

12. Qualità dei servizi¹

Il dominio qualità dei servizi analizza fenomeni molto eterogenei, dai servizi sanitari e socio-assistenziali a quelli di mobilità e di pubblica utilità. Il quadro che emerge è particolarmente articolato. Le dinamiche indotte dalla pandemia nei due anni hanno avuto un forte impatto sugli indicatori di efficacia e accessibilità di vari servizi, anche perché le restrizioni agli spostamenti e la paura del contagio hanno modificato i comportamenti della popolazione. Di particolare rilevanza la situazione dei servizi sanitari. Cresce la percentuale di persone che hanno dovuto rinunciare a prestazioni sanitarie ritenute necessarie, e diminuiscono i ricoveri in altra regione. Dal punto di vista della dotazione strutturale, per far fronte all'emergenza, si osserva un leggero incremento del personale medico e paramedico. Sempre nel settore della sanità, per limitare la diffusione della pandemia, si è osservato un crescente ricorso all'assistenza domiciliare, in particolare per le persone anziane, testimoniato anche dall'aumento dei pazienti trattati in Assistenza Domiciliare Integrata.

Il ricorso ai servizi di mobilità ha subito invece un forte calo, per effetto del quale gli utenti assidui di mezzi pubblici sono diminuiti di ben 6 punti percentuali rispetto agli anni pre-*COVID*. L'accessibilità alle public utilities (ufficio Postale, uffici comunali, Polizia, Carabinieri) appare meno critica rispetto al periodo pre-*COVID*, ma è verosimile che la situazione pandemica ne abbia condizionato il ricorso in presenza, anche per il potenziamento dei servizi offerti on line.

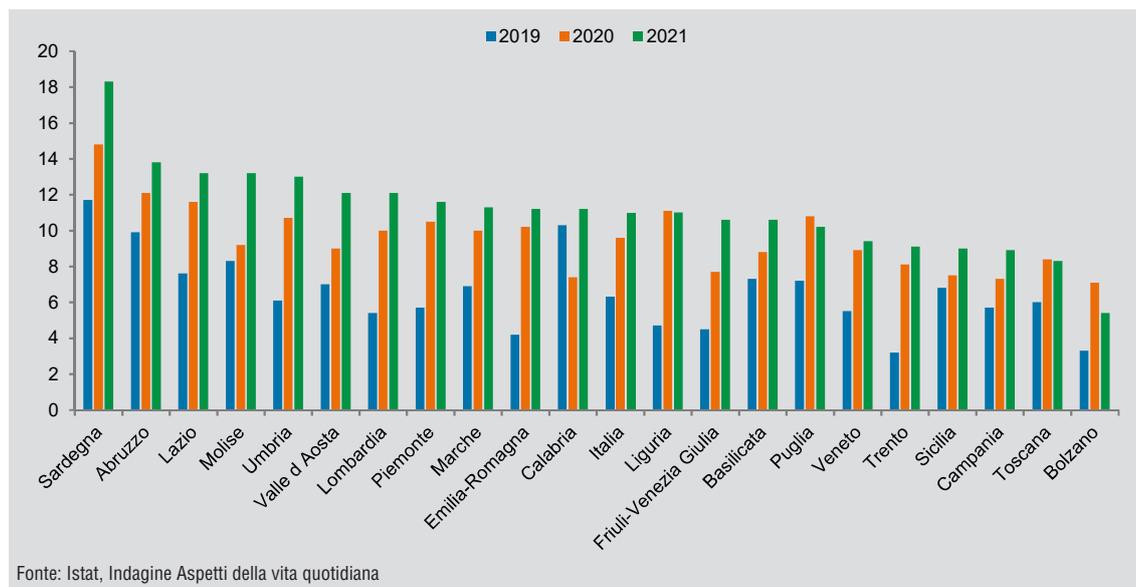
Nel secondo anno di pandemia continuano ad aumentare le rinunce alle prestazioni sanitarie

Nel 2021, l'11,0% delle persone che avevano bisogno di visite specialistiche (escluse le visite dentistiche) o esami diagnostici ha dichiarato di averci rinunciato per problemi economici o legati alle difficoltà di accesso al servizio. Nel 2021 cresce la quota di persone che ha dovuto rinunciare a visite o accertamenti di 1,5 punti percentuali, 765 mila persone in più (+ 1,5 punti percentuali), confermando l'aumento già osservato nel 2020, pari a +3,3 punti percentuali rispetto al 2019. La quota di quanti riferiscono di aver dovuto rinunciare per motivi legati al *COVID-19* è aumentata passando dal 51,4% del 2020 al 53,3% del 2021 (valore che sale al 60,1% nel Nord-est). Queste rinunce e il loro incremento destano preoccupazione, in quanto sottintendono un rinvio nelle prestazioni, che potrebbe da un lato comportare un futuro aumento delle richieste, con un impatto sulle liste di attesa, dall'altro causare incrementi in termini di mortalità evitabile per la mancata tempestività delle cure. Fino al 2019 la rinuncia a prestazioni sanitarie mostrava un gradiente territoriale Nord-Mezzogiorno, a svantaggio di quest'ultimo mentre negli ultimi 2 anni, la situazione pandemica ha reso il problema della rinuncia a visite e accertamenti omogeneo sul territorio. Al livello regionale, permangono comunque alcune situazioni particolarmente critiche, come ad esempio in Sardegna, dove la percentuale di persone che hanno rinunciato a visite o accertamenti nel 2021 è pari al 18,3%, con un aumento di 6,6 punti percentuali rispetto al 2019; in Abruzzo la quota si stima pari al 13,8%; in Molise e nel Lazio la quota è pari al 13,2% con un aumento di circa 5 punti percentuali rispetto a due anni prima (Figura 1).

