

## 12. Qualità dei servizi<sup>1</sup>

Gli indicatori del dominio hanno per oggetto diversi tipi di servizi, sanitari e socio-assistenziali, di pubblica utilità e di mobilità, ognuno con andamenti differenti.

Gli indicatori riferiti ai servizi sanitari confermano il persistere di criticità nell'offerta e nella fruizione.

Nell'ultimo anno sono aumentate le migrazioni ospedaliere, la quota di medici di medicina generale con un numero di assistiti oltre la soglia massima e la rinuncia a prestazioni sanitarie ritenute necessarie (Tabella 1). Nel 2023, dichiara di avere rinunciato a prestazioni il 7,6% della popolazione. Dopo l'eccezionalità del periodo pandemico, quando i tassi erano quasi raddoppiati (dal 6,3% nel 2019 all'11,0% nel 2021), nel 2022 la percentuale di persone che avevano dovuto rinunciare alle cure era scesa al 7,0% e si era pressoché riallineata al valore pre-COVID. I medici con un sovraccarico di attività, ossia con un numero di assistiti oltre la soglia massima, continuano ad aumentare: erano il 36,0% nel 2019 e salgono al 47,7% nel 2022. Le emigrazioni ospedaliere in altra regione, dopo la riduzione osservata nel 2020 e 2021 a causa delle restrizioni imposte dalla pandemia, tornano ai livelli pre-COVID (8,3%).

Segnali positivi si registrano invece per la dotazione di personale medico e infermieristico e per l'offerta di posti letto a elevata assistenza, che sono in continua crescita. Nel 2022, a livello medio nazionale, ci sono 4,2 medici per 1.000 abitanti e 6,8 infermieri e ostetriche (erano rispettivamente 4,1 e 6,4 nel 2019). I posti letto a elevata assistenza sono in aumento, da 3,0 nel 2019 a 3,5 per 10.000 abitanti nel 2021. L'offerta di servizi sociali e socio-sanitari risulta stabile o in leggero miglioramento, sia rispetto all'anno precedente sia rispetto al 2019: rimangono invariati i posti letto nei presidi residenziali socio-assistenziali e socio-sanitari (70,1 posti letto ogni 10.000 abitanti), mentre aumenta l'assistenza domiciliare integrata per gli anziani, che passa da 2,7% nel 2019 a 3,3% nel 2022.

**Tabella 1. Indicatori del dominio Qualità dei servizi: valori dell'ultimo anno disponibile e variazioni percentuali rispetto all'anno precedente e al 2019**

INDICATORI	Anno	Valore	Unità di misura	Polarità	Variazioni percentuali	
					rispetto all'anno precedente	rispetto al 2019
Posti letto nei presidi residenziali socio-assistenziali e socio-sanitari	2021	70,1	Per 10.000 abitanti	+		
Anziani trattati in assistenza domiciliare integrata	2022	3,3	%	+		
Difficoltà di accesso ad alcuni servizi	2022	4,9	%	-		
Irregolarità nella distribuzione dell'acqua	2023	8,9	%	-		
Irregolarità del servizio elettrico	2022	2,2	Numero medio per utente	-		
Posti-km offerti dal Tpl	2022	4696	Valori per abitante	+		
Soddisfazione per i servizi di trasporto pubblico	2023	23,3	%	+		
Utenti assidui dei mezzi pubblici	2023	12,9	%	+		
Copertura della rete fissa di accesso ultra veloce a internet	2023	59,6	%	+		
Servizio di raccolta differenziata dei rifiuti urbani	2022	60,2	%	+		
Posti letto per specialità ad elevata assistenza	2021	3,5	Per 10.000 abitanti	+		
Emigrazione ospedaliera in altra regione	2022	8,3	%	-		
Rinuncia a prestazioni sanitarie	2023	7,6	%	-		
Medici di medicina generale con un numero di assistiti oltre soglia	2022	47,7	%	-		
Medici	2022	4,2	Per 1.000 abitanti	+		
Infermieri e ostetriche	2022	6,8	Per 1.000 abitanti	+		

Fonte: Istat, Indicatori Bes

Nota: Il colore verde indica un miglioramento, il rosso un peggioramento e il grigio una situazione di stabilità, tenuto conto della polarità dell'indicatore. Gli indicatori hanno polarità positiva se l'incremento del loro valore segnala un miglioramento del benessere, negativa in caso contrario. Per variazioni comprese entro  $\pm 1\%$  gli indicatori sono considerati stabili nel periodo di riferimento.

