

# DATI INAIL

**INAIL**

## ANDAMENTO DEGLI INFORTUNI SUL LAVORO E DELLE MALATTIE PROFESSIONALI

**2021**



**SUONA LA CAMPANELLA PER  
STUDENTI E DOCENTI**

**SCUOLA E INFORTUNI IN TEMPO DI  
COVID-19**

**I PITTOGRAMMI: IMPARIAMOLI A  
SCUOLA**

**CUSTOMER SATISFACTION INAIL:  
SEMPRE SOPRA GLI OBIETTIVI  
ANCHE IN STATO DI PANDEMIA**

**NR. 8 - AGOSTO**

Direttore Responsabile Mario G. Recupero  
Capo redattore Alessandro Salvati

Segreteria di Redazione  
Raffaello Marcelloni  
Claudia Tesei

E-mail  
statisticoattuariale@inail.it

Comitato di Redazione  
Adelina Brusco  
Giuseppe Bucci  
Andrea Bucciarelli  
Maria Rosaria Fizzano  
Raffaello Marcelloni  
Paolo Perone  
Gina Romualdi  
Claudia Tesei  
Daniela Vantaggiato  
Liana Veronico

Hanno collaborato a questo numero  
Liana Veronico, Antonella Altimari, Maria Rosaria Fizzano, 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

## SUONA LA CAMPANELLA PER STUDENTI E DOCENTI

A metà settembre suona la campanella per migliaia di studenti italiani e nasce la curiosità di analizzare i dati elaborati e pubblicati ogni anno dal Ministero dell'Istruzione, in particolare dall'Ufficio Gestione Patrimonio Informativo e Statistica.

Gli ultimi numeri disponibili (settembre 2020) relativi alla scuola statale per l'anno 2020/2021 rilevano circa 8mila Istituzioni scolastiche (al netto della Valle d'Aosta e delle province autonome di Trento e Bolzano), distinte in Direzioni Didattiche (4,4%), Istituti comprensivi (60,6%), Istituti principali di I grado (1,7%) e Istituzioni del II ciclo (33,3%) dislocate in maggior quantità in Lombardia, Campania e Sicilia.

### ALUNNI DELLE SCUOLE STATALI PER REGIONE E LIVELLO SCOLASTICO ANNO SCOLASTICO 2020/2021

Regione	Infanzia	Primaria	I grado	II grado	Totale	Comp. %
Piemonte	63.416	167.534	111.591	176.925	519.466	6,9%
Lombardia	106.683	412.089	268.011	386.862	1.173.645	15,5%
Veneto	40.333	201.779	134.355	205.888	582.355	7,8%
Friuli V.G.	14.406	46.182	30.641	49.813	141.042	1,9%
Liguria	19.059	51.807	36.624	62.615	170.105	2,3%
Emilia R.	49.317	181.622	119.612	196.636	547.187	7,3%
Toscana	60.577	143.646	99.543	167.958	471.724	6,3%
Umbria	16.422	35.526	23.785	39.389	115.122	1,5%
Marche	29.151	62.633	41.630	72.187	205.601	2,7%
Lazio	81.877	231.825	157.046	251.989	722.737	9,6%
Abruzzo	26.358	51.975	34.245	56.869	169.447	2,3%
Molise	5.076	10.851	7.134	13.384	36.445	0,5%
Campania	112.752	245.203	181.147	310.635	849.737	11,3%
Puglia	76.645	167.335	113.672	204.624	562.276	7,5%
Basilicata	10.373	20.714	14.347	28.465	73.899	1,0%
Calabria	37.976	80.160	52.872	97.093	268.101	3,6%
Sicilia	101.786	214.341	145.994	240.386	702.507	9,4%
Sardegna	24.025	58.804	39.867	73.392	196.088	2,6%
<b>Italia</b>	<b>876.232</b>	<b>2.384.026</b>	<b>1.612.116</b>	<b>2.635.110</b>	<b>7.507.484</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Ministero dell'Istruzione - Ufficio Gestione Patrimonio Informativo e Statistica.

Si contano 7.507.484 studenti, di cui 268.671 con disabilità; 876mila nella scuola dell'infanzia, 2.384mila nella primaria, 1.612mila nella secondaria di I grado e 2.635mila in quella di II grado. L'analisi degli alunni delle scuole secondarie di II grado per percorso di studio mostra una netta prevalenza della scelta di tipo liceale (50,4%), a discapito di quella tecnica (31,5%) e professionale (18,1%). In particolare è il Lazio che presenta la quota più alta di studenti che scelgono il percorso liceale (62,4%). Per quanto riguarda la scelta dell'indirizzo tecnico, è il Veneto che rileva la più alta frequenza di studenti che lo seguono (38,4%). Infine, la scelta professionale avviene per lo più in Emilia Romagna (20,6%).

Poco più di 800mila gli studenti con cittadinanza straniera, principalmente in Lombardia (25,9%) ed Emilia Romagna (12,5%); il 37,9% del totale degli studenti stranieri frequenta la scuola primaria.

