

12. Qualità dei servizi¹

Gli indicatori considerati in questo dominio consentono di monitorare, attraverso un quadro informativo articolato, la situazione del Paese relativamente all'offerta di servizi sanitari, socio-assistenziali, di pubblica utilità e di mobilità.

La maggior parte delle misure della qualità dei servizi hanno mostrato un miglioramento negli anni precedenti la pandemia, tra il 2010 e il 2019. Si osserva infatti un aumento della copertura di internet veloce, della diffusione della raccolta differenziata dei rifiuti, della percentuale di anziani trattati in assistenza domiciliare integrata e della dotazione di personale sanitario. Contemporaneamente diminuiscono le difficoltà di accesso ai servizi di pubblica utilità, le irregolarità nella distribuzione dell'acqua e le rinunce alle visite mediche.

Persistono, tuttavia, alcune criticità nello stesso arco temporale. Si registra un peggioramento nelle irregolarità del servizio elettrico, nei servizi di mobilità sia dal lato dell'offerta di trasporto pubblico locale (con una riduzione di circa 1.300 posti-km), sia dal lato della domanda (con una riduzione di 4,5 punti percentuali degli utenti assidui del trasporto pubblico). Inoltre per alcuni indicatori del settore sanitario emergono segnali di sofferenza anche nel periodo pre-pandemico: sono diminuiti i posti letto ad elevata assistenza, aumentano le emigrazioni ospedaliere e i medici di medicina generale con un numero di assistiti oltre la soglia massima. Durante il 2020 e il 2021 i servizi sanitari e quelli di mobilità sono, com'è noto, tra quelli che hanno maggiormente risentito dell'impatto della pandemia e delle misure adottate per il suo contenimento.

Il confronto con il periodo pre-pandemico mostra una situazione molto diversificata. Per quanto riguarda l'area sanitaria, l'assistenza domiciliare ha continuato a crescere così come la dotazione di personale medico, mentre la dotazione di infermieri e ostetriche è rimasta sostanzialmente invariata.

L'indicatore sulle rinunce alle visite mediche o agli esami diagnostici, che aveva subito un aumento durante la pandemia per le restrizioni e le chiusure degli ambulatori, oltre che per la scelta di rinviare per timore dei contagi, nel 2022 torna quasi ai livelli del periodo pre-pandemico, ma emergono ancora aspetti critici sul motivo della rinuncia.

Le emigrazioni ospedaliere, che nel 2020 hanno subito un calo, in parte legato all'impossibilità di spostarsi fuori della propria zona di residenza determinata dalla situazione pandemica, nel 2021 fanno registrare di nuovo un aumento, anche se non ancora tale da riportarle ai livelli pre-pandemia.

Per quanto riguarda la mobilità, l'utilizzo assiduo di mezzi pubblici, dopo la riduzione nel 2020, ha ripreso a crescere ma anche in questo caso non si è ancora tornati ai livelli del periodo pre-pandemico; sicuramente l'incremento dello *smart working* ha portato a una riduzione di coloro che utilizzano quotidianamente i mezzi pubblici per gli spostamenti casa-lavoro, inoltre le persone hanno modificato le loro abitudini, privilegiando, ad esempio, gli spostamenti a piedi per i tratti brevi. Tra chi li utilizza assiduamente si rileva in aumento il livello di soddisfazione nel ricorso ai mezzi pubblici.

Per quanto riguarda i servizi di pubblica utilità, anche negli ultimi anni continuano a diminuire le famiglie che dichiarano molta difficoltà a raggiungere i servizi essenziali e continua ad aumentare la copertura di internet veloce e della raccolta differenziata dei rifiuti. Al contrario

¹ Questo capitolo è stato curato da Manuela Michelini. Hanno collaborato: Lidia Gargiulo, Alessandra Burgio, Alessia D'Errico, Valentina Joffre.

si inverte l'andamento delle discontinuità nel servizio idrico e elettrico, con l'aumento della percentuale di famiglie che dichiarano irregolarità nella distribuzione dell'acqua, mentre si riducono le interruzioni del servizio elettrico.

Tabella 1. Indicatori del dominio qualità dei servizi: valore dell'ultimo anno disponibile e variazione percentuale rispetto a diversi periodi

	Anno di partenza	Ultimo Anno	Valore ultimo anno disponibile	Variazione %			
				Anno di partenza-2019	2019-2021	2021-2022	2019-2022
Posti letto nei presidi residenziali socio-assistenziali e socio-sanitari (b)	2010	2020	69,6	●	●	-	-
Anziani trattati in assistenza domiciliare integrata	2015	2021	2,9	●	●	-	-
Difficoltà di accesso ad alcuni servizi (a)	2010	2021	5,1	●	●	-	-
Irregolarità nella distribuzione dell'acqua	2010	2022	9,7	●	●	●	●
Irregolarità del servizio elettrico	2010	2021	2,1	●	●	-	-
Posti-km offerti dal Tpi (b)	2010	2020	3622	●	●	-	-
Soddisfazione per i servizi di mobilità	2010	2022	23,9	●	●	●	●
Utenti assidui dei mezzi pubblici	2010	2022	11,8	●	●	●	●
Copertura della rete fissa di accesso ultra veloce a internet	2018	2022	53,5	●	●	●	●
Servizio di raccolta differenziata dei rifiuti urbani	2010	2021	58,7	●	●	-	-
Posti letto per specialità ad elevata assistenza (b)	2010	2020	3,0	●	●	-	-
Emigrazione ospedaliera in altra regione	2010	2021	7,8	●	●	-	-
Rinuncia a prestazioni sanitarie	2017	2022	7,0	●	●	●	●
Medici di medicina generale con un numero di assistiti oltre soglia (b)	2010	2020	38,2	●	●	-	-
Medici	2012	2022	4,2	●	●	●	●
Infermieri e ostetriche	2013	2021	6,5	●	●	-	-

LEGENDA
 ● Migliore ● Peggiore ● Stabile - Confronto non disponibile

Fonte: Istat, Indagine Aspetti della vita quotidiana
 (a) Confronto basato su media a tre termini.
 (b) Dato 2021 non disponibile, variazione calcolata tra 2019 e 2020.
 Nota: Se la variazione relativa tra i due anni supera l'1% è considerata positiva (verde), se è inferiore a -1% è considerata negativa (rosso). Nell'intervallo -1 e +1% la variazione è considerata stabile (giallo).

Tutte e tre le aree in cui si articola questo dominio, ovvero sanità, mobilità e pubblica utilità, sono interessate dagli interventi previsti nel PNRR. Il Piano prevede, infatti, investimenti e riforme per incentivare l'economia circolare e migliorare la gestione dei rifiuti, per rinnovare il trasporto pubblico locale (Missione 2), per migliorare le prestazioni sanitarie erogate sul territorio e una più efficace integrazione di tutti i servizi socio-sanitari (Missione 6), ma anche per ampliare la diffusione delle connessioni veloci a Internet (Missione 1). Come noto gli investimenti sono accompagnati da un piano di riforme, orizzontali (PA e giustizia) e abilitanti (semplificazione e concorrenza) che puntano, poi, a migliorare a monte l'efficienza e l'equità nell'erogazione dei servizi ai cittadini. Sono quindi molti gli obiettivi del Piano che, se raggiunti, potranno avere una ricaduta nei prossimi anni sul benessere dei cittadini misurato attraverso gli indicatori del dominio.