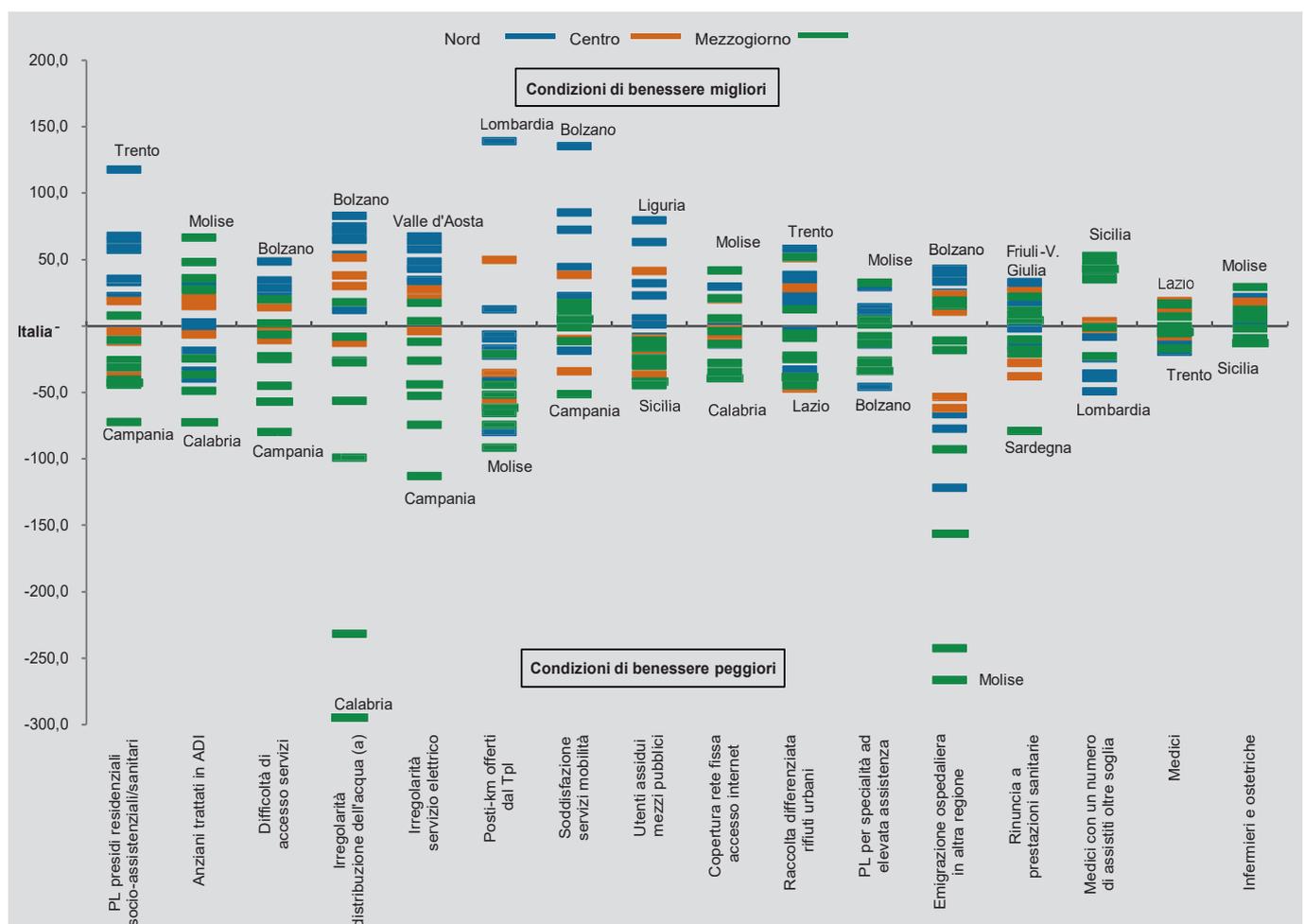
<sup>1</sup> Questo Capitolo è stato curato da Manuela Michellini e Alessandra Burgio. Hanno collaborato: Alessia D'Errico, Lidia Gargiulo e Valentina Joffre. Il box "Assistenza agli anziani fragili" è a cura di Alessandra Battisti e Alessandra Burgio.