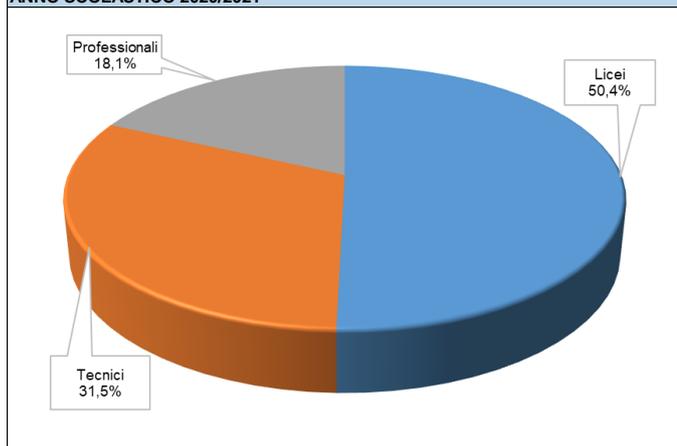
## ALUNNI DELLE SCUOLE SECONDARIE DI II GRADO STATALI PER REGIONE E PERCORSO DI STUDIO ANNO SCOLASTICO 2020/2021

Regione	Licei	Tecnici	Professionali	Totale	Comp. %
Piemonte	86.284	60.291	30.350	176.925	6,7%
Lombardia	182.955	139.168	64.739	386.862	14,5%
Veneto	87.562	78.966	39.360	205.888	7,8%
Friuli V.G.	23.247	18.532	8.034	49.813	1,9%
Liguria	32.760	17.608	12.247	62.615	2,4%
Emilia R.	86.275	69.792	40.569	196.636	7,5%
Toscana	85.695	50.066	32.197	167.958	6,4%
Umbria	21.939	10.828	6.622	39.389	1,5%
Marche	35.568	22.062	14.557	72.187	2,7%
Lazio	157.232	63.148	31.609	251.989	9,6%
Abruzzo	32.380	17.277	7.212	56.869	2,2%
Molise	6.979	4.322	2.083	13.384	0,5%
Campania	164.426	84.462	61.747	310.635	11,8%
Puglia	99.147	64.532	40.945	204.624	7,8%
Basilicata	14.559	8.091	5.815	28.465	1,1%
Calabria	47.863	31.116	18.114	97.093	3,7%
Sicilia	124.865	68.518	47.003	240.386	9,1%
Sardegna	37.707	22.081	13.604	73.392	2,8%
<b>Italia</b>	<b>1.327.443</b>	<b>830.860</b>	<b>476.807</b>	<b>2.635.110</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Ministero dell'Istruzione - Ufficio Gestione Patrimonio Informativo e Statistica.

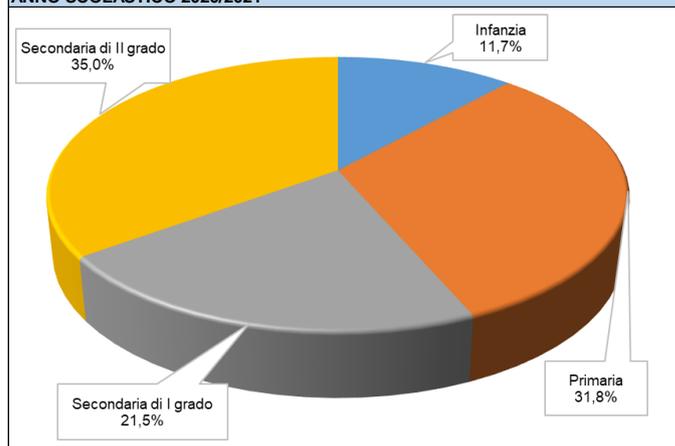
Quasi 684mila i docenti, a cui se ne aggiungono 152mila di sostegno. Inoltre, nel rispetto delle misure di contenimento dell'emergenza epidemiologica da Covid-19, sono state stanziare risorse, pari a 1.703 milioni di euro, ripartite tra gli Uffici Scolastici Regionali per poter attribuire incarichi temporanei di personale docente e amministrativo, tecnico e ausiliario (ATA).

ALUNNI DELLE SCUOLE SECONDARIE DI II GRADO PER PERCORSO DI STUDIO  
ANNO SCOLASTICO 2020/2021



Fonte: Ministero dell'Istruzione - Ufficio Gestione Patrimonio Informativo e Statistica.

ALUNNI DELLE SCUOLE STATALI PER LIVELLO SCOLASTICO  
ANNO SCOLASTICO 2020/2021



Liana Veronico

## SCUOLA E INFORTUNI IN TEMPO DI COVID-19

Gli alunni delle scuole statali, di ogni ordine e grado, godono della copertura assicurativa Inail contro gli infortuni erogata mediante la gestione diretta per conto dello Stato che copre però solo i momenti in cui gli alunni partecipano alle attività condotte nei laboratori, alle attività di educazione motoria e durante i viaggi di integrazione della preparazione di indirizzo e nelle esperienze di scuola lavoro.

L'anno 2020 è stato caratterizzato dall'emergenza sanitaria causata dalla diffusione del Covid-19 che ha condizionato l'andamento infortunistico. Il contagio da nuovo Coronavirus, contratto sul posto di lavoro (e in itinere) viene considerato infortunio, e quindi tutelato e indennizzato dall'Inail.

Gli infortuni in itinere, cioè quelli occorsi durante il tragitto tra casa-scuola e viceversa non sono, tuttavia, tutelati per gli studenti, così come quelli che si verificano durante il percorso dall'abitazione a quello in cui si svolge l'esperienza di lavoro e viceversa; sono invece tutelati quelli che si verificano tra la scuola e il luogo in cui lo studente svolge l'esperienza di lavoro in quanto considerato prolungamento dell'esercitazione pratica, scientifica o di lavoro e quindi riconducibile all'attività protetta svolta durante tale esperienza.

Nel 2020 si è ricorsi per esigenze sanitarie ad una nuova forma di insegnamento: "La didattica a distanza (DaD)" erogata attraverso il collegamento internet e tramite apposite piattaforme e con l'utilizzo da parte dello studente e dell'insegnante di dispositivi elettronici che costituiscono di per sé fonti di esposizione a rischio, come per esempio avviene per l'apprendimento di lingue straniere attraverso l'utilizzo di macchine elettriche, già coperte dall'assicurazione Inail. Per gli studenti, quindi, la copertura assicurativa in caso di DaD, è la medesima prevista nello svolgimento di esperienze tecnico-scientifiche o esercitazioni pratiche e di lavoro effettuate "in presenza".