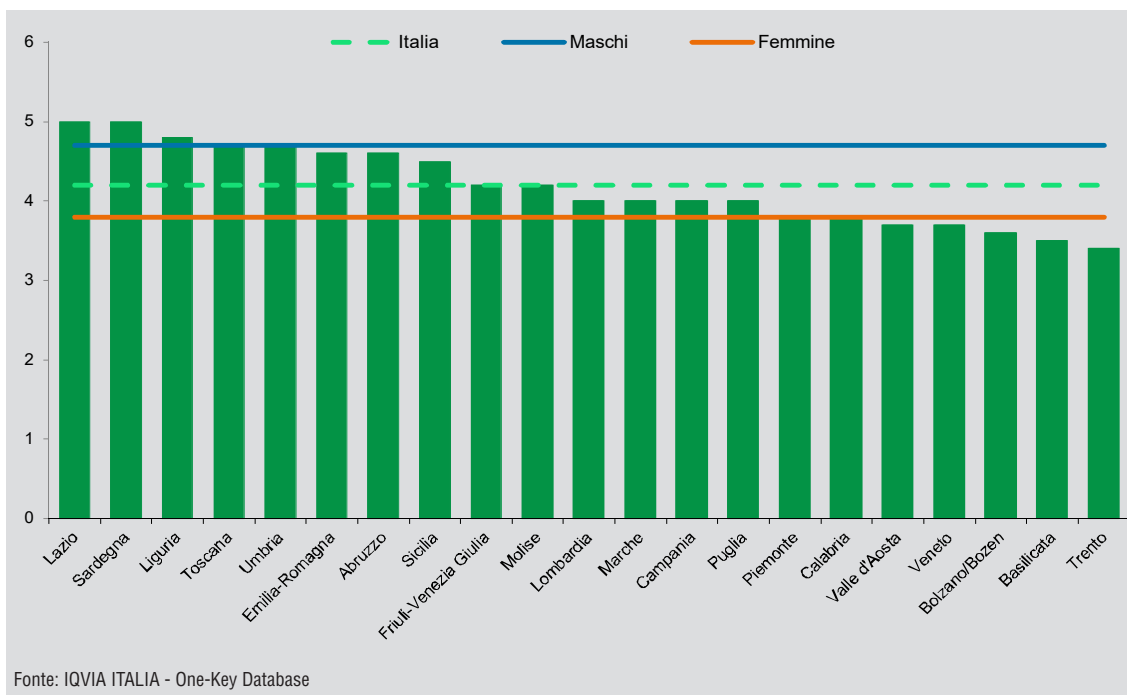
Personale medico in lieve aumento

La pandemia ha fatto emergere l'esigenza di investire nel Sistema Sanitario Nazionale risorse adeguate, per essere in grado di tutelare la salute pubblica in condizioni ordinarie e non. Per fronteggiare l'emergenza, sono state possibili procedure straordinarie di reclutamento del personale per il potenziamento, in particolare, delle reti di assistenza territoriale e di alcuni reparti ospedalieri in deroga alla disciplina vigente. Ciò ha permesso ai sistemi sanitari regionali di contrastare la crisi epidemiologica, sebbene non siano ancora note le conseguenze di medio e lungo periodo sulla salute della popolazione.

Il potenziamento del personale medico negli ultimi 3 anni ha portato ad un aumento della dotazione di medici, da 4,0 per 1.000 abitanti nel 2020 a 4,2 nel 2022.

A livello territoriale, l'aumento è generalizzato ma si confermano evidenti differenze regionali con una maggiore disponibilità di medici nel Lazio, in Sardegna e in Liguria, con quasi 5 medici per 1.000 abitanti, e una minore disponibilità nelle province autonome di Trento e Bolzano e in Basilicata con circa 3,5 medici per 1.000 abitanti.

Figura 1. Numero di medici per sesso e regione. Anno 2022. Valori per 1.000 abitanti.



Persiste una forte differenza di genere tra i medici: nel 2022 ci sono 4,7 uomini contro 3,8 donne per 1.000 abitanti. Tale differenza si è ridotta rispetto a 10 anni prima, grazie all'aumento di donne che hanno scelto la professione medica: nel 2012 si contavano 4,8 uomini per 1.000 abitanti, mentre le donne erano solo 2,9.

Stabile la dotazione di infermieri e ostetriche, alta fiducia nel personale sanitario

Nel 2021 infermieri e ostetriche sono 6,5 per 1.000 abitanti, erano 6,6 nell'anno precedente. Sono, infatti, ancora in atto le procedure di stabilizzazione del personale sanitario assunto durante l'emergenza pandemica da *COVID-19*, che potranno determinare un aumento della dotazione nei prossimi anni.

Per quanto riguarda la distribuzione territoriale del personale infermieristico nel 2021: nel Nord-est e al Centro tale quota è rispettivamente 6,8 e 7,1 per 1.000 abitanti, mentre nel Nord-ovest e nelle Isole si registrano solo 6 infermieri per 1.000 abitanti. La Calabria è la regione con la minor dotazione, pari a 5,6 per 1.000 abitanti, mentre i territori con maggior disponibilità di personale infermieristico sono il Molise (8,6), seguito dalla provincia autonoma di Trento (8,1), Liguria e Umbria (7,7).

A partire dal 2020, con l'avvio della pandemia, la figura di medici e infermieri è stata al centro dell'attenzione pubblica. La fiducia che le persone nutrono verso medici e altro personale sanitario monitorata, dal 2021, dall'indagine Aspetti della vita quotidiana, è elevata: nel 2022 il voto medio attribuito ai medici è stato 7,1, 7,0 quello riferito ad altro personale sanitario, con oltre il 40% della popolazione che ha dato un punteggio di fiducia pari o superiore a 8 in entrambi i casi. Si evidenzia, però, un calo di 3 punti percentuali rispetto all'anno precedente nella quota di molto soddisfatti: per i medici si passa da 49,3 a 46,4%; per l'altro personale si passa da 46,4 a 43,3%. Non si tratta, tuttavia, di un calo generalizzato nella fiducia che si mantiene stabile ad esempio nei confronti delle Forze dell'ordine, dei Vigili del fuoco e degli scienziati. La fiducia nel personale sanitario mostra un forte gradiente territoriale, con livelli più elevati al Nord e più bassi nel Mezzogiorno: per i medici si passa dal voto medio di 7,3 del Nord, con la metà dei cittadini che ha assegnato un punteggio uguale o maggiore di 8, al 6,9 del Mezzogiorno, dove solo il 39,2% delle ha assegnano almeno un voto pari a 8. Analoga la situazione per l'altro personale sanitario, con il voto medio che passa da 7,2 nel Nord a 6,8 nel Mezzogiorno.

Percentuali più elevate di punteggi insufficienti (0-5) nella fiducia di medici e altro personale sanitario si riscontrano in Calabria (25,2% per i medici e 26,1% per l'altro personale), in Molise (21,3% per i medici e 21,7% per l'altro personale) e in Sardegna (20,2% per i medici e 20,6% per l'altro personale).

Diminuiscono i medici di medicina generale e aumenta il sovraccarico di assistiti

Nel 2020, il 38,2% dei medici di medicina generale supera la soglia massima di 1500 assistiti stabilita per legge in Italia. Tale dato è in continua crescita dal 2010 quando era pari al 25%, a causa della diminuzione dei medici di medicina generale (erano 42.428 nel 2019 e sono scesi a 41.707 nel 2020). Il problema del sovraccarico, pur riguardando tutto il territorio nazionale, presenta un gradiente Nord-Sud a svantaggio del Nord. Si va dal 53,4% nel Nord-ovest al 49,7% nel Nord-est, al 34,2% nel Centro, al 27,3% nel Sud, fino al 20,1% nelle Isole. Inoltre tale divario si è ampliato negli anni proprio a causa del peggioramento più consistente al Nord.

Le rinunce alle prestazioni sanitarie tornano ai livelli pre-Covid

Uno degli effetti secondari della pandemia è stato quello di mobilitare risorse economiche e umane per affrontare l'emergenza sanitaria, sottraendone in parte alla gestione ordinaria, determinando in questo modo un ulteriore peggioramento di alcuni aspetti critici in termini di accessibilità per tutti alle prestazioni sanitarie.

