,2% al quale hanno contribuito tutte le ripartizioni territoriali, ad eccezione del Nord-Est che segna un incremento dello 0,9%, sintesi di lievi aumenti in tutte le regioni esclusa la Provincia autonoma di Trento (-8,0%). Diversa la situazione per gli eventi mortali denunciati: dei 1.247 casi del 2018 la metà si sono verificati nel Nord (27,1% nel Nord-Ovest e 23,4% nel Nord-Est), il 31,0% nel Mezzogiorno (23,4% Sud e 7,6% Isole) e il resto nel Centro. La maggiore incidenza dei decessi nel Sud, rispetto alle denunce di infortunio in complesso, configura presumibilmente situazioni di sotto denuncia degli eventi più lievi e presenza di lavoro nero. Anche per i casi mortali le regioni prime in valore assoluto sono la Lombardia (15,0%), l'Emilia Romagna e il Veneto (entrambe 9,9%). Rispetto al 2017 gli infortuni mortali sono aumentati dell'8,0% (92 casi in più); dettagliando per territorio si evidenziano raddoppi in Calabria (passata da 26 decessi del 2017 a 50 del 2018) ed incrementi importanti anche in Campania (da 70 a 100) e Basilicata (da 14 a 22).

**DENUNCE DI INFORTUNIO PER RIPARTIZIONE GEOGRAFICA**  
ANNI DI ACCADIMENTO 2014-2018

RIPARTIZIONE GEOGRAFICA	2014	2015	2016	2017	2018
NORD-OVEST	196.120	188.254	187.392	190.711	190.440
NORD-EST	204.447	196.746	199.647	203.498	205.292
CENTRO	130.737	126.285	125.500	125.583	123.420
SUD	88.054	84.043	85.794	85.180	84.971
ISOLE	43.679	41.347	42.816	41.968	41.267
<b>Totale</b>	<b>663.037</b>	<b>636.675</b>	<b>641.149</b>	<b>646.940</b>	<b>645.390</b>

**DENUNCE DI INFORTUNIO PER RIPARTIZIONE GEOGRAFICA**  
ANNI DI ACCADIMENTO 2014-2018

RIPARTIZIONE GEOGRAFICA	2014	2015	2016	2017	2018
NORD-OVEST	287	294	246	283	338
NORD-EST	263	283	313	276	292
CENTRO	249	321	250	235	231
SUD	270	298	251	252	291
ISOLE	121	110	104	109	95
<b>Totale</b>	<b>1.190</b>	<b>1.306</b>	<b>1.164</b>	<b>1.155</b>	<b>1.247</b>

Fonte Inail: Banca Dati Statistica, dati aggiornati al 31 ottobre 2019

Analizzando le professioni svolte dagli infortunati nelle 5 ripartizioni geografiche emerge che alcune di esse sono legate al tipo di attività caratterizzante il territorio, come per esempio braccianti e allevatori nelle aree più agricole, molte altre professioni invece sono ricorrenti. A livello complessivo si evidenzia una prevalenza di mansioni rientranti nel grande gruppo (secondo la classificazione CP2011 dell'Istat) degli artigiani, operai specializzati e agricoltori (24,9% di tutte le denunce) e in quello delle professioni non qualificate (20,7%). Dettagliando per categoria professionale, si osserva per il 2018 che i commessi delle vendite al minuto sono, in valore assoluto, nelle prime posizioni della graduatoria in tutte le ripartizioni ed in particolare primi tra gli infortunati del Nord-Ovest e del Centro (in entrambi rappresentano il 5% di casi del territorio di riferimento), secondi nel Nord-Est (4%), terzi nelle Isole (5%) e quarti nel Sud (3%), la professione è anche la principale per numerosità nel mercato del lavoro italiano (Fonte Istat). In posizioni alte si collocano anche i facchini e gli addetti allo spostamento di merci, in particolare al primo posto nel Nord-Est (4%) e al secondo nel Nord-Ovest (3%). Al Sud in vetta alla graduatoria il personale infermieristico e sanitario (6%), secondo nelle Isole (5%), terzo al Centro (4%). Nelle Isole al primo posto i braccianti agricoli (5%), in terza posizione al Sud (4%).