Tale nuova forma di insegnamento messa in atto, a partire dal 2020, ha modificato inevitabilmente l'andamento degli infortuni degli studenti; quelli delle scuole statali nel 2020 hanno registrato un calo del 70% di denunce rispetto al 2019 (anno ante pandemia), da 78.875 casi a 23.509; variazione simile per la fascia di età dai 14 ai 19 anni (da 77.578 a 22.812), mentre un po' più contenuta e di oltre il 46% per gli studenti di età compresa tra 20 e 29 anni (da 1.296 a 697). Per gli eventi mortali nessuna variazione rispetto all'anno precedente con 5 casi denunciati in entrambi gli anni 2019 e 2020.

### INFORTUNI DENUNCIATI PER FASCIA DI ETÀ - STUDENTI SCUOLE PUBBLICHE STATALI ANNI DI ACCADIMENTO 2016 - 2020

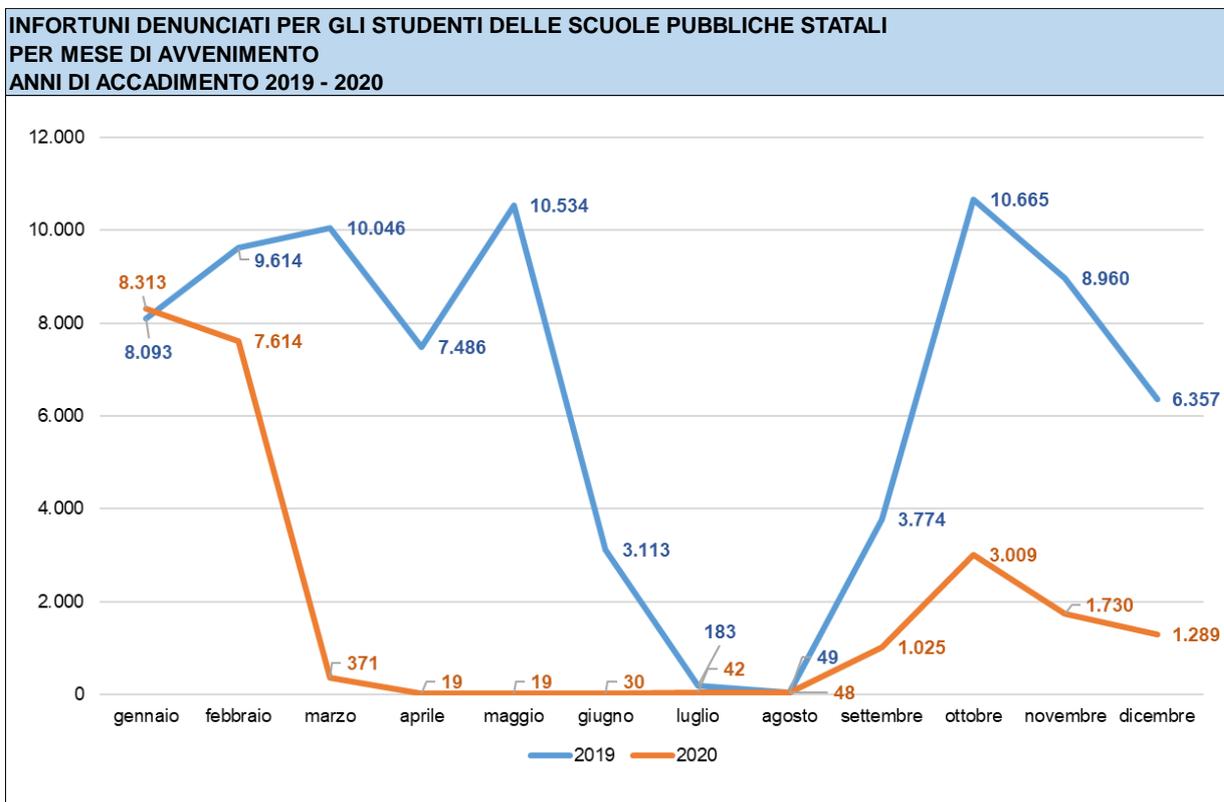
Fascia di età	2016	2017	2018	2019	2020
Fino a 14 anni	51.508	52.256	53.741	55.126	17.137
Da 15 a 19 anni	22.193	22.310	22.332	22.452	5.675
Da 20 a 29 anni	1.536	1.481	1.477	1.296	697
<b>In complesso (*)</b>	<b>75.237</b>	<b>76.047</b>	<b>77.551</b>	<b>78.875</b>	<b>23.509</b>