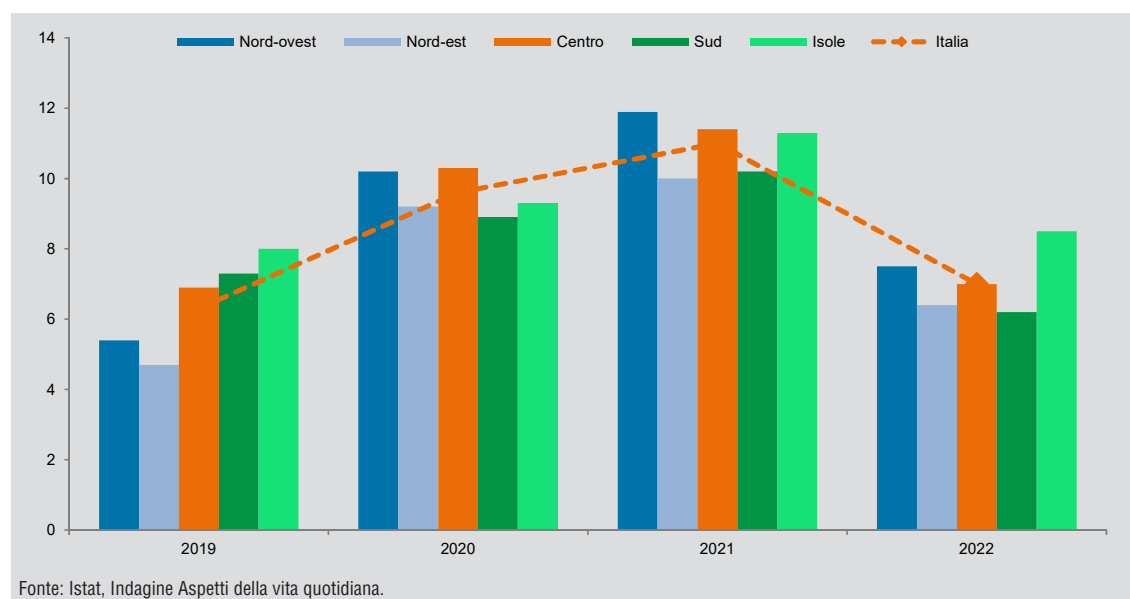
Durante la pandemia, rispetto agli anni precedenti, la quota di persone che hanno dovuto rinunciare a prestazioni sanitarie ritenute necessarie era quasi raddoppiata, passando dal 6,3% nel 2019 all'11,1% nel 2021. Nel 2022 si osserva un netto miglioramento, con un ritorno a quote già stimate negli anni antecedenti la pandemia: complessivamente la rinuncia si attesta al 7% con riferimento ai 12 mesi precedenti l'intervista, dato simile a quello rilevato nel 2018 (7,2%), ma più basso dei due anni più critici (9,6% nel 2020 e 11,1% nel 2021).

La stima della rinuncia a prestazioni sanitarie fa riferimento al totale della popolazione in Italia che ha bisogno di visite specialistiche (escluse le visite dentistiche) o esami diagnostici e ha dichiarato di averci rinunciato per problemi economici o legati alle difficoltà di

accesso al servizio, incluse le liste di attesa e a partire dal 2020, include anche la rinuncia per motivi legati alla pandemia da *COVID-19*.

In particolare, la quota di rinuncia per problemi di fruizione della prestazione dovuta al *COVID-19* si è ridotta all'1,2% nel 2022 (era il 5,9% nel 2021). Dal confronto delle motivazioni della rinuncia fornite nel 2022 con gli anni precedenti alla pandemia emerge, inoltre, che le lunghe liste di attesa, sono diventate il motivo più frequente (il 4,2% della popolazione), a fronte di una riduzione della quota di chi rinuncia per motivi economici (era 4,9% nel 2019 e scende al 3,2% nel 2022).

Figura 2. Persone che, negli ultimi 12 mesi, hanno rinunciato a prestazioni sanitarie pur avendone bisogno per ripartizione geografica. Anni 2019 - 2022. Valori percentuali



La stima di rinuncia alle prestazioni sanitarie per il complesso del Paese nasconde alcune peculiarità territoriali: si nota ad esempio che il gradiente che ha sempre caratterizzato questo indicatore con un vantaggio del Nord rispetto al resto delle aree territoriali si è annullato a partire dall'anno della pandemia e ciò continua ad accadere anche nel 2022 (Figura 2), nonostante la flessione della componente di rinunce dovute al *COVID-19*.

Le situazioni più critiche continuano a verificarsi in Sardegna, in Piemonte e in Umbria dove rispettivamente il 12,3%, il 9,6% e l'8,5% delle persone dichiara di aver rinunciato a visite mediche o accertamenti diagnostici, nonostante ne avessero bisogno. La Campania e la provincia autonoma di Bolzano fanno registrare i tassi più bassi con appena il 4,7%.

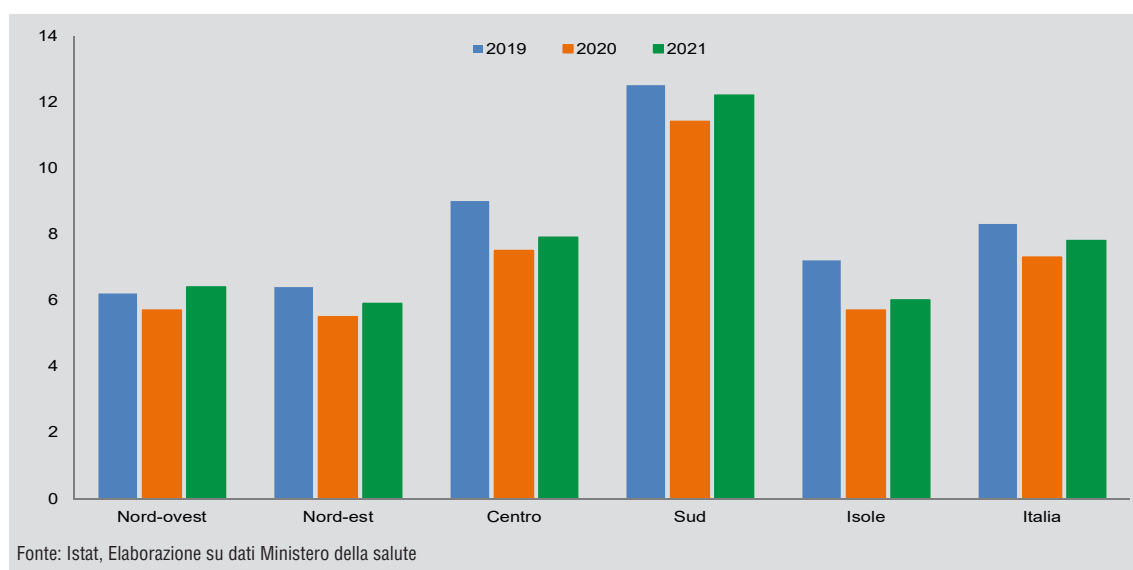
La rinuncia alle prestazioni sanitarie è un fenomeno anche di genere, infatti a partire dai 20 anni sono sempre le donne a rinunciare maggiormente a visite ed accertamenti, e il divario aumenta con l'avanzare dell'età.

In ripresa l'emigrazione ospedaliera dopo l'emergenza sanitaria

La mobilità ospedaliera è soprattutto determinata dalla diversa capacità dei sistemi sanitari regionali di rispondere ai bisogni dei cittadini residenti, e solo in parte è dovuta a scelte di preferenza operate dai cittadini per vicinanza geografica delle strutture al luogo di dimora abituale, anche se diverso dalle regione di residenza.