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

Vivere in un comune centro dell'area metropolitana è un'altra condizione che determina maggiori incrementi nella rinuncia a prestazioni, infatti, negli anni della pandemia la percentuale di chi ha dovuto rinunciare a una visita o a un accertamento sale al 12,8% in queste aree (era il 7,3% nel 2019).

Figura 1. Persone che negli ultimi 12 mesi hanno rinunciato a prestazioni sanitarie pur avendone bisogno, per regione. Anni 2019-2021. Valori percentuali



Le fasce di età con maggiori problemi di accesso a prestazioni sanitarie si registra per le persone più anziane: si passa dal 14,6% dei 55-59enni che hanno dichiarato di aver dovuto rinunciare ad almeno una prestazione sanitaria di cui aveva bisogno al 17,8% nella fascia con più di 74 anni, mentre la percentuale è più contenuta tra i più giovani (7,9% nella fascia di età 25-34).

Il titolo di studio è una variabile discriminante nel ricorso alle visite mediche, poiché i più istruiti sono generalmente più attenti al controllo della propria salute, e di conseguenza anche la rinuncia a esse è condizionata dai livelli di istruzione, ma la situazione pandemica ha messo tutti nella condizione di dovervi rinunciare.

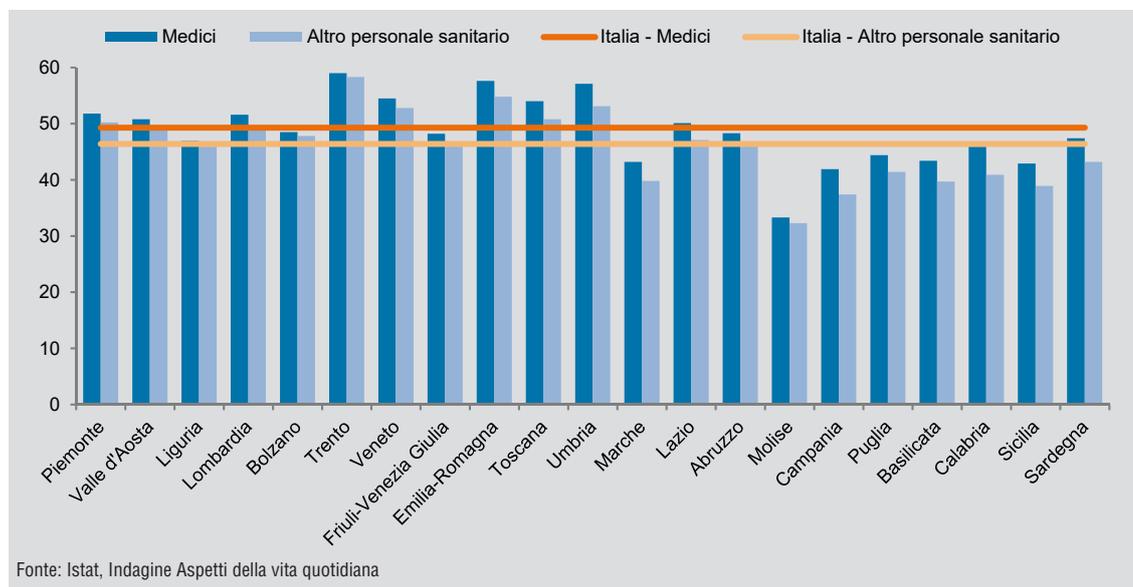
Leggero aumento di medici e infermieri, fiducia nel personale sanitario

In Italia, nel 2021 ci sono 4,1 medici ogni 1.000 residenti, in leggero aumento per la prima volta dal 2015 (4 ogni 1.000 residenti). L'aumento diffuso su tutto il territorio nazionale è legato alla situazione pandemica che ha fatto emergere la necessità di ampliare il personale medico per far fronte all'emergenza sanitaria. Anche per il personale infermieristico si registra nel 2020 un lieve incremento, il tasso di infermieri e ostetriche è 6,6 per 1.000 abitanti (era 6,5 per 1.000 nel 2019). I dati trasmessi dalle Regioni e Province autonome al Ministero della Salute riferiti al periodo marzo 2020 - aprile 2021, confermano che sono stati reclutati 83.180 operatori per far fronte alla situazione pandemica, di cui 21.414 medici e 31.990 infermieri.

Al livello di territorio regionale si nota che la disponibilità di medici è superiore alla media nazionale in Liguria (4,7 medici per 1.000 abitanti), Emilia-Romagna, (4, 4), Toscana (4,5) e Umbria (4,6), Lazio (4,8), Sicilia (4,5) e Sardegna (4,9) mentre si registrano valori minimi in Basilicata (3,4), nelle Province Autonome di Bolzano e Trento (3,4 e 3,3) e in Veneto (3,6). Anche per gli infermieri la situazione è diversificata a livello regionale, con più di 8 infermieri per 1.000 abitanti in Liguria, nelle province autonome di Trento e Bolzano e in Molise, mentre si registrano valori minimi in Lombardia, Campania e Calabria. Negli ultimi due anni anche grazie all'impegno dimostrato durante la pandemia, la figura di medici e infermieri è stata al centro dell'attenzione pubblica. Per la prima volta nell'indagine Aspetti della vita quotidiana sono stati inseriti due quesiti sulla fiducia che le persone nutrono verso medici e altro personale sanitario grazie ai quali è emerso che il livello di fiducia degli italiani per queste figure è mediamente elevato: nel 2021 il voto medio è stato 7,3 per i medici e 7,2 per il personale sanitario, valori simili a quelli espressi nei confronti delle Forze dell'ordine e dei Vigili del fuoco.