(\*) Comprensivo dei casi non classificati

Fonte: Inail - Banca dati Statistica - dati rilevati al 30.04.2021

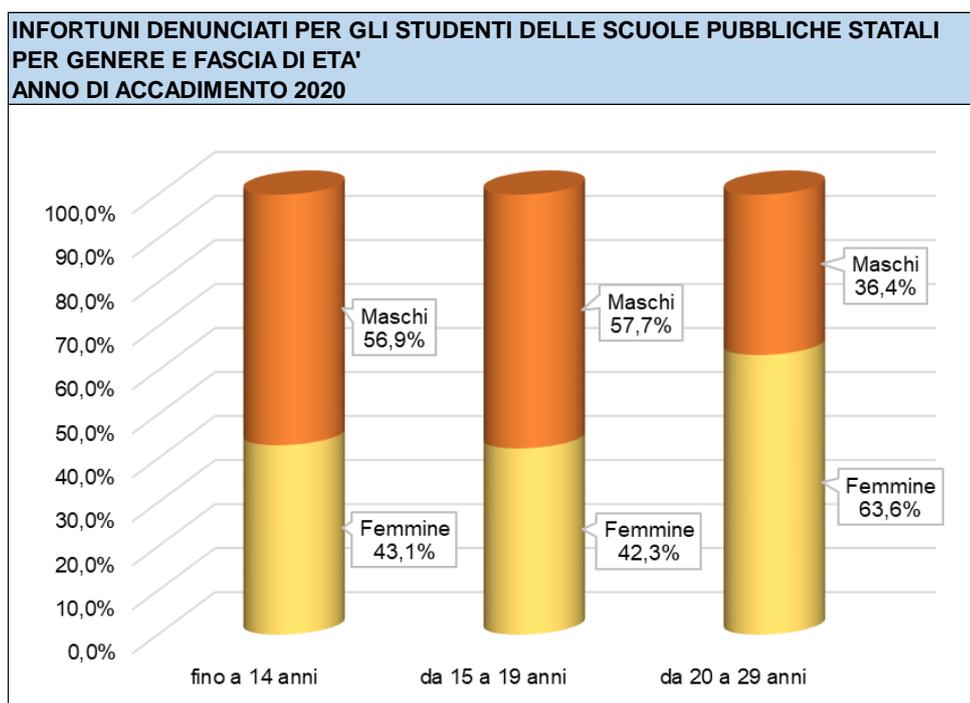
Analizzando il fenomeno mensilmente si evidenzia che nei mesi in cui la scuola è stata interessata dalla DaD gli infortuni hanno subito chiaramente un brusco calo; il 68% di essi (15.927 casi) si sono verificati nei soli mesi di gennaio e febbraio (mesi con didattica in presenza) invece poco più del 2%

sono stati quelli denunciati proprio nel periodo da marzo a giugno, mesi in cui le lezioni sono state svolte a distanza. Rispetto all'anno 2019 per il solo mese di gennaio 2020 si è registrato, un lieve incremento del 2,7% (da 8.093 casi del 2019 agli 8.313 del 2020), mentre a partire da febbraio inizia



quel processo di diminuzione degli infortuni che va dal -20,8% fino ad arrivare ad un calo, nei mesi tra marzo e giugno, mediamente del 98,7%.

Nel 2020, così come nell'ultimo quinquennio 2016-2020, sono gli studenti maschi a denunciare un maggior numero di infortuni, pari a poco più del 56%.



La Lombardia è la regione con il più alto numero di infortuni (5.061 casi, pari al 21,5% del complesso delle denunce); a seguire Emilia Romagna (2.824 casi) e Veneto (2.508), rispettivamente con 12,0% e 10,7% senza particolare distinzione tra studenti e studentesse.

Gli infortuni degli studenti sono in genere di lieve entità e non danno luogo a riconoscimento e per tale motivo quelli definiti positivamente risultano poco più del 48%.

Circa l'89% dei casi definiti positivamente (al netto dei non classificati) hanno come sede della lesione gli arti superiori ed inferiori ed in particolare mano e caviglia (rispettivamente 30,7% e 22,8%) che hanno riportato in particolar modo fratture, lussazioni o contusioni.

**% INFORTUNI RICONOSCIUTI POSITIVI PER SEDE DELLA LESIONE  
STUDENTI SCUOLE PUBBLICHE STATALI  
ANNO ACCADIMENTO 2020**

Sede Lesione	Infortuni
Mano	30,7%
Caviglia	22,8%
Polso	13,2%
Ginocchio	9,8%
Piede	5,5%
Faccia	3,1%
Braccio,Avambraccio	2,8%
Cingolo Toracico	2,5%
Gomito	2,3%
Colonna Vertebrale	2,1%
Cranio	1,3%
Altro	3,9%
<b>Accertati positivi(*)</b>	<b>100,0%</b>

(\*) Al netto dei casi non classificati

Fonte: Inail - Banca dati Statistica - dati rilevati al 30.04.2021

Il 5,2% degli infortuni è denunciato da studenti stranieri (1.212 casi) e di essi 932 non comunitari (76,9%). Tra i non comunitari si confermano come negli anni precedenti le nazionalità marocchine (13,4% di casi), albanesi (9,7%) e moldave (6,1%) quelle con percentuale più elevata di denunce di eventi infortunistici. Tra i comunitari sono gli studenti romeni a infortunarsi maggiormente (57,5%; 161 casi).

*Antonella Altimari*

## I PITTOGRAMMI: IMPARIAMOLI A SCUOLA

La gestione della salute e sicurezza in ambito scolastico richiede molta attenzione da parte del Dirigente e dello specifico servizio di prevenzione e protezione nonché l'adozione di una serie di adempimenti non sempre di facile attuazione. La cosa importante dovrebbe essere far comprendere agli studenti quali sono i comportamenti e le azioni da mettere in atto per la sicurezza propria e altrui, anche insegnando ad individuare i pericoli e i conseguenti rischi attraverso un processo di valutazione del rischio.

Questo aspetto fa parte dell'importante onere che ha la scuola di istruire e formare i ragazzi per prepararli al futuro; anche i cosiddetti "comportamenti sicuri", che devono essere memorizzati nell'ambito della sicurezza scolastica, dovrebbero rimanere come bagaglio culturale dei futuri lavoratori.

"Salute", "rischio", "sicurezza", "protezione" sono concetti talora lontani dall'esperienza scolastica, ma molto importanti che andrebbero assimilati in età giovane per essere sviluppati in età adulta, sia nella vita personale che in quella lavorativa.