Nel 2021 le dimissioni ospedaliere in regime ordinario per acuti effettuate in regioni diverse da quella di residenza sono il 7,8%, dato in aumento rispetto al 2020 (7,3%), anno in cui l'emigrazione ospedaliera aveva subito un rallentamento per effetto delle restrizioni legate alla pandemia da *COVID-19*, ma più basso rispetto al valore pre-pandemico (nel 2019 era pari a 8,3%). Nonostante queste variazioni, la geografia rimane sostanzialmente invariata, riflette le grandi disegualianze nell'offerta di servizi sanitari tra le varie regioni e, soprattutto, tra il Nord e il Sud del Paese, con ricoveri fuori regione più frequenti al Sud.

Figura 3. Dimissioni ospedaliere in regime ordinario per acuti effettuate in regioni diverse da quella di residenza per ripartizione geografica. Anni 2019-2021. Valori percentuali



La ripresa delle emigrazioni ospedaliere tra 2020 e 2021 ha riguardato tutto il territorio nazionale, ad eccezione del Lazio che rimane stabile al 7,1%; le regioni dove la crescita è stata più consistente, circa 2 punti percentuali, sono la Calabria, la Basilicata, il Molise, la Liguria e la Valle d'Aosta. Tra queste, nelle regioni più piccole, il fenomeno è da sempre particolarmente intenso, anche per la vicinanza di strutture ospedaliere fuori regione: Molise 29,2%, Basilicata 26,9% e Valle d'Aosta 15,4%. In Calabria, invece, la percentuale è pari a 20,8% probabilmente a causa di una carenza infrastrutturale, essendo la regione con la minore dotazione di posti letto in degenza ordinaria per acuti: 2,15 per 1.000 abitanti contro 2,55 della media nazionale nel 2020.

Maggior numero di posti letto nei presidi residenziali socio-assistenziali e socio-sanitari al Nord

In Italia sono 12.630 i presidi residenziali socio-assistenziali e socio-sanitari attivi, con un'offerta di circa 412mila posti letto, pari a 69,6 ogni 10.000 persone residenti. Confrontando l'offerta con quella degli anni precedenti, si osserva un aumento nel periodo 2015-2019 da 64,4 a 70,5 e poi una lieve contrazione nell'ultimo anno. Anche queste strutture hanno risentito fortemente della situazione emergenziale dovuta al *COVID-19* e hanno dovuto affrontare nuove sfide organizzative al fine di fronteggiare le emergenze del periodo. Gli ospiti totali nel 2020 sono stati 342.361, il 10% in meno dell'anno precedente. Il 75% degli ospiti è ultrasessantacinquenne, il 20% ha un'età tra i 18 e 64 anni e il restante 5% è composto da minori.

L'offerta di servizi residenziali è maggiore nel Nord, in particolare nel Nord-est con 99,1 posti letto ogni 10.000 residenti e nel Nord-ovest con 96,2; la situazione è molto diversa nel Sud del Paese dove il dato supera di poco i 33 posti per 10.000 abitanti.

Stabile l'offerta di posti letto ad elevata assistenza

Nel 2020 i posti letto per le specialità ad elevata assistenza² erano 3 ogni 10 mila abitanti, stabili rispetto all'anno precedente. Si conferma anche la diversa distribuzione territoriale dell'offerta di posti letto ad elevata assistenza, con 3,2 posti letto ogni 10.000 abitanti nel Nord, 2,8 nel Centro e 2,9 nel Mezzogiorno. In particolare la maggior disponibilità di posti si rileva nel Molise con 4,6 posti letto ogni 10.000 abitanti, in aumento rispetto al 2019 (4,3), mentre l'offerta è minore in Trentino-Alto Adige (2,3 a Bolzano e 2,5 a Trento), Umbria (2,3), Sardegna (2,4), Friuli-Venezia Giulia (2,5) e Campania (2,5).

Permangono le disparità territoriali nell'assistenza domiciliare

Per la popolazione anziana, con problemi di salute e perdita di autonomia, l'assistenza domiciliare integrata (Adi) consente di ricevere cure rimanendo nel proprio domicilio. Nel 2021, gli anziani di 65 anni e più che hanno usufruito di tale servizio sono 407 mila, pari al 2,9% degli ultrasessantacinquenni. In riferimento alla sola popolazione di 75 anni e più la percentuale di persone che hanno fatto ricorso all'assistenza domiciliare sale al 4,8%.

L'offerta di assistenza domiciliare è quasi nulla in Valle d'Aosta e nella provincia autonoma di Bolzano, dove il servizio è disponibile solo per lo 0,4% degli ultrasessantacinquenni, mentre la situazione è decisamente migliore in Veneto, Sicilia e in Abruzzo dove più di 4 anziani su 100 usufruiscono delle cure a domicilio.

In alcune regioni, per il secondo anno consecutivo continua l'aumento delle cure domiciliari, iniziato nel 2020, tra queste il Lazio, il Veneto (+0,5 punti percentuali) e l'Abruzzo (+0,4 punti percentuali).

La fibra è ora la tecnologia di accesso a banda larga dominante nella metà dei paesi OCSE

Il programma strategico per il decennio digitale, che guiderà la trasformazione digitale dell'Europa, fissa traguardi e obiettivi concreti per il 2030. Tra gli obiettivi c'è il raggiungimento della connettività gigabit in tutte le famiglie dell'Ue e la copertura 5G per tutte le aree popolate.

Per misurare i progressi compiuti verso ciascuno degli obiettivi per il 2030 è stato istituito un sistema di monitoraggio strutturato, trasparente e condiviso basato sull'indice di digitalizzazione dell'economia e della società (DESI): tra gli indicatori di cui si compone DESI rientra la percentuale di famiglie che risiedono in una zona servita da una connessione di nuova generazione ad altissima capacità (VHCN).

² Cardiochirurgia pediatrica, cardiocirurgia, malattie infettive tropicali, unità spinale, neurochirurgia, psichiatria, nefrologia, emodialisi, neonatologia, neurochirurgia pediatrica, terapia del dolore.

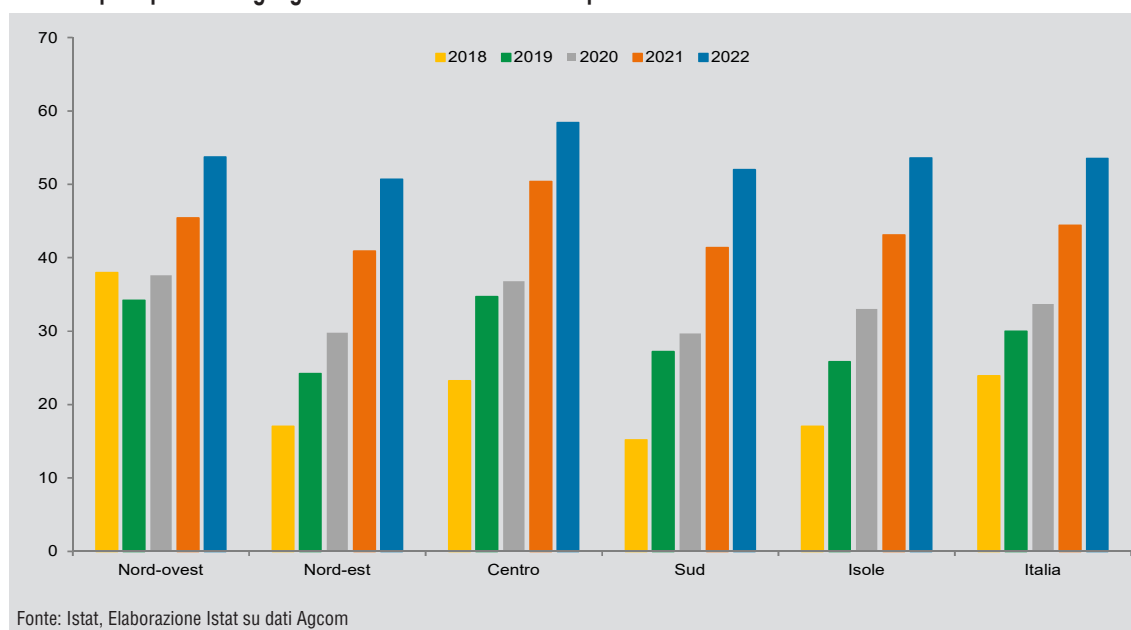
Sono già stati compiuti notevoli progressi nell'introduzione di connessioni di rete fissa ad altissima capacità in tutta l'Ue, infatti, nel 2021, il 70% delle famiglie dell'Ue godeva di una copertura Internet ad alta velocità, rispetto al 16% del 2013.