Circa il 50% della popolazione ha dato un punteggio di fiducia pari o superiore a 8 sia al personale sanitario sia ai medici, anche se la fiducia nei medici è leggermente più alta rispetto alle altre figure professionali (Figura 2). Le regioni in cui la fiducia è più condivisa sono la provincia autonoma di Trento, il Veneto, l'Emilia Romagna, la Toscana e l'Umbria dove oltre il 50% delle persone ha dato un voto pari o superiore a 8 sia ai medici, sia al resto del personale sanitario.

Figura 2. Persone di 14 anni e più che hanno espresso un punteggio tra 8 e 10 per la fiducia nei medici e nel personale sanitario per regione. Anno 2021. Valori percentuali

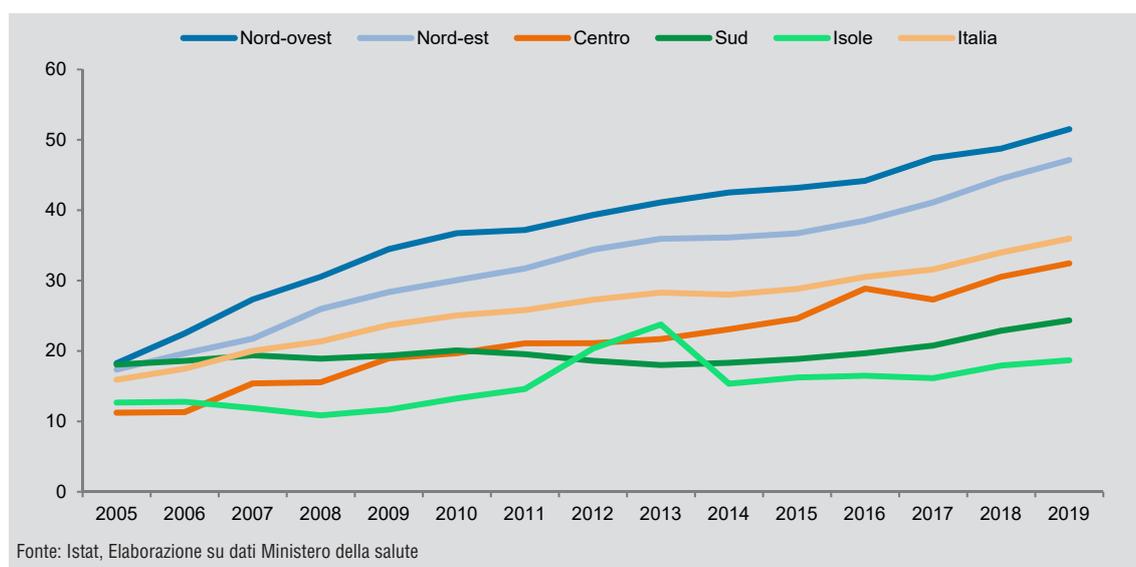


Nel Nord-ovest oltre il 50% dei medici di medicina generale supera la soglia dei 1.500 assistiti

La percentuale di medici di medicina generale (MMG) che hanno in carico più di 1.500 assistiti è aggiornata al 2019, ma fornisce comunque importanti informazioni sulle condizioni del personale medico preesistenti la pandemia. Nel 2019 erano il 36,0%, 2 punti percentuali in più dell'anno precedente e in forte crescita negli ultimi 15 anni, con un conseguente aggravio per i MMG dell'attività di assistenza di base (Figura 3). Permangono variazioni molto

ampie sul territorio con quote di medici con un numero di assistiti oltre soglia più alte al Nord (51,5% nel Nord-ovest e 47,1% nel Nord-est), al Centro (32,5%) e decisamente più basse nel Mezzogiorno (24,4% nel Sud e 18,7% nelle Isole). La situazione continua a essere particolarmente critica per i residenti in Lombardia e nella provincia autonoma di Bolzano dove la percentuale di medici di base che superano il valore soglia è maggiore del 60%.

Figura 3. Medici di medicina generale con più di 1500 assistiti per ripartizione geografica. Anni 2005-2019. Valori percentuali



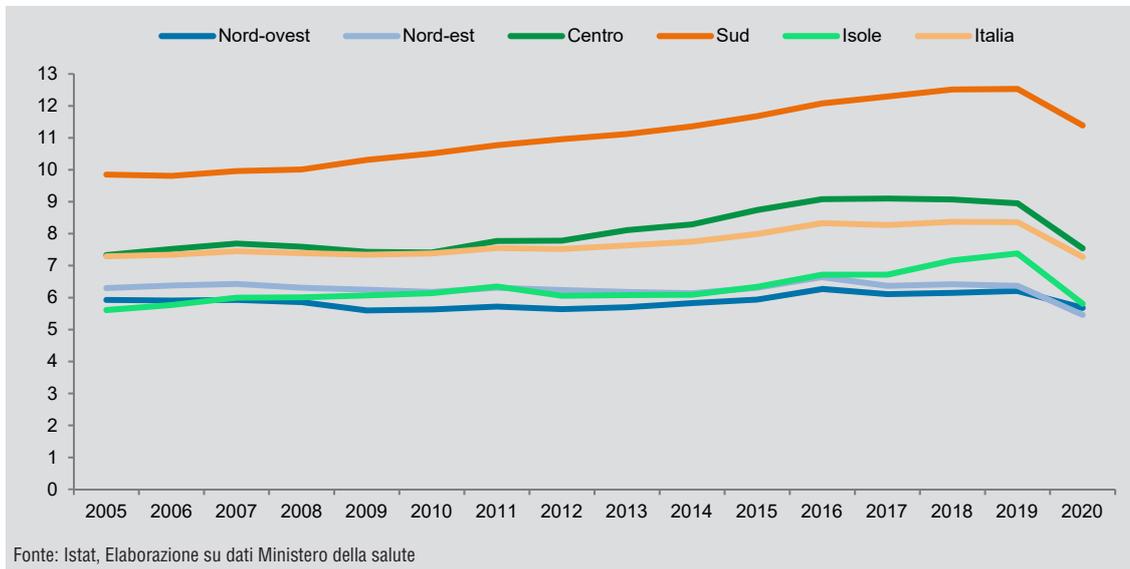
Nel 2020 diminuiscono le persone che si spostano in un'altra regione per un ricovero