Esempio è rappresentato dall'uso di sostanze e miscele chimiche, che quotidianamente gli adulti utilizzano. Se si seguono alcune regole fondamentali, il loro impiego è del tutto sicuro tuttavia è importante essere consapevoli dei rischi per la salute, la sicurezza e l'ambiente a cui questi prodotti espongono se utilizzati in modo inappropriato.

Prime nozioni di base e prime istruzioni su come impiegare correttamente i prodotti chimici e su come sono comunicati i rischi da essi derivanti, vengono ricevute a scuola. I ragazzi dovrebbero essere in grado di riconoscere un prodotto chimico, associare ad esso il rischio principale descritto dal pittogramma, saper reagire in caso di incidente. Tutte queste informazioni si trovano sull'etichetta dei contenitori e si coglie l'occasione di questa pagina per riportare, nella tabella allegata, tratta dalle pagine del canale Inail "Conoscere il rischio"<sup>1</sup>, i pittogrammi e la descrizione dei rischi ad essi associati.

Infatti, una delle principali misure di prevenzione da mettere in atto quando si manipolano sostanze o miscele chimiche è la lettura delle etichette poste sui loro contenitori. L'etichetta consente di comunicare la classificazione di pericolo agli utilizzatori di una sostanza o di una miscela, per avvertirli della presenza di un pericolo e della necessità di gestire i rischi associati.

Il regolamento CE n. 1272/2008 (CLP – *Classification, Labelling, Packaging*), giuridicamente vincolante in tutti gli Stati membri e direttamente applicabile a tutti i settori industriali, ha per oggetto classificazione, etichettatura e imballaggio e stabilisce criteri dettagliati per gli elementi dell'etichetta: pittogrammi, avvertenze e dichiarazioni standard concernenti il pericolo, la prevenzione, la reazione, lo stoccaggio e lo smaltimento, per ciascuna classe e categoria di pericolo.

<sup>1</sup> <https://www.inail.it/cs/internet/attivita/prevenzione-e-sicurezza/conoscere-il-rischio.html>

## CLASSI DI PERICOLO E RELATIVI PITTOGRAMMI SECONDO IL REGOLAMENTO CLP

Tratto da: *Conoscere il rischio – area agenti chimici- Regolamento CLP - "I Pittogrammi"* di E. Barbassa, M.R. Fizzano, A. Menicocci.

Pittogramma	Classi di pericolo
 <p>Bomba che esplode</p>	<p style="text-align: center;"><b>ESPLOSIVI</b></p> <p>Sostanza o miscela solida o liquida che può per reazione chimica sviluppare gas a una temperatura, una pressione e una velocità tali da causare danni nell'area circostante. Le sostanze pirotecniche sono comprese in questa definizione anche se non sviluppano gas. Sono compresi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• esplosivi instabili</li> <li>• esplosivi delle divisioni 1.1, 1.2, 1.3, 1.4</li> <li>• sostanze e miscele autoreattive, tipi A e B</li> <li>• perossidi organici, tipi A e B</li> </ul>
 <p>Fiamma su cerchio</p>	<p style="text-align: center;"><b>COMBURENTI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>gas comburenti categoria di pericolo 1:</b> gas o una miscela di gas capace, in genere per apporto di ossigeno, di provocare o favorire più dell'aria la combustione di altre materie.</li> <li>• <b>liquidi comburenti categoria di pericolo 1, 2 e 3:</b> sostanza o miscela liquida che, pur non essendo di per sé necessariamente combustibile, può causare o favorire la combustione di altre materie.</li> <li>• <b>solidi comburenti categoria di pericolo 1, 2 e 3:</b> sostanza o miscela solida che, pur non essendo di per sé necessariamente combustibile, può causare o favorire la combustione di altre materie.</li> </ul>
 <p>Fiamma</p>	<p style="text-align: center;"><b>INFIAMMABILI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>gas infiammabili di categoria 1A e 1B:</b> gas o miscele di gas che, a una temperatura di 20°C e alla pressione normale di 101,3 kPa, sono infiammabili quando sono in miscela al 13 % o meno (in volume) con l'aria o hanno un campo di infiammabilità con l'aria di almeno 12 punti percentuali.</li> <li>• <b>aerosol categorie di pericolo 1 e 2:</b> recipienti non ricaricabili in metallo, vetro o plastica, che contengono gas compresso, liquefatto o disciolto sotto pressione, con o senza liquido, pasta o polvere e che sono muniti di un dispositivo che permette di espellere il contenuto sotto forma di particelle solide o liquide sospese in un gas, sotto forma di schiuma, pasta o polvere, allo stato liquido o gassoso.</li> <li>• <b>liquidi infiammabili categorie di pericolo 1, 2 e 3:</b> liquidi con punto di infiammabilità non superiore a 60°C.</li> <li>• <b>solidi infiammabili categorie di pericolo 1 e 2:</b> solidi, sostanze o miscele in polvere, granulari o pastose che possono prendere facilmente fuoco a seguito di un breve contatto con una</li> </ul>