L'Italia è ancora lontana dal raggiungimento degli obiettivi ma ha fatto recentemente un notevole passo avanti, infatti, nel 2022 la percentuale di famiglie servite da una connessione veloce ha superato la soglia del 50% ed è più che raddoppiata rispetto a 3 anni prima (era 23,9% nel 2018).

In particolare, la necessità di rafforzare la capacità di lavoro da remoto ha alimentato la domanda di connessioni veloci, che forniscono velocità di upload e download elevate, in tutte le aree del Paese, portando ad un aumento dell'indicatore di quasi 11 punti percentuali tra il 2020 e il 2021 (da 33,7% nel 2020 a 44,4% nel 2021).

Nell'ultimo anno l'incremento è leggermente rallentato poiché, man mano che lo sviluppo della rete infrastrutturale va avanti, si coprono aree meno densamente popolate, e ciò genera un incremento più contenuto quando consideriamo le famiglie raggiunte in quel territorio.

Figura 4. Famiglie che risiedono in una zona servita da una connessione di nuova generazione ad altissima capacità per ripartizione geografica. Anni 2018-2022. Valori percentuali



La distribuzione di una connessione di nuova generazione ad altissima capacità non è omogenea sul territorio nazionale, nel Centro Italia, nel 2022, il 58,4% delle famiglie risiede in una zona coperta dalla connessione VHCN, nel Nord-ovest la percentuale scende a 53,7%, nelle Isole a 53,6%, al Sud a 52% e nel Nord-est solo il 50,7% delle famiglie è servita da questo tipo di connessione.

A livello regionale³ si passa da regioni che hanno una buona rete come il Lazio (61,3%), la Campania (55,1%) e la provincia autonoma di Trento (52,2%), a situazioni critiche in Basilicata e Calabria (26,9% e 22,8%) per arrivare a solo il 12,3% delle famiglie che abitano in una zona servita da internet veloce nella provincia autonoma di Bolzano. Sicuramente la conformazione territoriale non facilita la diffusione della banca larga, infatti anche la Commissione europea ha fissato obiettivi diversi per le aree a bassa densità abitativa.

³ I dati regionali sono relativi all'anno 2021.

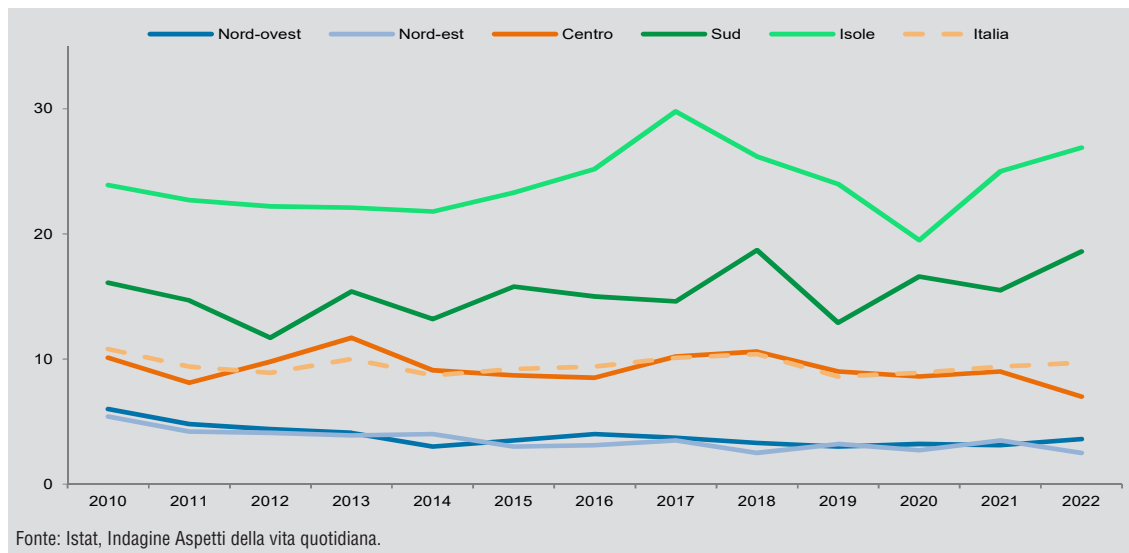
Permangono forti differenze territoriali nell'accesso ai servizi di pubblica utilità

Nel triennio 2020-2022, il 5,1% delle famiglie italiane dichiara di incontrare molte difficoltà nel raggiungere almeno tre servizi essenziali tra farmacie, pronto soccorso, uffici postali o comunali, supermercati, scuole o stazioni di polizia e di carabinieri. Il mancato accesso ai servizi di pubblica utilità rende più complicata la vita quotidiana; la situazione è particolarmente critica in tutto il Mezzogiorno, dove il 7,2% delle famiglie riscontra questa difficoltà, ad eccezione del Molise e della Sardegna dove la percentuale è rispettivamente 4,1% e 3,3%. Al Nord, la quota di famiglie che hanno problemi di accesso ai servizi si dimezza rispetto al Mezzogiorno, ed è pari al 3,6%, anche in questo caso con un'eccezione rappresentata dalla Valle d'Aosta, con il 6,2%. Il Centro, invece, si attesta sui valori medi nazionali (5,3%). La qualità dei servizi di pubblica utilità è in continuo miglioramento in tutto il territorio nazionale.

Calabria e Sicilia riscontrano maggiormente irregolarità nella distribuzione dell'acqua

Le famiglie che dichiarano irregolarità del servizio idrico, nel 2022, sono il 9,7%, dato pressoché stabile nell'ultimo triennio. Come è noto, tale quota non è uniforme sul territorio: si passa dal 3,4% del Nord, al 7% del Centro per arrivare al 18,6% del Sud e al 26,7% delle Isole. Le diversità territoriale è ormai strutturale.

Figura 5. Famiglie che dichiarano irregolarità nella distribuzione dell'acqua per ripartizione geografica. Anni 2010-2022. Valori percentuali



Da sempre le situazioni più critiche sono quelle delle famiglie della Calabria (45,1%) e della Sicilia (32,6%), in cui si registra un serio problema infrastrutturale della rete idrica, che causa una costante scarsa qualità dell'offerta del servizio. In Calabria si registra un sensibile peggioramento rispetto all'anno precedente (+16 punti percentuali).