## DENUNCE DI INFORTUNIO PER RIPARTIZIONE GEOGRAFICA E GRANDI GRUPPI PROFESSIONALI (CP 2011) - ANNO 2018



Un numero importante di infortuni si registra anche per i conduttori di mezzi pesanti e camion, sempre nelle prime sei posizioni in tutte le ripartizioni territoriali e terzi nel Nord-Est (3%) se si considerano le denunce in complesso, mentre per i soli casi mortali sono al primo posto in tutte le ripartizioni a meno delle Isole. Questa categoria professionale è molto esposta al rischio stradale, si ricorda a tal proposito che gli infortuni stradali in occasione di lavoro rappresentano nel 2018 il 3% del totale delle denunce e il 21% di quelle mortali. Tra le professioni più letali nelle prime posizioni in quasi tutti i territori braccianti agricoli (primi nelle Isole), muratori e manovali, facchini, agricoltori e allevatori.

*Adelina Brusco*

**IL MONDO INAIL**

# CUSTOMER SATISFACTION INAIL: IN CONTINUO MIGLIORAMENTO LA 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.

La rilevazione coinvolge le sedi dislocate sul territorio nazionale, compresi i dipartimenti che si occupano di Certificazione e Verifica di impianti e macchine aziendali.

**NUMERO DI QUESTIONARI PER L'INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION PER FONTE E UTENTE – SEDI CLASSICHE INAIL - ANNO 2019**

Fonte	Utente		
	Aziende	Lavoratori	Totale
mail - web	2.459	1.213	3.672
sportello	3.569	13.879	17.448
<b>Totale</b>	<b>6.028</b>	<b>15.092</b>	<b>21.120</b>

Le informazioni sono acquisite attraverso un questionario somministrato allo sportello o tramite mail-web ad un campione di lavoratori e di aziende fruitori dei servizi Inail.

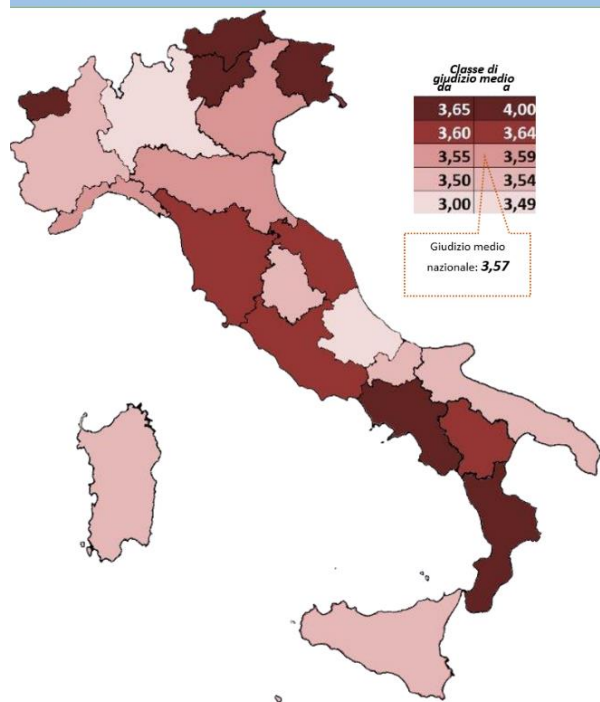
Nell'ultima rilevazione di fine 2019 sono stati compilati 21.120 questionari, 1086 in meno rispetto al 2018 a ridursi sono stati i questionari raccolti tramite il mail-web 3.672 contro i 4.742 del 2018.

Oltre la metà dei questionari (52,0%) sono stati raccolti nel Nord (con il 17,8% in Lombardia, regione con un ampio portafoglio di utenti), la restante parte nel Mezzogiorno (27,6%) e nel Centro (20,4%), distribuzione quasi perfettamente simile all'anno precedente.

Nel campione la proporzione di rappresentatività dei lavoratori e delle aziende è rispettivamente del 71% e del 29%, praticamente uguale rispetto al 2018. Mentre, riguardo la fonte di raccolta dei questionari, lo sportello rappresenta sempre la fonte principale per entrambe le categorie di utenti (82,6% di quest'anno contro il 78,6% del 2018).

Per quanto riguarda la tipologia degli intervistati risulta che per i lavoratori circa i tre quarti sono infortunati, a seguire i soggetti titolari di rendita e i tecnopatici.

**CUSTOMER SATISFACTION PER REGIONE E CLASSI DI GIUDIZIO MEDIO SEDI CLASSICHE INAIL ANNO 2019**



Sono, inoltre, prevalentemente operai/manovali (38,5%) poi impiegati/dirigenti e quadri (14,4%) ed infine artigiani (11,7%).