	<p>sorgente d'accensione, (ad esempio un fiammifero) o che possono provocare o favorire un incendio per sfregamento.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>sostanze e miscele autoreattive tipi B, C, D, E, F:</b> ogni sostanza o miscela autoreattiva con proprietà esplosive che, imballata:             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ non detona e non deflagra rapidamente, ma può esplodere sotto l'effetto del calore nell'imballaggio (TIPO B).</li> <li>▪ non detona né deflagra rapidamente né può esplodere sotto l'effetto del calore (TIPO C).</li> <li>▪ che risponde a determinate prove di laboratorio (TIPO D, E, F).</li> </ul> </li> <li>• <b>liquidi piroforici categoria di pericolo 1:</b> sostanze o miscele liquide che, anche in piccole quantità, possono infiammarsi in meno di cinque minuti se entrano in contatto con l'aria.</li> <li>• <b>solidi piroforici categoria di pericolo 1:</b> sostanze o miscele solide che, anche in piccole quantità, possono accendersi in meno di cinque minuti se entrano in contatto con l'aria.</li> <li>• <b>sostanze e miscele autoriscaldanti categoria di pericolo 1 e 2.</b></li> <li>• <b>sostanze e miscele che a contatto con l'acqua emettono gas infiammabili categoria di pericolo 1, 2 e 3:</b> sostanze o miscele (solide o liquide) che, a contatto con l'acqua, possono diventare spontaneamente infiammabili o sviluppano gas infiammabili in quantità pericolose.</li> <li>• <b>perossidi organici tipi B, C, D, E, F:</b> sostanze organiche liquide o solide che contengono la struttura bivalente -O-O-.</li> <li>• <b>esplosivi desensibilizzanti categoria di pericolo 1, 2, 3 e 4</b></li> </ul>
 <p>Bombola per gas</p>	<p style="text-align: center;"><b>GAS SOTTO PRESSIONE</b></p> <p>Per gas sotto pressione s'intendono i gas contenuti in un recipiente a una pressione relativa pari o superiore a 200kPa a 20°C o sotto forma di gas liquefatti o di gas liquefatti e refrigerati.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• gas compressi</li> <li>• gas liquefatti</li> <li>• gas liquefatti refrigerati</li> <li>• gas disciolti</li> </ul>

 <p>Corrosione</p>	<p style="text-align: center;"><b>CORROSIVI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>corrosivi per i metalli categoria di pericolo 1:</b> sostanze o miscele che per azione chimica, possono attaccare o distruggere i metalli</li> <li>• <b>corrosione cutanea:</b> sostanze o miscele che provocano distruzione del tessuto cutaneo, ossia una necrosi visibile dell'epidermide e di parte del derma in almeno un animale dopo un'esposizione della durata massima di quattro ore:             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Categoria di pericolo 1A</b> (reazioni dopo al massimo tre minuti di esposizione e al massimo un'ora di osservazione)</li> <li>▪ <b>Categoria di pericolo 1B</b> (reazioni dopo un'esposizione compresa tra tre minuti e un'ora e osservazioni fino a 14 giorni)</li> <li>▪ <b>Categoria di pericolo 1C</b> (reazioni dopo esposizioni comprese tra una e quattro ore e osservazioni fino a 14 giorni)</li> </ul> </li> <li>• <b>gravi lesioni oculari categoria di pericolo 1</b></li> </ul>
 <p>Teschio e tibie incrociate</p>	<p style="text-align: center;"><b>TOSSICITA' ACUTA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>tossicità acuta (per via orale, per via cutanea, per inalazione), categorie di pericolo 1, 2 e 3:</b> sostanze o miscele che hanno la proprietà di produrre effetti nocivi che si manifestano in seguito alla somministrazione per via orale o cutanea di una dose unica o di più dosi ripartite nell'arco di 24 ore o in seguito ad un'esposizione per inalazione di 4 ore</li> </ul>
 <p>Punto esclamativo</p>	<p style="text-align: center;"><b>ATTENZIONE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>irritazione cutanea, categoria di pericolo 2:</b> sostanza che a contatto con la pelle, produce lesioni irreversibili, dopo un'applicazione della durata massima di quattro ore</li> <li>• <b>tossicità acuta (per via orale, per via cutanea, per inalazione), categoria di pericolo 4</b></li> <li>• <b>irritazione oculare, categoria di pericolo 2</b></li> <li>• <b>tossicità specifica per organi bersaglio:</b> esposizione singola, categoria di pericolo 3</li> <li>• <b>irritazione delle vie respiratorie</b></li> <li>• <b>sensibilizzazione cutanea, categoria di pericolo 1, 1A, 1B</b></li> <li>• <b>irritazione delle vie respiratorie</b></li> <li>• <b>narcosi</b></li> <li>• <b>pericoloso per lo strato di ozono, categoria di pericolo 1</b></li> </ul>

<div data-bbox="202 712 437 945" data-label="Image"> </div> <div data-bbox="193 965 446 999" data-label="Caption"> <p>Pericolo per la salute</p> </div>	<div data-bbox="783 306 1149 336" data-label="Section-Header"> <h3>PERICOLO PER LA SALUTE</h3> </div> <div data-bbox="517 353 1425 421" data-label="Text"> <p>per sostanze che possono provocare malattie che si manifestano anche dopo lungo tempo dall'esposizione. In particolare:</p> </div> <div data-bbox="517 434 1449 1411" data-label="List-Group"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>sensibilizzazione delle vie respiratorie categoria di pericolo 1, 1A e 1B:</b> sostanza che se inalata provoca un'ipersensibilità delle vie respiratorie</li> <li>• <b>mutagenità sulle cellule germinali, categoria di pericolo 1A, 1B e 2:</b> sostanze o miscele che possono causare mutazioni nelle cellule germinali umane trasmissibili alla progenie</li> <li>• <b>cancerogenità, categoria di pericolo 1A, 1B e 2:</b> sostanze o miscele che causano il cancro o ne aumentano l'incidenza</li> <li>• <b>tossicità per la riproduzione, categoria di pericolo 1A, 1B e 2:</b> sostanze o miscele che hanno effetti nocivi sulla funzione sessuale e sulla fertilità degli uomini e delle donne adulti, nonché sullo sviluppo della progenie</li> <li>• <b>tossicità specifica per organi bersaglio esposizione singola, categoria di pericolo 1 e 2:</b> sostanze o miscele che presentano una tossicità specifica e non letale per organi bersaglio, risultante da un'unica esposizione e che di conseguenza possono nuocere alla salute delle persone</li> <li>• <b>tossicità specifica per organi bersaglio - esposizione ripetuta, categoria di pericolo 1 e 2:</b> sostanze o miscele che presentano una tossicità specifica per organi bersaglio, risultante da un'esposizione ripetuta e che di conseguenza possono nuocere alla salute delle persone</li> <li>• <b>pericolo in caso di aspirazione, categoria di pericolo 1:</b> sostanze o miscele che possono presentare un pericolo per l'uomo in caso di aspirazione</li> </ul> </div>
<div data-bbox="202 1503 437 1720" data-label="Image"> </div> <div data-bbox="169 1740 470 1812" data-label="Caption"> <p>Pericoloso per l'ambiente acquatico</p> </div>	<div data-bbox="671 1520 1264 1552" data-label="Section-Header"> <h3>PERICOLOSO PER L'AMBIENTE ACQUATICO</h3> </div> <div data-bbox="517 1568 1449 1798" data-label="List-Group"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>pericolo acuto categoria 1:</b> sostanze e miscele capaci di causare danni ad un organismo acquatico sottoposto ad un'esposizione di breve durata</li> <li>• <b>pericolo cronico categoria 1 e 2:</b> sostanze e miscele capaci di provocare effetti avversi su organismi acquatici durante esposizioni determinate in relazione al ciclo vitale dell'organismo</li> </ul> </div>