Gli indicatori relativi alla qualità dei servizi di pubblica utilità, come la distribuzione dell'acqua, la raccolta dei rifiuti, la copertura di Internet e l'accesso ai servizi essenziali (farmacie, pronto soccorso, uffici postali, eccetera), mostrano miglioramenti, sia rispetto all'anno precedente, sia rispetto al 2019. Gli aumenti più consistenti riguardano la rete infrastrutturale per l'accesso ultra veloce a Internet: la percentuale di famiglie servite raddoppia quasi, dal 30,0% nel 2019 al 59,6% nel 2023.

Nel 2023 scende all'8,9% la quota di famiglie che denunciano irregolarità nell'erogazione dell'acqua (erano 9,7% nel 2022) mentre le irregolarità nell'erogazione del servizio elettrico, pur registrando un lieve aumento rispetto all'anno precedente, restano al di sotto della frequenza del 2019 (2,2 interruzioni accidentali lunghe del servizio nel 2023 contro 2,4).

Nel 2023 l'offerta di trasporto pubblico locale (TPL) è leggermente diminuita rispetto all'anno precedente, ritornando a livelli simili a quelli del 2019 (4696 posti-km TPL nel 2023); dal lato della domanda, il leggero aumento dell'utilizzo assiduo di mezzi pubblici, che passa dall'11,8% nel 2022 al 12,9% nel 2023, ancora non compensa la perdita registrata a seguito della pandemia da COVID-19.

Figura 1. Indicatori del dominio Qualità dei Servizi: differenze percentuali tra i valori regionali e il valore Italia. Anno 2023. Italia = 0



Fonte: Istat, Indicatori Bes

Nota: I valori rappresentati sul grafico sono calcolati come  $100 \times (V_{reg} - V_{ita}) / V_{ita}$ , dove  $V_{reg}$  è il valore di una regione e  $V_{ita}$  il valore Italia. Il calcolo tiene conto della polarità dell'indicatore. Valori maggiori di zero indicano una condizione di benessere migliore rispetto alla media Italia; al contrario, valori minori di zero indicano una condizione peggiore.

Per maggiore fruibilità della Figura cfr. <https://www.istat.it/it/archivio/296050>.

(a) Il valore relativo alla Calabria per l'irregolarità nella distribuzione dell'acqua è fuori scala ed è pari a -334,8%.

La soddisfazione per i servizi di mobilità, dopo un continuo miglioramento, subisce nel 2023 un lieve calo: le persone che si dichiarano soddisfatte per il servizio di trasporto pubblico sono il 23,3% (erano il 23,9% nel 2022 e il 19,5% nel 2019).

La misurazione dello scostamento di ogni regione o provincia autonoma dal valore medio nazionale fa emergere una situazione molto variegata, spesso a svantaggio del Mezzogiorno (Figura 1). Nel caso del servizio idrico, ad esempio, che fa registrare il più ampio campo di variazione rispetto al dato nazionale, Calabria e Sicilia sono le regioni con i valori peggiori. La Calabria, con il 38,7% delle famiglie che dichiarano irregolarità nell'erogazione dell'acqua, supera di oltre 3 volte la media Italia, e la Sicilia, con il 29,5%, ha un valore più che doppio. All'opposto si colloca la provincia autonoma di Bolzano, dove solo l'1,5% delle famiglie denunciano interruzioni del servizio idrico.