Nel nostro Paese, l'emigrazione ospedaliera, misurata come rapporto percentuale tra le dimissioni ospedaliere effettuate in regioni diverse da quella di residenza e il totale delle dimissioni dei residenti nella regione e riferita ai ricoveri ospedalieri in regime ordinario per "acuti"², negli ultimi anni è stata intorno all'8%. Nel 2020, tuttavia, si registra una flessione che riporta il fenomeno ai livelli del 2005 (7,3%). Tale calo è sicuramente legato alla situazione pandemica che da un lato ha imposto restrizioni che hanno impedito gli spostamenti fuori dalla propria regione/comune e dall'altro ha avuto un forte impatto sui servizi ospedalieri, con una riduzione complessiva dei ricoveri pari a 1 milione e 700mila ricoveri in meno rispetto al 2019. Tale riduzione ha riguardato tutto il territorio nazionale ma è stata più consistente nelle Isole dove si è registrato un calo del 27%.

L'emigrazione ospedaliera si diversifica molto sul territorio: nel Nord e nelle Isole è rispettivamente 5,6% e 5,8%, nel Centro è 7,5% mentre nel Sud arriva all'11,4% (Figura 4). Oltre a valori elevati dell'indicatore in piccole regioni in cui è più frequente il ricorso a ospedali oltre confine (Molise, Basilicata), la percentuale di emigrazione ospedaliera è particolarmente elevata in Calabria (18,7%) e in Abruzzo (14,5%).

² Sono esclusi i ricoveri dei reparti di "unità spinale", "recupero e riabilitazione funzionale", "neuro-riabilitazione" e "lungodegenti".

Figura 4. Emigrazione ospedaliera in altra regione per ricoveri ordinari acuti per ripartizione geografica. Anni 2005-2020. Valori percentuali



Nel corso degli ultimi anni, l'offerta ospedaliera si era andata modificando, con una riduzione delle strutture e dei posti letto che ha sicuramente contribuito all'acuirsi della pressione sul sistema sanitario determinata dalla pandemia da *COVID-19*. Nel 2019 i posti letto per le specialità a elevata assistenza³ erano 3,01 ogni 10 mila abitanti in calo rispetto al 3,51 del 2010.

L'offerta di posti letto a elevata assistenza si differenzia sul territorio, con 3,22 posti letto ogni 10.000 abitanti nel Nord, 2,8 nel Centro e nel Mezzogiorno con le maggiori carenze in Umbria e Trentino-Alto Adige/Südtirol (2,28), Sardegna (2,33), Campania (2,39) e Calabria (2,43).

Assistenza domiciliare integrata: crescita lieve ma costante

L'Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) consiste in un insieme di trattamenti medici, infermieristici e riabilitativi integrati con servizi socio-assistenziali (igiene personale, cura della persona, assistenza ai pasti) a favore degli anziani non autosufficienti nella loro abitazione. La diffusione di questi servizi risponde all'esigenza di assistere le persone fragili presso il proprio domicilio, migliorando la loro qualità della vita e, contestualmente, alleggerire il carico su altri servizi sanitari.

Nel 2020 gli anziani di 65 anni e più che usufruivano di tale servizio erano circa 390mila, pari al 2,8%, con una crescita lieve ma costante rispetto agli anni precedenti. All'aumentare dell'età cresce il ricorso a tale servizio: è pari all'1% tra le persone di 65-74 anni e aumenta al 4,6% tra gli ultrasettantacinquenni. Il servizio non è uniforme nel territorio italiano: considerando la fascia di popolazione più fragile, si nota che in Veneto, in Emilia Romagna, in Abruzzo, in Basilicata e in Sicilia più del 6% delle persone di 75 anni e più usufruisce

³ Cardiochirurgia pediatrica, cardiocirurgia, malattie infettive tropicali, unità spinale, neurochirurgia, psichiatria, nefrologia, emodialisi, neonatologia, neurochirurgia pediatrica, terapia del dolore.

dell'ADI, mentre il servizio è scarso in Valle d'Aosta e nella provincia autonoma di Bolzano, dove gli assistiti non raggiungono la quota dell'1% degli anziani.