Maria Rosaria Fizzano

## CUSTOMER SATISFACTION INAIL: SEMPRE SOPRA GLI OBIETTIVI ANCHE IN STATO DI PANDEMIA

L'indagine di Customer Satisfaction (CS) condotta annualmente dall'Istituto misura il grado di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi erogati dalle sedi: prestazioni assicurative, economiche, sanitarie e servizi generali offerti dall'Istituto.

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

Per il 2020, è stato necessario rivisitare alcuni aspetti metodologici per adeguare l'indagine al contesto emergenziale legato al Covid-19. Le misure restrittive messe in atto per arginare la diffusione della pandemia hanno infatti ridotto significativamente l'affluenza dell'utenza in tutte le sedi del territorio. La principale novità per l'indagine annuale è stata la trasformazione da rilevazione campionaria a censuaria, infatti il questionario è stato somministrato a tutte le aziende e ai lavoratori che hanno usufruito dei servizi almeno una volta nel corso dell'ultimo anno e che si sono recati in sede durante il periodo di rilevazione.

### NUMERO DI QUESTIONARI INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION SEDI CLASSICHE INAIL - ANNO 2020

Tipo utente	Numero dei questionari
Lavoratori	5.498
Aziende	330
<b>Totale</b>	<b>5.828</b>

Nell'ultima rilevazione sono stati compilati 5.828 questionari, numero decisamente inferiore agli anni scorsi quando, in situazioni non eccezionali come il 2020, se ne raccoglievano oltre 20mila.

La metà dei questionari sono stati raccolti nel Nord, in particolare il 16,2% in Lombardia, regione con un ampio portafoglio, il 9,6% in Emilia Romagna e l'8,4% in Veneto, la restante parte nel Centro (25,6%) e nel Mezzogiorno (24,3%).

La stragrande maggioranza dei questionari sono stati compilati dai lavoratori (5.498 pari al 94,3%), mentre le aziende che hanno risposto ai questionari sono state appena 330.

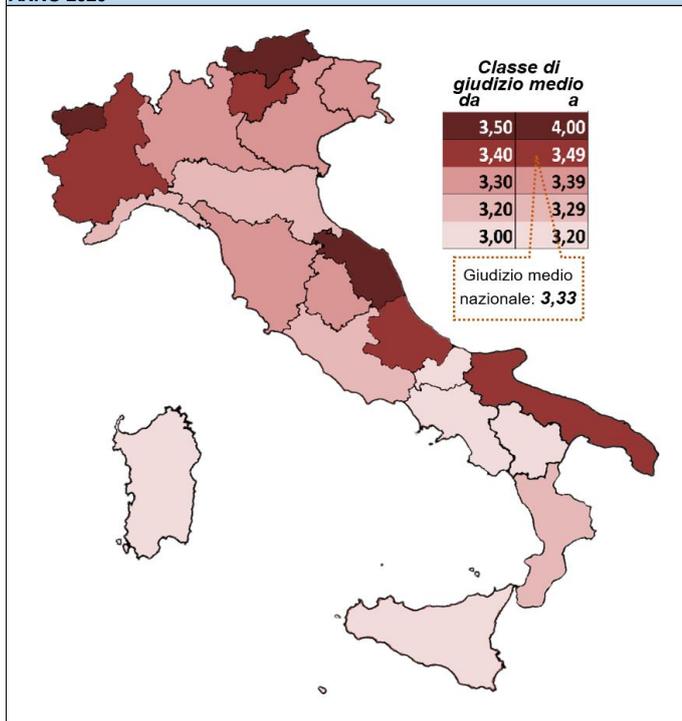
Per quanto riguarda la tipologia degli intervistati risulta che per i lavoratori circa i tre quarti sono infortunati (76,1%), a seguire i tecnopatici (7,2%) e i soggetti titolari di rendita (7,0%).

Sono impiegati in un caso su tre nei settori pubblica amministrazione, navigazione e terzo settore, il resto nel terziario (30,8%), nell'industria (21,1%), nell'artigianato (9,7%) e in agricoltura (5,3%).

Le professioni sono prevalentemente quelle degli operai/manovali (28,3%), degli impiegati/dirigenti e quadri (26,4%) e degli artigiani (7,3%).