Una forte variabilità a scapito del Mezzogiorno si registra anche per l'accesso ai servizi essenziali per il cittadino: in Campania la quota di famiglie che hanno difficoltà ad accedere ai servizi essenziali è quasi doppia rispetto alla media delle famiglie italiane (8,8% rispetto a 4,9%), seguite dalle famiglie residenti in Calabria (7,7%) e in Puglia (7,1%); all'estremo opposto, tali difficoltà sono dichiarate solamente dal 2,5% delle famiglie della provincia autonoma di Bolzano.

Anche le interruzioni del servizio elettrico costituiscono un disservizio che si distribuisce in modo eterogeneo sul territorio nazionale: in Campania si verificano 4,7 volte l'anno, mentre nelle province autonome di Trento e Bolzano e Valle d'Aosta meno di una volta l'anno per abitante.

Differenze regionali emergono anche per la raccolta differenziata dei rifiuti urbani. Il Lazio è all'ultimo posto per qualità del servizio: infatti, la quota di famiglie che vive in un comune che ha superato il 65% di raccolta differenziata è solo il 32,1% (50% in meno rispetto alla media Italia). In Sardegna e nella provincia autonoma di Trento si raggiungono quote superiori al 90%.

La disponibilità di accesso a Internet vede primeggiare nel 2023 il Molise, dove si garantisce un accesso veloce al 84,6% delle famiglie residenti; tra le famiglie della Calabria, invece, appena il 36,1% ha la possibilità di connettersi a una rete fissa di nuova generazione ad altissima capacità.

Le regioni del Nord godono di migliori livelli di benessere anche per gli indicatori di mobilità, sia in termini di offerta di trasporto pubblico locale (TPL), sia per la soddisfazione della domanda. Ad esempio, l'offerta di TPL in Lombardia è più del doppio del dato nazionale.

Il livello di soddisfazione per la qualità dei servizi di mobilità vede le regioni distribuirsi quasi tutte intorno al valore medio nazionale, a parte alcune eccezioni: i più soddisfatti sono anche i maggiori utilizzatori del servizio, cioè i residenti delle regioni del Nord. Seppure in lieve calo rispetto allo scorso anno, la provincia autonoma di Bolzano, con il 54,9% di utenti soddisfatti, si conferma il territorio dove la qualità dei servizi di trasporto è valutata più spesso positivamente, mentre la Campania, con solo l'11,4% di utenti soddisfatti, è la regione dove si registra il giudizio peggiore per la qualità del servizio di trasporto.

Per i servizi socio-sanitari e socio-assistenziali la Campania, con 19,5 posti letto residenziali per 10.000 abitanti, si posiziona all'ultimo posto della graduatoria regionale (-70% di posti letto rispetto al dato Italia) mentre la provincia autonoma di Trento, con 152,8 posti letto per 10.000 abitanti, si attesta al primo posto.

L'erogazione dell'assistenza domiciliare integrata presenta gravi criticità per gli anziani della Calabria, dove il servizio viene garantito a meno dell'1% delle persone di 65 anni e più. In Molise usufruisce del servizio a domicilio il 5,5% degli anziani, in Abruzzo il 4,9%.

Per quanto riguarda i servizi sanitari, la dotazione di personale medico e infermieristico mostra una discreta omogeneità sul territorio: si va dai 5,0 medici per 1.000 abitanti del Lazio ai 3,4 della provincia autonoma di Trento, e dagli 8,8 infermieri e ostetriche del Molise ai 5,9 della Calabria.

Un'accentuata variabilità caratterizza invece la distribuzione dei medici di medicina generale (MMG). Il fenomeno di MMG con un sovraccarico di pazienti è diffuso soprattutto al Nord e arriva al 71,0% in Lombardia (+50% rispetto alla media nazionale), mentre è più contenuto nelle regioni meridionali, con il minimo in Sicilia (22,4%).

La disponibilità di posti letto a elevata assistenza passa da 1,9 posti letto per 10.000 abitanti nella provincia autonoma di Bolzano a 4,6 in Molise.