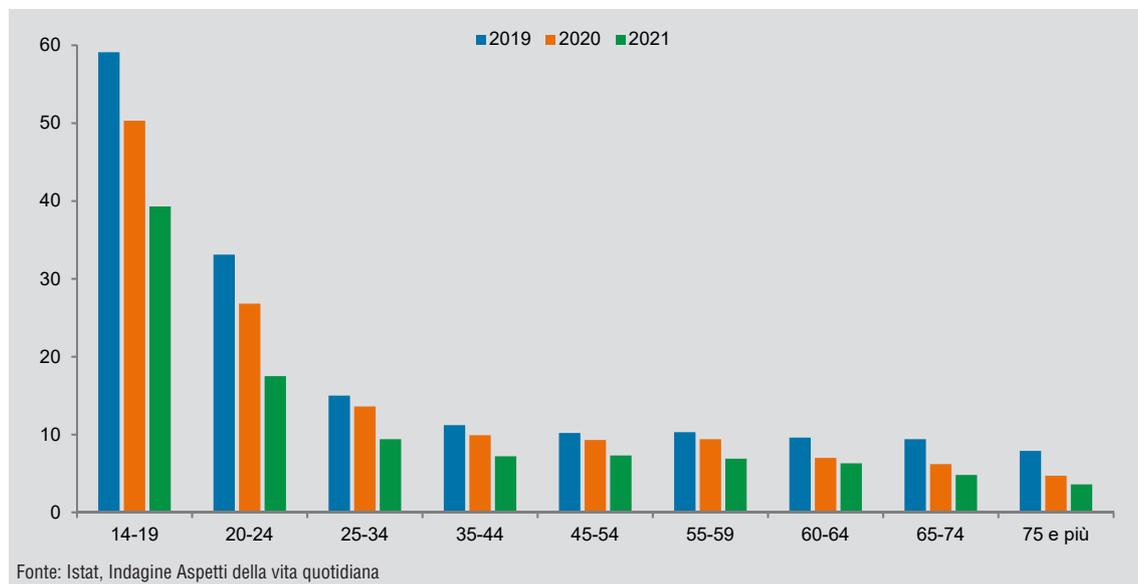
La situazione pandemica può aver favorito il potenziamento delle cure domiciliari, per compensare le difficoltà di accesso agli ospedali. In alcune regioni l'aumento è stato consistente, in particolare nel Lazio (+0,8 punti percentuali), in Toscana e Calabria (+0,6 punti percentuali) e in Abruzzo (+0,5 punti percentuali).

Ancora in calo l'uso assiduo dei mezzi pubblici

La quota di persone di 14 anni e più che ha utilizzato assiduamente i servizi di mobilità è passata dal 12,5% nel 2020 al 9,4% nel 2021, perdendo oltre 6 punti percentuali rispetto agli anni pre-pandemia (era infatti il 15,1% nel 2019). La contrazione ha interessato tutto il territorio nazionale, ma è particolarmente evidente nelle regioni in cui è tradizionalmente più diffuso il servizio: nel Nord-ovest, dove si è passati dal 18,4% nel 2019 all'11,6% nel 2021 e nel Centro dove si è passati dal 17,6% all'11,3% mentre nelle Isole la bassa quota di utenti assidui pari al 6,4% delle persone di 14 è diminuita solo di un punto percentuale. L'utenza massima si registra in Liguria (18,6%) e nella provincia autonoma di Bolzano (18,2%), mentre la più bassa in Umbria (5,2%), in Puglia (5,3%) e nelle Marche (5,5%). La concentrazione maggiore della domanda di mobilità pubblica si conferma tra i più giovani, poco meno del 40% ha meno di 20 anni e il 17,5% ha tra 20 e 24 anni. Anche in questo caso, è proprio nelle fasce di età dove è maggiore l'uso del servizio, che si registra la riduzione più forte: rispetto al 2020 -11,0 punti percentuali nella fascia 14-19 anni e -9,3 nella fascia 20-24 anni e, soprattutto, tale calo si somma a quello già registrato nel 2020 rispetto agli anni precedenti alla crisi pandemica (rispettivamente -8,8 nella fascia 14-19 anni e -6,3 nella fascia 20-24 anni) (Figura 5).

Sono meno nette invece le differenze di genere, anche per effetto di una riduzione più accentuata nell'uso del servizio da parte delle donne rispetto agli uomini (9,8% contro 8,9%).

Figura 5. Utenti assidui dei mezzi pubblici per classi di età. Anni 2019-2021. Valori percentuali



Nonostante il ridimensionamento nell'utilizzo dei servizi di mobilità tra gli utenti assidui rimane stabile la quota di quanti si dichiarano soddisfatti del servizio.

Anche nel 2021 si dichiara soddisfatto dei servizi di mobilità un utente su cinque. I più soddisfatti sono i residenti delle regioni del Nord, in particolare della provincia autonoma di Bolzano (57,8%) mentre Campania e Lazio si confermano ancora le regioni con la più bassa quota di utenti che valuta positivamente il servizio, poco più del 10% (rispettivamente, il 10,1% e il 11,1%), nonostante il tendenziale miglioramento degli ultimi anni si concentri soprattutto nel Mezzogiorno e al Centro.

Peggiora il Trasporto Pubblico Locale nel Mezzogiorno, leggera crescita di posti-km offerti al Nord

I servizi di trasporto pubblico locale (Tpl) nei comuni capoluogo di provincia nel 2019 coprivano, in media, 4.624 posti-km per abitante, con una forte differenziazione sul territorio tra le città del Nord e del Centro, che hanno una maggiore offerta di posti (rispettivamente, 6.199 e 5.004 posti-km), e quelle del Mezzogiorno (1.946 posti-km).