Per le aziende è il consulente del lavoro che compila il questionario in circa tre casi su quattro (73,9% dei casi). Si rileva, inoltre, che il 72,1% delle aziende opera nel terziario e il 10,6% nell'industria,

**CUSTOMER SATISFACTION PER REGIONE E CLASSI DI GIUDIZIO MEDIO  
SEDI CLASSICHE INAIL  
ANNO 2020**



seguono terzo settore, pubblica amministrazione e navigazione (8,2%), artigianato (7,9%) e agricoltura (1,2%).

Su una scala di valori da 1 a 4, il giudizio medio d'Istituto per il 2020 è pari a 3,25. Il dato non è confrontabile con gli anni precedenti per effetto dei cambiamenti apportati al contenuto del questionario e alla metodologia di erogazione.

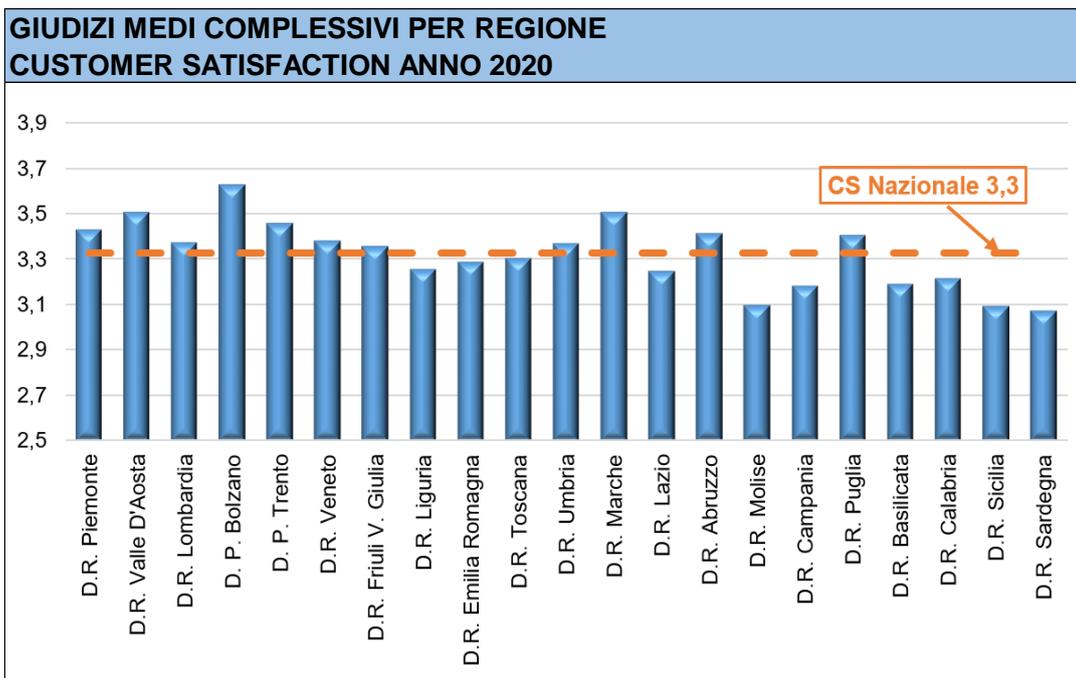
Da un'analisi per tipologia di servizi erogati emerge che le valutazioni migliori si rilevano in corrispondenza dei servizi allo sportello (3,40) a seguire quelli della certificazione e verifica (3,38), dell'area sanitaria (3,30) e dei servizi generali (3,16).

Analizzando più in dettaglio le singole domande si rileva che, per i servizi generali d'Istituto, l'accessibilità e comodità di raggiungere le sedi Inail è quella più apprezzata dagli utenti (il cui valore è 3,32). Per quelle riguardanti i servizi allo sportello si rilevano tutti giudizi medi molto positivi, in particolare la domanda sulla garanzia della privacy che totalizza 3,51 e quella sulla professionalità e competenza del personale di Sede con 3,49.

Rilevanti per le aziende è il rispetto della privacy (3,55) e la disponibilità, competenza e professionalità del personale (3,44), mentre per i lavoratori, per le domande sui servizi sanitari, emergono come positivi: il rispetto della privacy presso gli ambulatori (3,56) e la disponibilità ed adeguatezza delle informazioni (3,33).

Riguardo alle Direzioni Territoriali e Regionali queste sono confrontate con un giudizio medio dell'Italia pari a 3,33 differente dal 3,25 dell'Istituto perché dal giudizio dell'Italia sono esclusi i valori dei servizi generali di Istituto.

Analizzando in dettaglio i giudizi medi del 2020 variano da un massimo di 3,63 della D.P. di Bolzano a un minimo di 3,07 della D.R. Sardegna.



Risultati piuttosto elevati sono stati raggiunti anche nelle D.R. Valle d'Aosta e Marche (3,51 per entrambe), nella D.P. di Trento (3,46), nella D.R. Piemonte (3,43), nelle D.R. Abruzzo e Puglia (3,41 per entrambe) e nelle D.R. Veneto e Lombardia (3,38 per entrambe).

Per alcune sedi i questionari raccolti risultano molto esigui o addirittura mancanti e pertanto i risultati sono da ritenere poco rappresentativi, situazione questa dovuta all'eccezionalità dell'evento pandemico che ha interessato il Paese.

Anche per il 2020, l'indagine di Customer Satisfaction ha riguardato i servizi destinati agli utenti del Settore certificazione, verifica e innovazione (ex Ricerca, certificazione e verifica), coinvolgendo le Unità Operative Territoriali che gestiscono le attività di verifica e rilascio della certificazione degli impianti e delle attrezzature di lavoro, secondo la normativa vigente in materia di salute e sicurezza sul lavoro.

*Roberto Boscioni*