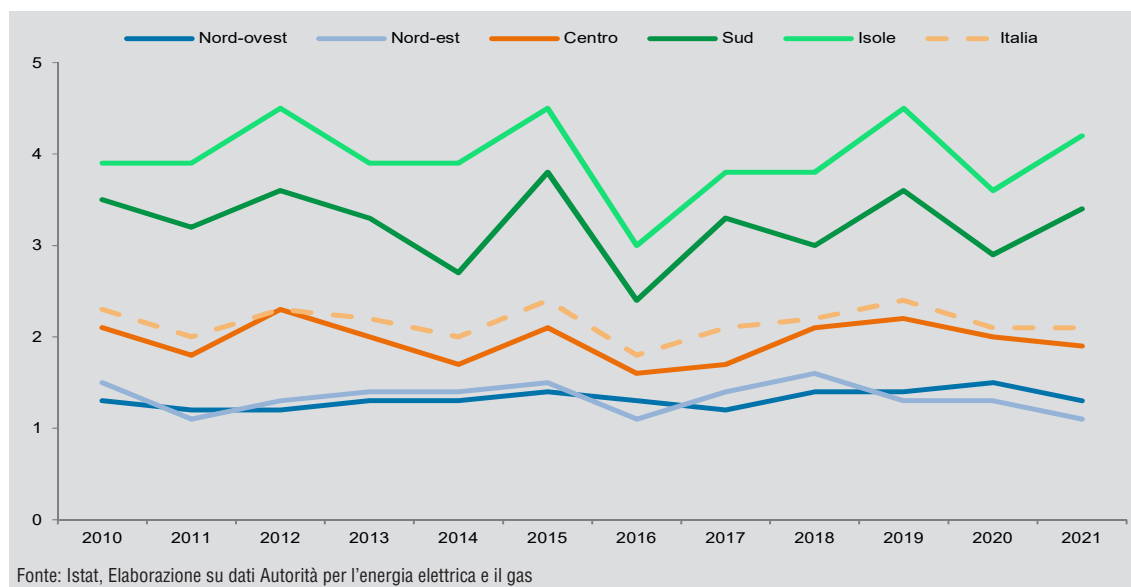
Le irregolarità del servizio idrico sono legate anche alla dimensione comunale. La percentuale di famiglie che denunciano irregolarità è pari all'11,9% nei piccoli comuni tra 2.000 e 10.000 abitanti e all'11,5% nei comuni tra 10.000 e 50.000, mentre si dimezza nei comuni centro delle aree metropolitane (4,1%).

L'irregolarità del servizio elettrico rimane stabile

Tra le infrastrutture che offrono servizi indispensabili ai cittadini, c'è la rete di fornitura di energia elettrica, la cui qualità può essere rappresentata dall'indicatore di frequenza delle irregolarità nell'erogazione. In Italia, nel 2021, l'Autorità per l'energia elettrica (ARERA) ha rilevato 2,1 interruzioni accidentali lunghe (superiori a 3 minuti), senza preavviso, per utente. L'irregolarità del servizio non riguarda l'intero territorio italiano, infatti è quasi assente in Valle d'Aosta, Province Autonome di Trento e Bolzano e in Friuli-Venezia Giulia dove le interruzioni per utente avvengono meno di una volta l'anno; supera le 3 interruzioni annue per utente in Campania, Calabria, Puglia, mentre in Sicilia la situazione è particolarmente grave perché si arriva a 4,7 interruzioni.

Dall'osservazione degli ultimi anni emerge che, dopo un continuo peggioramento del servizio dal 2016 al 2019, con il picco di 2,4 interruzioni per utente, nel 2020 diminuiscono le interruzioni e non si registrano variazioni nell'ultimo anno.

Figura 6. Interruzioni del servizio elettrico per ripartizione geografica. Anni 2010-2021. Valori percentuali



Raccolta differenziata in miglioramento costante ma non è ancora stato raggiunto l'obiettivo

Grazie alla diversificazione, all'origine, dei flussi di rifiuti recuperabili e/o riciclabili, la raccolta differenziata permette di contenere il conferimento indifferenziato dei rifiuti in discarica. Per incentivare tale metodo di raccolta dei rifiuti da parte dei comuni è stato fissato l'obiettivo del 65% di raccolta differenziata entro il 2012 (art. 205 del D.Lvo 152/06). In Italia, dei 7.903 comuni presi in considerazione, nel 2021, tale obiettivo è stato raggiunto

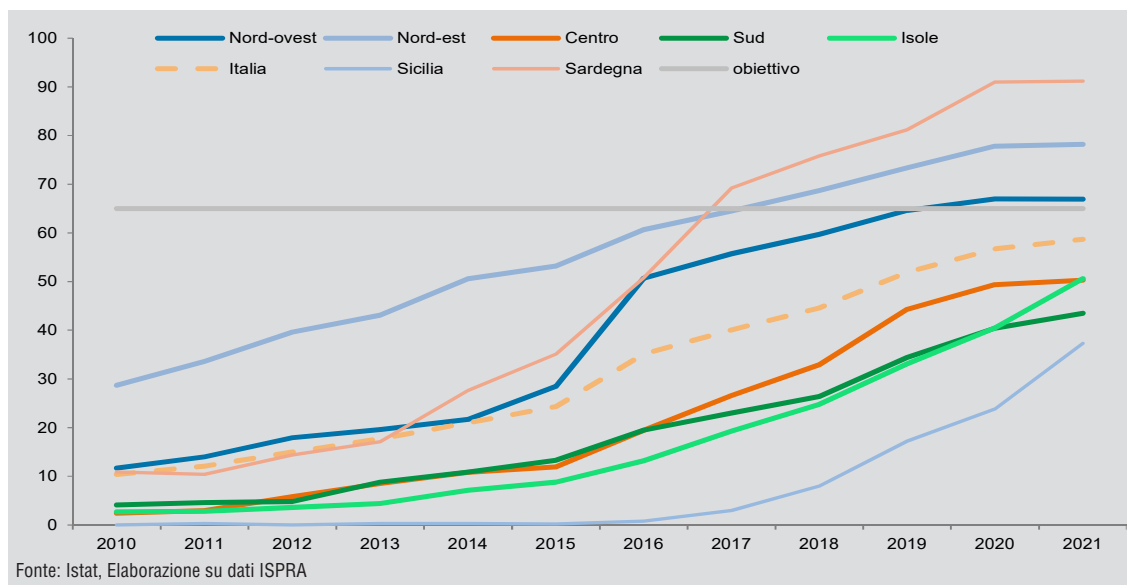
da 5.265 comuni. Nonostante i comuni stiano lavorando per il miglioramento del servizio di raccolta dei rifiuti, c'è ancora molto da fare. La raccolta differenziata si compone per la maggior parte di organico che rappresenta il 39,0% dei rifiuti differenziati, seguono carta e cartone (19,1%), vetro (11,9%) e plastica (8,8%).

Il 58,7% della popolazione residente in Italia vive in un comune che ha raggiunto l'obiettivo del 65% di raccolta differenziata, ma il servizio non è uniforme in tutto il territorio. Sono le regioni del Nord ad essere più avanti con il 71,7% delle persone residenti in comuni virtuosi, seguono quelle del Centro (50%), mentre le maggiori difficoltà si registrano nel Mezzogiorno dove la quota è appena il 45,8%.

In particolare, nel Nord, quasi tutti i comuni della provincia autonoma di Trento sono riusciti ad arrivare al traguardo (158 comuni su 166), e il 97,8% delle persone vive in un comune che ha raggiunto l'obiettivo; tale quota è superiore all'80% anche in Veneto (88,8%) e in Valle d'Aosta (80,6%), mentre si dimezza in Liguria dove appena il 38,2% delle persone vive in un comune che ha raggiunto l'obiettivo.

Nel Centro spiccano in positivo le Marche che fanno registrare una percentuale pari all'85,6% e in negativo il Lazio con appena il 31,7% dei residenti. La situazione nel Mezzogiorno è critica in tutte le regioni, anche a causa del ritardo nell'avvio della raccolta differenziata, fa eccezione solo la Sardegna dove il 91,2% delle persone vive in un comune che ha raggiunto l'obiettivo.

Figura 7. Popolazione residente nei comuni con raccolta differenziata superiore e uguale al 65% per ripartizione geografica. Anni 2010-2021. Valori percentuali



Tornano a crescere gli utenti assidui dei mezzi pubblici

L'11,8% delle persone di 14 anni e più, nel 2022, ha utilizzato assiduamente i servizi pubblici di mobilità, la quota è ritornata a crescere (era il 9,4% l'anno precedente) pur non tornando ai livelli raggiunti negli anni pre-pandemia, quando era intorno al 15%.

La ripresa ha interessato tutto il territorio nazionale, ma è stata particolarmente netta nella provincia autonoma di Bolzano, in cui da anni si registrano i più alti livelli di utenza, dove si è passati dal 18,2% al 22,6%, ma anche in alcune regioni del Sud dove invece le persone

che usano i servizi di mobilità sono generalmente di meno rispetto alla media nazionale. In particolare, in Campania e Puglia dove si è passati, rispettivamente, dal 7,2% al 11,1% e dal 5,3% al 8,5%.