La rinuncia a visite specialistiche e accertamenti diagnostici, pur ritenuti necessari, rappresenta una criticità in tutto il territorio, rispetto ai principi su cui si fonda il nostro Servizio Sanitario Nazionale; il fenomeno è particolarmente diffuso in Sardegna, dove la quota di persone che ha dovuto rinunciare a visite o accertamenti per motivi economici o di accessibilità (liste di attesa o difficoltà a raggiungere la struttura) nel 2023 sale al 13,7%.

Le emigrazioni ospedaliere sono un fenomeno che caratterizza soprattutto le regioni più piccole del Sud: il Molise ha il maggior numero di ricoveri ospedalieri fuori regione (30,4% di dimissioni), seguito dalla Basilicata (28,4%).

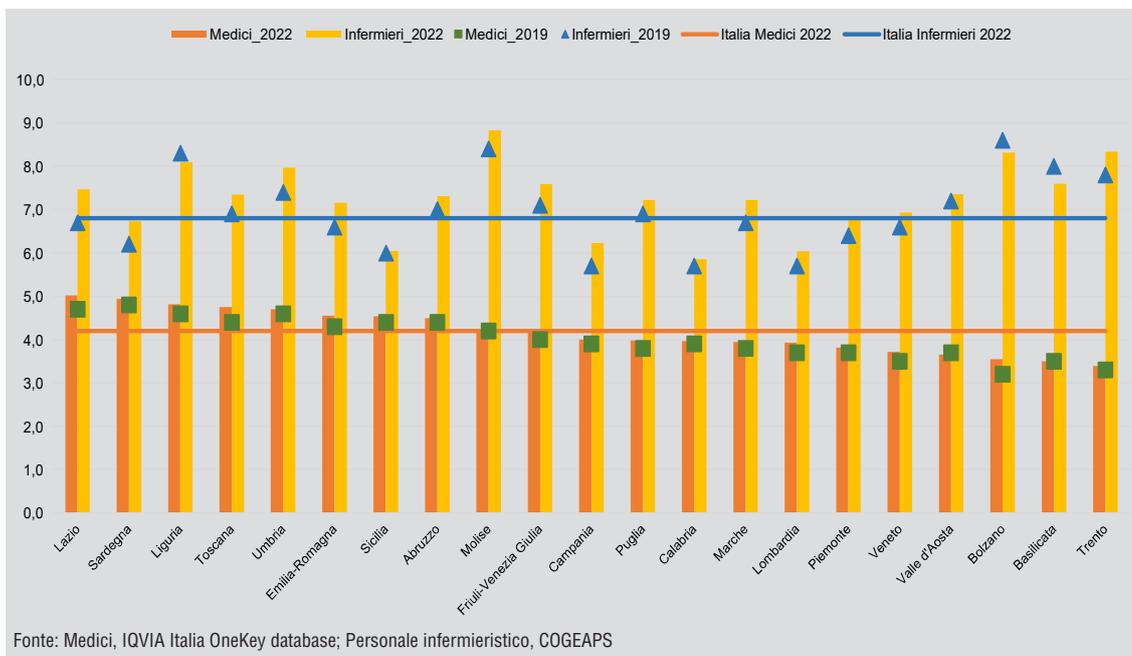
### **Dotazione insufficiente di medici di medicina generale e infermieri e perdita di fiducia nel personale sanitario**

Il tema della dotazione del personale sanitario in Italia occupa una posizione elevata nell'agenda politica, in particolare dopo che la pandemia ha messo in evidenza problemi nel fronteggiare l'emergenza sanitaria dovuti alla carenza di medici e infermieri. Questa situazione è la conseguenza di politiche di contenimento della spesa sanitaria pubblica protratte per molti anni, che hanno impedito il *turn over* dei professionisti sanitari. Per i medici, questo si è tradotto in un accentuato invecchiamento dei professionisti in attività, molti dei quali sono prossimi alla pensione. A questo si aggiunge la crescente complessità del contesto lavorativo di chi esercita tale professione nel Servizio Sanitario Nazionale, sia come medico di medicina generale, sia come medico specialista, con remunerazioni inferiori a quelle del settore privato. Per gli infermieri il nostro Paese sconta il fatto che da molti anni la dotazione è insufficiente e il sistema universitario di recente non riesce a coprire tutti i posti disponibili. Tale quadro appare ancora più critico in previsione di un incremento futuro della domanda di cure dovuto al progressivo invecchiamento della popolazione.