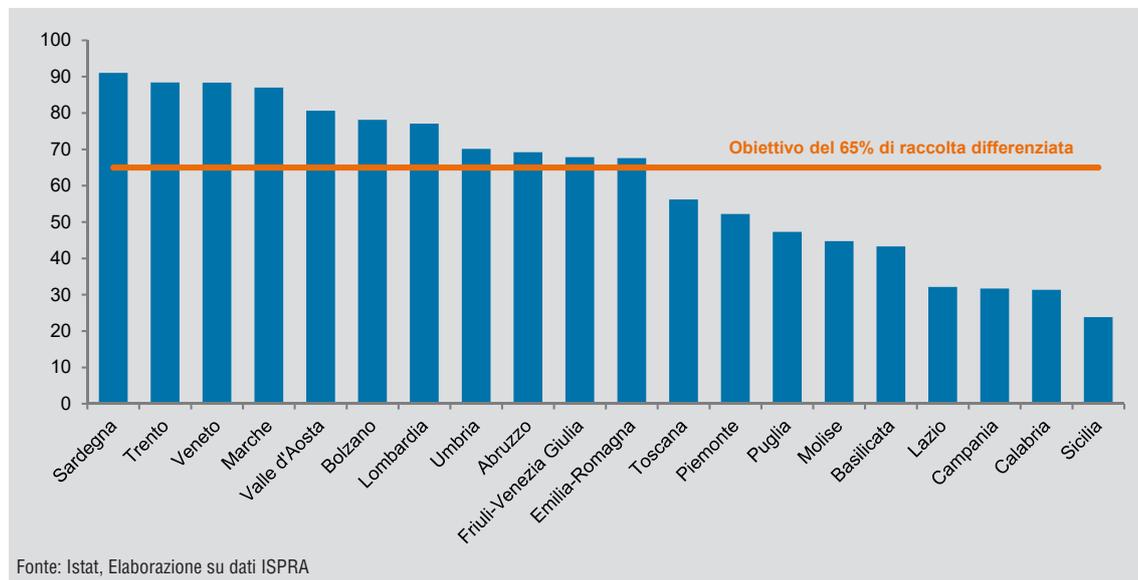
L'offerta di trasporto pubblico locale ha registrato un costante calo negli ultimi 5 anni a livello nazionale. Nell'ultimo anno si è osservato un leggero aumento dell'offerta nei capoluoghi del Nord, mentre rimane sostanziale stabile nel Centro e in continuo peggioramento nel Mezzogiorno. Il Tpl è ancora caratterizzato da servizi prevalentemente su gomma, la quota di autobus a basse emissioni, nel 2020, è solo del 30,8%, con una situazione particolarmente critica nei capoluoghi di città metropolitana dove è appena il 22,6%.

La raccolta differenziata dei rifiuti cresce, 10 regioni oltre l'obiettivo del 65%

Nel 2020 la percentuale di raccolta differenziata si attesta al 63% della produzione nazionale, +1,8 punti rispetto al 2019. L'organico rappresenta la maggior parte dei rifiuti differenziati (39,3%), seguito da carta e cartone che rappresentano il 19,2%, il vetro 12,2% e la plastica l'8,6%.

In particolare in Italia il 56,7% delle famiglie vive in un comune che ha raggiunto l'obiettivo del 65% di raccolta differenziata. Le regioni più virtuose sono la Sardegna, le province autonome di Bolzano e Trento, il Veneto, le Marche, la Valle d'Aosta, la Lombardia, l'Umbria, l'Abruzzo, il Friuli-Venezia Giulia e l'Emilia-Romagna (Figura 6). Si registrano negli anni miglioramenti omogenei su tutto il territorio nazionale, in particolare un grande salto in avanti è stato fatto sia da regioni che avevano già alti tassi di raccolta differenziata come la Valle d'Aosta (+17,9 punti percentuali), la Sardegna, la provincia autonoma di Bolzano e il Friuli-Venezia Giulia (rispettivamente +9,9, +9,8, +9,6 punti percentuali), sia da regioni critiche come la Basilicata che passa da 28,8% a 43,3% (+14,5). Fanalino di coda rimane la Sicilia con appena il 23,8% delle famiglie che vivono in comuni che hanno superato l'obiettivo del 65%.

Figura 6. Famiglie che risiedono in un comune che ha raggiunto l'obiettivo del 65% di raccolta differenziata per regione. Anno 2020. Valori percentuali



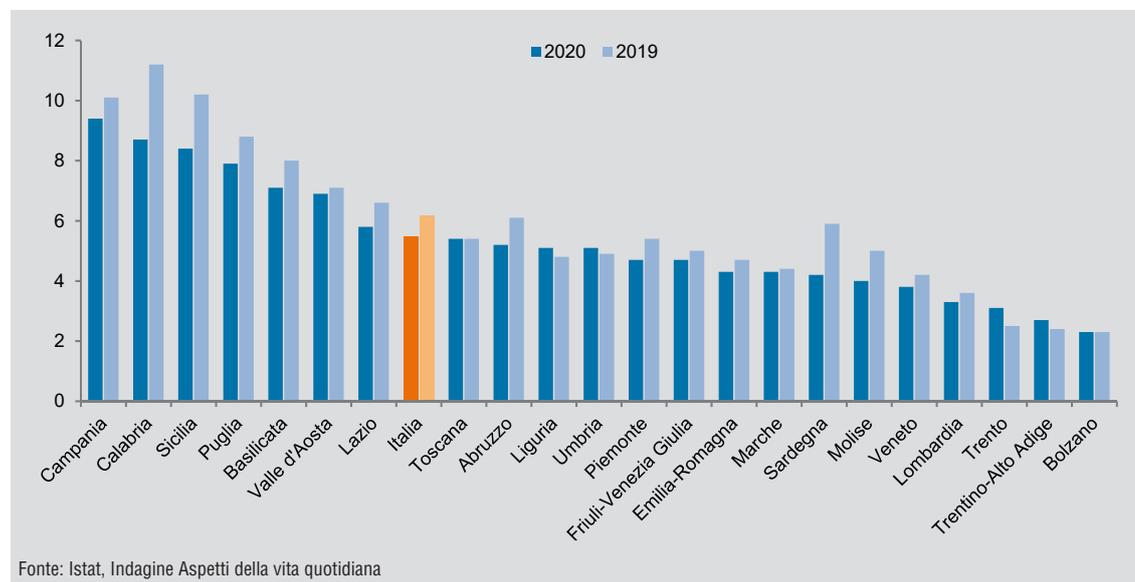
Per la prima volta dal 2010 si riduce il divario tra Centro-nord e Mezzogiorno nell'accesso ai servizi di pubblica utilità

La qualità dei servizi di pubblica utilità è legata soprattutto alla loro accessibilità. Nel triennio 2019-2021, il 5,5% 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.