La Liguria (19,7%) e il Trentino Alto Adige (19,0%) si confermano le regioni con la quota più alta di utenti, seppure cresciuta ad un ritmo meno sostenuto, il Molise è invece la regione con l'utenza più bassa (6,5%), anche a causa di un ulteriore calo rispetto all'anno precedente.

La ripresa maggiore nella domanda di mobilità si è registrata proprio nelle fasce di età in cui l'uso del servizio è più alta, ovvero tra i più giovani: una persona su due tra i 14 e i 19 anni ha utilizzato più volte a settimana i mezzi di trasporto pubblico nel corso del 2022 (il 50,4%) rispetto al 39,3% dell'anno precedente. In particolare l'incremento è massimo tra le ragazze, che sono le maggiori utilizzatrici del servizio, con l'utenza che passa dal 40,7% all'attuale 54,4%. Una ripresa importante, di circa 10 punti percentuali, si registra anche tra le persone di 20-24 anni; tra questi gli utenti assidui sono circa un quarto della popolazione (27,2%). È invece molto contenuta la ripresa nelle classi di età successive, che avevano tuttavia fatto registrare negli anni una riduzione meno accentuata nell'uso del servizio.

Cresce anche la soddisfazione per il servizio di trasporto. La quota di utenti che valuta positivamente la qualità del servizio passa dal 20,5% al 23,9% sul territorio nazionale, ma l'incremento maggiore si registra nelle regioni del Centro dove si dichiara soddisfatto il 21,0% contro il 14,5% del 2021. I più soddisfatti restano comunque i residenti delle regioni del Nord, in particolare della provincia autonoma di Bolzano (58,7%) mentre la Campania, con soltanto il 10,7% di utenti soddisfatti, si conferma la regione in cui la qualità del servizio di trasporto è valutata in modo peggiore.

Potenziamento delle infrastrutture di trasporto pubblico locale e rinnovamento del parco circolante

Nel 2020, l'offerta complessiva di trasporto pubblico locale (Tpl) nei comuni capoluogo è pari a 3.622 posti-km per abitante, con una forte diminuzione rispetto agli anni precedenti, che può essere associata alle restrizioni alla circolazione imposte durante la pandemia (nel 2019 l'offerta era di 4.624 posti-km per abitante). Permane una distribuzione caratterizzata da forti disuguaglianze territoriali: nelle città del Nord-ovest si registra un'offerta di Tpl doppia rispetto al Nord-est e al Centro (6.408 posti-km per abitante, contro rispettivamente 3.118 e 3.737) e addirittura quadrupla rispetto al Mezzogiorno (1.455).

Nel 2020 si registrano, tuttavia, alcuni progressi sulle due principali linee di sviluppo del Tpl indicate dal Piano nazionale di ripresa e resilienza: il potenziamento delle infrastrutture per il trasporto rapido di massa e il rinnovamento del parco circolante.

Per quanto riguarda le infrastrutture, la lunghezza delle filovie in esercizio aumenta dell'8,4% rispetto all'anno precedente, arrivando a 296,6 km, e quella delle tranvie aumenta del 3%, arrivando a 380,1 km.

Per quanto riguarda il parco circolante, gli autobus a basse emissioni, con alimentazioni alternative al gasolio, sono il 30,8% del totale, in aumento di 2,7 punti percentuali rispetto all'anno precedente. Si tratta prevalentemente di veicoli alimentati a metano o GPL, mentre gli autobus elettrici o ibridi sono ancora una piccola minoranza (4,6% del totale).

Gli indicatori

- 1. Posti letto nei presidi residenziali socio-assistenziali e socio-sanitari:** Posti letto nelle strutture residenziali socio-assistenziali e socio-sanitarie per 10.000 abitanti.
Fonte: Istat, Indagine sui presidi residenziali socio-assistenziali e socio-sanitari.
- 2. Anziani trattati in assistenza domiciliare integrata:** Percentuale di anziani trattati in Assistenza domiciliare integrata sul totale della popolazione anziana (65 anni e oltre) residente.
Fonte: Istat, Elaborazione su dati Ministero della Salute, Sistema Informativo Sanitario (SIS).
- 3. Difficoltà di accesso ad alcuni servizi:** Percentuale di famiglie che dichiarano molta difficoltà a raggiungere tre o più servizi essenziali (farmacie, pronto soccorso, ufficio Postale, polizia, carabinieri, uffici comunali, asilo nido, scuola materna, scuola elementare, scuola media inferiore, negozi di generi alimentari, mercati, supermercati) sul totale delle famiglie.
Fonte: Istat, Indagine Aspetti della vita quotidiana.
- 4. Irregolarità nella distribuzione dell'acqua:** Percentuale di famiglie che denunciano irregolarità nell'erogazione dell'acqua sul totale delle famiglie.
Fonte: Istat, Indagine Aspetti della vita quotidiana.
- 5. Irregolarità del servizio elettrico:** Numero medio per utente delle interruzioni accidentali lunghe (interruzioni senza preavviso e superiori ai 3 minuti) del servizio elettrico.
Fonte: Istat, Elaborazione su dati Autorità per l'energia elettrica e il gas.
- 6. Posti-km offerti dal Tpl:** Prodotto del numero complessivo di km effettivamente percorsi nell'anno da tutti i veicoli del trasporto pubblico per la capacità media dei veicoli in dotazione, rapportato al numero totale di persone residenti (posti-Km per abitante).
Fonte: Istat, Dati ambientali nelle città.
- 7. Soddisfazione per i servizi di mobilità:** Percentuale di utenti di 14 anni e più che hanno espresso un voto uguale o superiore a 8 per tutti i mezzi di trasporto che utilizzano abitualmente (più volte a settimana) sul totale degli utenti assidui.
Fonte: Istat, Indagine Aspetti della vita quotidiana.
- 8. Utenti assidui dei mezzi pubblici:** Percentuale di persone di 14 anni e più che utilizzano più volte a settimana i mezzi di trasporto pubblici (autobus, filobus, tram all'interno del proprio comune; pullman o corriere che collegano comuni diversi; treno).
Fonte: Istat, Indagine Aspetti della vita quotidiana.
- 9. Copertura della rete fissa di accesso ultra veloce a Internet:** Percentuale di famiglie che risiedono in una zona servita da una connessione di nuova generazione ad altissima capacità.
Fonte: Istat, Elaborazione su dati Agcom.
- 10. Servizio di raccolta differenziata dei rifiuti urbani:** Percentuale di popolazione residente nei comuni con raccolta differenziata superiore e uguale al 65%.
Fonte: Istat, Elaborazione su dati ISPRA.
- 11. Posti letto per specialità a elevata assistenza:** Posti letto nelle specialità ad elevata assistenza in degenza ordinaria in istituti di cura pubblici e privati per 10.000 abitanti.
Fonte: Istat, Elaborazione su dati Ministero della salute.
- 12. Emigrazione ospedaliera in altra regione:** Rapporto percentuale tra le dimissioni ospedaliere effettuate in regioni diverse da quella di residenza e il totale delle dimissioni dei residenti nella regione. I dati si riferiscono ai soli ricoveri ospedalieri in regime ordinario per "acuti" (sono esclusi i ricoveri dei reparti di "unità spinale", "recupero e riabilitazione funzionale", "neuro-riabilitazione" e "lungodegenti").
Fonte: Istat, Elaborazione su dati Ministero della salute.
- 13. Rinuncia a prestazioni sanitarie:** Percentuale di persone che, negli ultimi 12 mesi, hanno dichiarato di aver rinunciato a qualche visita specialistica o a esame diagnostico (es. radiografie, ecografie, risonanza magnetica, TAC, ecodoppler, o altro tipo di accertamento, ecc.) pur avendone bisogno, a causa di uno dei seguenti motivi: non poteva pagarla, costava troppo; scomodità (struttura lontana, mancanza di trasporti, orari scomodi); lista d'attesa lunga.
Fonte: Istat, Indagine Aspetti della vita quotidiana.
- 14. Medici di medicina generale con un numero di assistiti oltre soglia:** Percentuale di medici di medicina generale con un numero di pazienti oltre la soglia massima di 1500 assistiti prevista dal contratto dei medici di medicina generale.
Fonte: Istat, Elaborazione su dati Ministero della salute.
- 15. Medici:** Numero di medici per 1.000 abitanti.
Fonte: IQVIA ITALIA - One-Key Database.
- 16. Infermieri e ostetriche:** Numero di infermieri e ostetriche per 1.000 abitanti.
Fonte: Co.Ge.A.P.S. (Consorzio Gestione Anagrafica Professioni Sanitarie) - Banca dati Nazionale dei crediti ECM (Educazione Continua in Medicina).