I medici in Italia sono tra i più anziani d'Europa: nel 2022, il 54% circa dei medici in Italia ha 55 anni e più. Tra i medici specialisti, la percentuale scende al 50%, mentre per i medici di medicina generale (MMG) si stima pari al 77%. Da questo dato deriva la forte preoccupazione riguardo i MMG, la cui numerosità si è ridotta negli ultimi dieci anni di oltre 6.000 unità, passando da 45.437 nel 2012 a 39.366 nel 2022, e si prevede andrà diminuendo anche nei prossimi anni. La progressiva carenza di MMG (da 7,5 per 10 mila abitanti nel 2012 a 6,7 nel 2022) accomuna tutte le aree del Paese, ma è il Nord la ripartizione geografica più svantaggiata, con 6,0 MMG ogni 10 mila abitanti nel 2022, a fronte di 6,4 al Centro e 7,2 nel Mezzogiorno. Negli anni è quindi molto aumentato il carico di assistenza, passato da 1.156 assistiti per MMG nel 2012 a 1.301 nel 2022. Molto elevata la quota di MMG con più di 1.500 assistiti (limite superiore fissato dalla normativa nazionale vigente), che dal 27,3% del 2012 è aumentata al 47,7% nel 2022. Questo indicatore presenta una spiccata variabilità territoriale, con quasi 34 punti percentuali di differenza tra il 61,7% registrato nel Nord-ovest (71,0% in Lombardia) e il 27,8% delle Isole (22,4% in Sicilia).

La dotazione complessiva di medici (generici e specialisti) nel 2022 è pari a 4,2 per 1.000 abitanti, 0,2 punti in più rispetto all'anno pre-pandemia 2019. Per il personale infermieristico, l'indicatore è pari a 6,8 per 1.000 nel 2022, 0,4 punti in più rispetto al 2019. Per i medici l'offerta è maggiore al Centro (4,8) e più bassa nel Nord-ovest e al Sud (4,0); anche per il personale infermieristico l'offerta è massima al Centro (7,4), ma è minima nelle Isole (6,2). A livello regionale, Liguria, Emilia-Romagna, Toscana, Umbria, Lazio e Abruzzo sono le aree con una dotazione superiore alla media nazionale per entrambe le professioni sanitarie (Figura 2). Inoltre, Sicilia e Sardegna hanno un tasso superiore alla media solo per i medici (rispettivamente 4,5 e 4,9), mentre per infermieri e ostetriche tassi più elevati si registrano in Valle d'Aosta (7,4), PA di Bolzano e Trento (8,3), Veneto (6,9), Friuli-Venezia Giulia (7,6), Marche (7,2), Molise (8,8), Puglia (7,2) e Basilicata (7,6). Salvo poche eccezioni, in tutte le regioni si registra un incremento dei tassi tra 2019 e 2022.

Figura 2. Medici e personale infermieristico (infermieri e ostetriche) per regione. Anni 2019, 2022. Valori per 1.000 abitanti (regioni in ordine decrescente per medici 2022)