Rispetto al triennio precedente 2018-2020 si assiste a un miglioramento, che potrebbe essere legato al minore ricorso a tali servizi durante la pandemia. L'accessibilità ai servizi non è uniforme sul territorio: dichiara di aver incontrato molte difficoltà il 4,0% delle famiglie al Nord, il 5,4% al Centro e una quota quasi doppia nel Mezzogiorno (7,9%). Non è omogenea sul territorio nemmeno la riduzione delle famiglie che hanno dichiarato difficoltà di accesso ai servizi di pubblica utilità osservata nel 2021, che è stata lieve per il Nord e per il Centro e più forte per il Mezzogiorno. La marcata contrazione nel Mezzogiorno ha fatto ridurre il divario con il Nord, che passa dai 5 ai 3,9 punti percentuali. La riduzione più consistente, pari a circa 2,5 punti percentuali, si è registrata in Calabria, dove le famiglie che dichiarano difficoltà sono passate da 11,2 a 8,7%, ma ciò nonostante la Calabria rimane, insieme alla Campania e la Sicilia, una delle regioni che riscontrano di più il problema (Figura 7).

Le difficoltà di accesso ai servizi sono molto legate alla dimensione comunale. Nei piccoli comuni fino a 2.000 abitanti, la percentuale di famiglie che denunciano difficoltà di accesso sale all'8,5%, mentre si dimezza nei comuni centro delle aree metropolitane (4,0%).

Figura 7. Famiglie che dichiarano molta difficoltà a raggiungere almeno 3 servizi essenziali per regione. Anni 2019-2020. Medie mobili a tre termini. Valori percentuali



Differenze territoriali nell'erogazione di acque ed energia elettrica

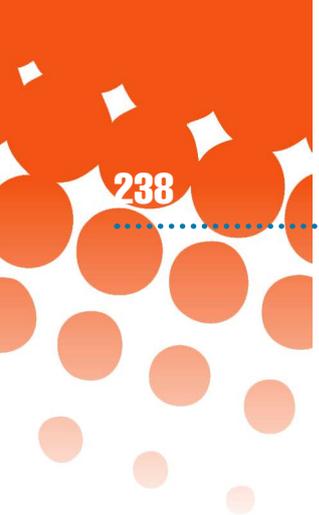
L'irregolarità con la quale vengono distribuiti questi servizi costituisce un elemento di criticità che ne denuncia la scarsa qualità. La quota di famiglie che dichiara irregolarità del servizio idrico, nel 2021, è pari al 9,4%, in aumento di mezzo punto percentuale rispetto all'anno precedente. La situazione è molto diversificata nel territorio, le famiglie che lamentano tale disservizio al Nord sono il 3,3%, mentre nel Mezzogiorno sono il 18,7%, ma la situazione è particolarmente grave in Sicilia, dove la percentuale arriva addirittura al 29,0% ed è in aumento rispetto agli ultimi anni.

Al contrario, la situazione migliore invece si registra nelle Province autonome di Bolzano e Trento e in Valle d'Aosta dove il disservizio riguarda meno del 2% delle famiglie di questi territori.

La frequenza con la quale l'Autorità per l'energia elettrica riscontra delle interruzioni, senza preavviso e superiori ai tre minuti, ha un andamento abbastanza stabile nel tempo ed è pari a 2,1 interruzioni all'anno per cittadino, in media nazionale.

La marcata eterogeneità a livello regionale – sia nei livelli, sia nelle dinamiche – ricalca le differenze Nord-Centro-Mezzogiorno come per altre infrastrutture, nel 2020 si passa da 1,4 interruzioni nel Nord a 2,0 nel Centro a 3,1 interruzioni nel Mezzogiorno.

Le regioni che presentano un maggior numero di interruzioni (3 o più) sono la Campania, la Puglia e la Sicilia, mentre per altre regioni del Nord, come la Valle d'Aosta il problema è pressoché inesistente (0,7 interruzioni all'anno per cittadino).