Indicatori per regione e ripartizione geografica

REGIONI RIPARTIZIONI GEOGRAFICHE	Posti letto nei presidi residen- ziali socio- assistenziali e socio-sanitari (a) 2020	Anziani trattati in assistenza domiciliare integrata (b) 2021	Difficoltà di accesso ad alcuni servizi (c) 2021	Irregolarità nella distribuzione dell'acqua (c) 2022	Irregolarità del servizio elettrico (d) 2021	Posti-km offerta dal Tpl (e) 2020	Soddisfazione per i servizi di mobilità (f) 2022
Piemonte	116,9	2,0	4,0	5,1	1,6	3634	14,9
Valle d'Aosta/Vallée d'Aoste	109,8	0,4	6,2	3,6	0,7	536	44,9
Liguria	112,6	2,9	4,9	3,6	1,1	3243	20,8
Lombardia	84,8	2,8	3,1	2,9	1,2	9109	26,2
Trentino-Alto Adige/Südtirol	131,6	1,8	3,1	1,4	0,8	3287	51,5
Bolzano/Bozen	116,1	0,4	2,2	1,6	0,9	3083	58,7
Trento	147,0	3,1	3,9	1,3	0,8	3470	41,3
Veneto	91,7	4,3	3,7	2,0	1,2	4367	27,3
Friuli-Venezia Giulia	117,9	3,1	4,6	2,2	0,9	3260	40,4
Emilia-Romagna	94,1	3,6	3,3	3,4	1,0	2280	26,7
Toscana	61,3	3,7	5,7	6,3	1,5	2181	25,0
Umbria	66,2	2,3	4,8	6,9	1,7	1376	22,1
Marche	81,1	3,6	3,9	5,2	1,5	1668	30,5
Lazio	44,8	2,7	5,5	7,9	2,2	4816	18,2
Abruzzo	43,1	4,7	4,8	22,6	2,3	1758	16,0
Molise	65,0	2,9	4,1	15,4	1,7	383	26,7
Campania	18,8	2,3	8,8	16,0	3,5	1426	10,7
Puglia	39,9	1,9	7,9	8,7	3,8	1518	21,7
Basilicata	75,1	3,9	6,2	13,4	2,0	801	30,4
Calabria	39,7	7,7	45,1	3,5	1249	37,0
Sicilia	51,4	4,3	7,0	32,6	4,7	1306	25,1
Sardegna	50,2	3,3	10,7	3,0	2424	37,5
Nord	97,4	2,9	3,6	3,1	1,2	5015	26,4
Nord-ovest	96,2	2,6	3,6	3,6	1,3	6408	22,9
Nord-est	99,1	3,1	3,6	2,5	1,1	3118	32,3
Centro	56,1	3,2	5,3	7,0	1,9	3737	21,0
Mezzogiorno	39,1	2,5	7,2	21,4	3,6	1455	21,3
Sud	33,4	2,2	7,8	18,6	3,4	1417	18,2
Isole	51,1	3,1	6,0	26,9	4,2	1518	29,2
Italia	69,6	2,9	5,1	9,7	2,1	3622	23,9

(a) Per 10.000 abitanti;

(b) Per 100 persone di 65 anni e più;

(c) Per 100 famiglie;

(d) Numero medio di interruzioni per utente;

(e) Posti-km per abitante. Il dato si riferisce all'insieme dei comuni capoluogo di provincia;

(f) Per 100 utenti assidui di almeno un tipo di mezzo;

(g) Per 100 persone di 14 anni e più;

12. Qualità dei servizi

297

Utenti assidui dei mezzi pubblici (g)	Copertura della rete fissa di accesso ultra veloce a Internet (c)	Servizio di raccolta differenziata dei rifiuti urbani (i)	Posti letto per specialità a elevata assistenza (a)	Emigrazione ospedaliera in altra regione (h)	Rinuncia a prestazioni sanitarie (i)	Medici di medicina generale con un numero di assistiti oltre soglia (l)	Medici (m)	Infermieri e ostetriche (m)
2022	2022*	2021	2020	2021	2022	2020	2022	2021
12,7	45,8	55,2	3,1	6,3	9,6	38,8	3,8	6,5
12,7	29,8	80,6	4,0	15,4	6,4	50,0	3,7	7,1
19,7	47,6	38,2	3,5	13,7	5,8	36,3	4,8	7,7
13,9	45,1	76,2	3,3	4,9	6,8	63,7	4,0	5,7
19,0	83,7	2,4	8,5	5,3	60,5	3,5	7,6
22,6	12,3	69,4	2,3	4,6	4,7	63,7	3,6	7,1
15,5	52,2	97,8	2,5	13,1	5,9	57,8	3,4	8,1
10,3	38,9	88,8	3,9	5,9	6,4	57,3	3,7	6,6
13,5	44,2	68,2	2,5	6,7	7,7	38,0	4,2	7,2
10,9	36,1	68,0	3,0	5,1	6,4	42,5	4,6	6,6
10,1	43,1	59,7	3,1	5,9	6,8	40,6	4,7	7,0
7,1	42,0	72,9	2,3	12,0	8,1	21,1	4,7	7,7
8,9	30,8	85,6	2,6	12,9	7,0	34,6	4,0	6,8
18,1	61,3	31,7	2,7	7,1	6,9	32,5	5,0	7,1
7,7	40,7	67,2	3,0	14,9	7,6	21,5	4,6	7,0
6,5	40,4	46,4	4,6	29,2	5,6	15,0	4,2	8,6
11,1	55,1	32,0	2,5	9,2	4,7	42,6	4,0	6,0
8,5	34,4	53,3	3,2	8,4	7,5	18,3	4,0	7,0
8,8	26,9	58,0	2,6	26,9	7,5	19,7	3,5	7,4
8,3	22,8	36,9	2,6	20,8	7,2	17,1	3,8	5,6
7,1	47,5	37,3	3,2	6,2	7,2	17,7	4,5	5,9
10,2	30,4	91,2	2,4	5,5	12,3	28,1	5,0	6,3
13,1	71,7	3,2	6,2	7,0	51,8	4,0	6,4
14,1	53,7	66,9	3,2	6,4	7,5	53,4	4,0	6,1
11,7	50,7	78,2	3,2	5,9	6,4	49,7	4,1	6,8
13,6	58,4	50,3	2,8	7,9	7,0	34,2	4,8	7,1
8,9	45,8	2,9	10,2	7,0	24,9	4,2	6,3
9,4	52,0	43,5	2,8	12,2	6,2	27,3	4,0	6,5
7,9	53,6	50,6	3,0	6,0	8,5	20,1	4,7	6,0
11,8	53,7	58,7	3,0	7,8	7,0	38,2	4,2	6,5

(h) Per 100 dimissioni dei residenti nella regione;

(i) Per 100 persone;

(l) Per 100 medici;

(m) Per 1.000 abitanti.

* I dati regionali sono relativi all'anno 2021.