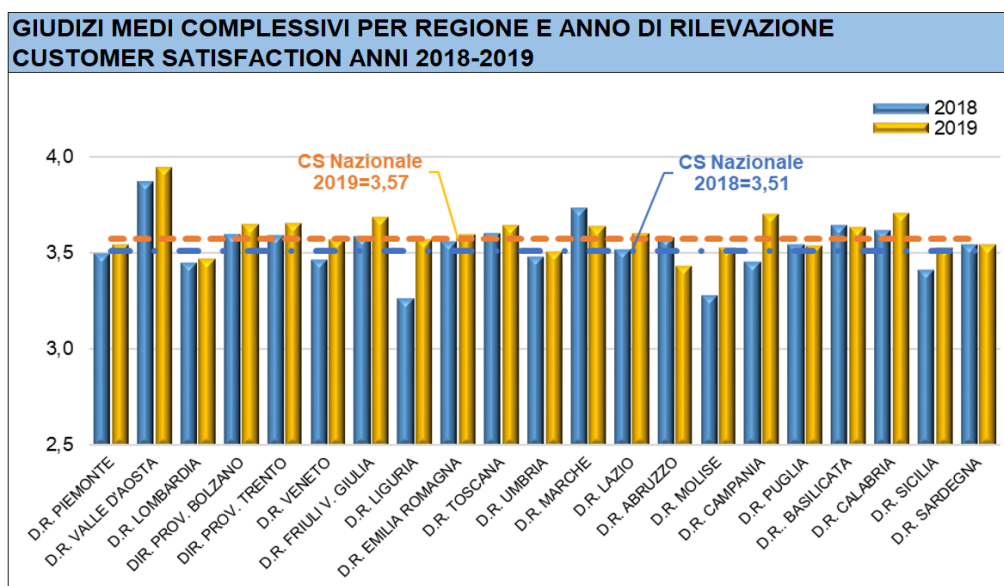
Per le aziende il questionario è compilato nel 55,8% dei casi dal consulente del lavoro, a seguire con il 30,9% dal datore di lavoro e il resto da terzi incaricati. Si rileva, inoltre, che il 68,6% delle aziende opera nel terziario e il 15,1% nell'artigianato.

Su una scala di valori da 1 a 4, il giudizio medio d'Istituto per il 2019 è risultato pari a 3,57, in aumento (1,7%) rispetto al precedente anno quando il valore raggiunto era stato 3,51.

Il valore medio è la sintesi del giudizio medio ottenuto allo sportello, pari a 3,63 e quello del mail-web, pari a 3,16.

Da un'analisi per tipologia di servizi erogati emerge che la competenza e la professionalità del personale di sede è quella più apprezzata dagli utenti (il cui valore è 3,77).

Rilevanti per le aziende i servizi di gestione della pratica (3,66), mentre per i lavoratori emergono come positivi: l'accoglienza allo sportello, il rispetto della privacy (3,65) e la rapidità dei tempi di attesa (3,64); per l'aspetto economico, si apprezzano: la tempestività dei pagamenti delle prestazioni (3,56) e i servizi ricevuti in relazione alle esigenze del soggetto (3,60), nei riguardi del servizio sanitario, la disponibilità del personale medico (3,65).



Riguardo alle Direzioni Regionali i giudizi medi del 2019 variano da un massimo di 3,94 nella D.R. Valle d'Aosta a un minimo di 3,43 nella D.R. Abruzzo. Risultati piuttosto elevati sono stati raggiunti anche nelle D.R. di Campania e Calabria (3,70 per entrambe), di F.V. Giulia (3,68), nelle province di Trento e Bolzano (3,65 per entrambe), in Toscana e nelle Marche (3,64 per entrambe).

Raffrontando i risultati del 2019 col 2018, le Direzioni Regionali in cui si evidenziano i maggiori incrementi sono la D.R. Liguria con un +9,17%, la D.R. Molise con un +7,32% e la D.R. Campania con un +7,25%, contemporaneamente si registra un calo per le D.R. Abruzzo e Marche, la prima con un -4,19% e la seconda con un -2,41%.

Per i dipartimenti della Ricerca, Certificazione e Verifica il giudizio medio rilevato nel 2019, sintesi dei giudizi medi 3,11 rilevato dal mail-web e 3,53 rilevato allo sportello, è stato di 3,43 (era stato 3,56 nel 2018 e 3,47 nel 2017).

Nel 2019 sono stati raccolti 290 questionari, 42 in più rispetto allo scorso anno, e compilati prevalentemente al Nord, in particolare il 21,7% in Lombardia, il 13,8% in Emilia Romagna e l'11,4% in Veneto.

*Roberto Boscioni*