Gli indicatori

- 1. Posti letto nei presidi residenziali socio-assistenziali e socio-sanitari:** Posti letto nelle strutture socio-assistenziali e socio-sanitarie pubbliche o private che erogano servizi residenziali (ospitalità assistita con pernottamento) a persone in stato di bisogno per 10.000 abitanti.
Fonte: Istat, Indagine sui presidi residenziali socio-assistenziali e socio-sanitari.
- 2. Anziani trattati in assistenza domiciliare integrata:** Percentuale di persone di 65 anni e più trattati in Assistenza domiciliare integrata.
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). L'indicatore è calcolato come media triennale.
Fonte: Istat, Indagine Aspetti della vita quotidiana.
- 4. Irregolarità nella distribuzione dell'acqua:** Percentuale di famiglie che denunciano irregolarità nell'erogazione dell'acqua.
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).
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 o uguale al 65%.
Fonte: Istat, Elaborazione su dati ISPRA.
- 11. Posti letto per specialità a elevata assistenza:** Posti letto nelle specialità a 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 di 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 1.500 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)	Anziani trattati in assistenza domiciliare integrata (b)	Difficoltà di accesso ad alcuni servizi (c)	Irregolarità nella distribuzione dell'acqua (c)	Irregolarità del servizio elettrico (d)	Posti-km offerta dal Tpl (e)	Soddisfazione per i servizi di mobilità (f)
	2018	2020	2019-2021	2021	2020	2019	2021
Piemonte	115,5	2,5	4,7	3,8	1,8	5037	13,6
Valle d'Aosta/Vallée d'Aoste	114,2	0,5	6,9	1,1	0,7	669	53,9
Liguria	113,2	2,8	5,1	5,3	1,4	4231	18,1
Lombardia	85,4	2,8	3,3	2,5	1,4	10875	22,9
Trentino-Alto Adige/Südtirol	131,4	1,8	2,7	1,7	1,5	3833	51,7
Bolzano/Bozen	111,7	0,5	2,3	1,7	2,3	3617	57,8
Trento	150,8	3,0	3,1	1,6	0,9	4027	44,8
Veneto	91,2	3,8	3,8	4,0	1,4	5392	20,0
Friuli-Venezia Giulia	116,8	3,3	4,7	3,0	1,3	4164	43,1
Emilia-Romagna	104,4	3,6	4,3	3,6	1,2	2809	27,9
Toscana	61,3	3,6	5,4	6,8	1,7	3095	22,3
Umbria	65,8	2,5	5,1	3,9	1,7	1814	20,0
Marche	82,3	3,3	4,3	4,4	1,4	2220	18,9
Lazio	42,2	2,2	5,8	12,4	2,4	6370	11,1
Abruzzo	42,0	4,3	5,2	18,0	1,8	2502	26,3
Molise	69,5	3,2	4,0	12,3	1,4	774	16,7
Campania	18,5	2,3	9,4	17,1	3,3	1903	10,1
Puglia	36,4	1,8	7,9	7,1	3,2	1952	23,5
Basilicata	71,8	3,7	7,1	8,2	1,7	1186	28,9
Calabria	38,5	1,0	8,7	28,8	2,9	1646	30,0
Sicilia	52,8	3,9	8,4	29,0	3,9	1723	12,6
Sardegna	51,8	0,0	4,2	14,0	2,8	3411	31,3
Nord	99,0	3,0	4,0	3,3	1,4	6199	24,1
Nord-ovest	96,5	2,7	3,9	3,1	1,5	7924	20,3
Nord-est	102,6	3,5	4,0	3,5	1,3	3847	30,6
Centro	55,0	2,8	5,4	9,0	2,0	5004	14,5
Mezzogiorno	38,6	2,5	7,9	18,7	3,1	1946	18,4
Sud	31,9	2,3	8,2	15,5	2,9	1888	18,6
Isole	52,5	3,9	7,3	25,0	3,6	2044	18,2
Italia	69,6	2,8	5,5	9,4	2,1	4624	20,5

(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

241

Utenti assidui dei mezzi pubblici (g)	Copertura della rete fissa di accesso ultra veloce a Internet (c)	Servizio di raccolta differenziata dei rifiuti urbani (c)	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)
2021	2019	2020	2019	2020	2021	2019	2021	2020
9,8	34,7	52,2	3,1	5,7	11,6	38,9	3,7	6,7
12,5	10,4	80,6	2,9	13,6	12,1	35,7	3,7	7,3
18,6	46,9	42,0	3,5	11,9	11,0	31,8	4,7	8,2
11,3	32,1	77,0	3,1	4,5	12,2	61,5	3,8	5,8
16,8	12,7	83,3	2,3	8,4	7,3	60,1	3,4	8,2
18,2	20,0	78,1	2,3	4,4	5,4	68,0	3,4	8,4
15,4	5,0	88,4	2,2	13,0	9,1	53,5	3,3	8,1
8,2	21,0	88,3	3,8	5,3	9,4	53,3	3,6	6,8
10,2	23,5	67,8	2,5	6,3	10,6	33,1	4,0	7,3
8,8	30,2	67,6	3,2	4,8	11,2	41,7	4,4	6,8
8,5	27,0	56,2	3,0	5,5	8,3	38,9	4,5	7,1
5,2	21,7	70,1	2,3	11,3	13,0	17,7	4,6	7,6
5,5	9,9	87,0	2,7	11,7	11,3	33,6	3,9	6,8
15,4	47,6	32,1	2,9	7,1	13,2	30,8	4,8	7,0
7,8	16,4	69,2	3,0	14,5	13,8	21,1	4,4	7,1
7,4	6,4	44,7	4,3	27,3	13,2	12,4	4,2	8,3
7,2	40,8	31,7	2,4	8,7	8,9	34,8	3,9	5,8
5,3	24,4	47,3	3,2	7,8	10,2	17,1	3,9	6,9
6,8	12,6	43,3	2,8	24,9	10,6	20,6	3,4	7,4
5,9	11,4	31,3	2,4	18,7	11,2	17,6	4,0	5,7
5,9	29,6	23,8	3,2	5,9	9,0	15,2	4,5	6,1
7,6	14,6	91,0	2,3	5,4	18,3	31,0	4,9	6,4
10,7	30,1	71,6	3,2	5,6	11,1	49,7	3,9	6,6
11,6	67,0	3,2	5,7	11,9	51,5	3,9	6,2
9,4	77,8	3,3	5,5	10,0	47,1	3,9	7,0
11,3	34,7	49,4	2,8	7,5	11,4	32,5	4,6	7,0
6,5	26,8	40,5	2,8	9,7	10,6	22,5	4,2	6,3
6,5	40,4	2,7	11,4	10,2	24,4	4,0	6,3
6,4	40,5	3,0	5,8	11,3	18,7	4,6	6,2
9,4	30,0	56,7	3,0	7,3	11,0	36,0	4,1	6,6

(h) Per 100 dimissioni dei residenti nella regione;

(i) Per 100 persone;

(l) Per 100 medici;

(m) Per 1.000 abitanti.