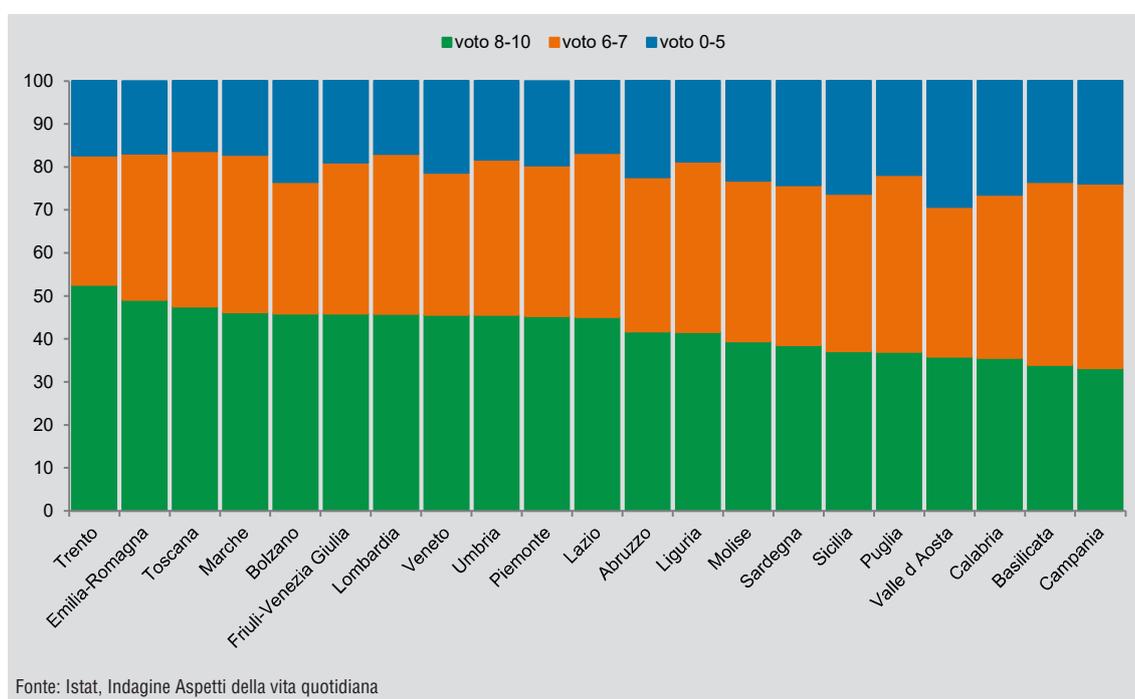
Negli ultimi anni, l'indicatore sulla fiducia nei confronti dei medici e dell'altro personale sanitario mostra un peggioramento. Il punteggio medio (in una scala da 0 a 10) per i medici è passato da 7,3 nel 2021 a 6,9 nel 2023 e, analogamente, per il personale sanitario non medico da 7,2 a 6,8. Nelle ripartizioni geografiche aumenta il divario, con una diminuzione più accentuata del punteggio medio nel Mezzogiorno (da 7,1 a 6,7 per i medici, da 6,9 a 6,5 per altro personale sanitario), che già presentava valori più bassi nel 2021.

Nel 2023, circa una persona su cinque ha assegnato un punteggio insufficiente (tra 0 e 5), rispettivamente il 20,1% per i medici e il 21,3% per l'altro personale sanitario. La percentuale più elevata si registra per il Mezzogiorno, rispettivamente 24,2% e 26,6% per le due figure professionali, valori medi al Nord, pari rispettivamente a 18,5% e 18,9% e più bassi al Centro, 16,8% e 18,0%. PA di Trento, Emilia-Romagna, Toscana e Marche raggiungono i livelli più elevati di fiducia per entrambe le professioni sanitarie (Figura 3). A queste si aggiunge anche la PA di Bolzano, che, però, a fronte del 45,9% di persone che hanno espresso un punteggio tra 8 e 10

per i medici e del 44,5% per l'altro personale sanitario, è caratterizzata contestualmente da una percentuale superiore al 23% di persone che hanno espresso un punteggio negativo (tra 0 e 5). Meno di una persona su cinque ha dichiarato scarsa fiducia nei medici e nel personale sanitario anche in Lombardia e Lazio.

Al contrario, Campania e Basilicata sono le regioni con la quota più bassa di persone che esprimono molta fiducia nei professionisti sanitari. Punteggi compresi tra 0 e 5 sono stati assegnati più frequentemente dai residenti in Valle d'Aosta, Calabria, Sicilia e Sardegna per il personale medico; Sicilia, Calabria, Campania e Molise per il personale sanitario non medico.

**Figura 3. Persone di 14 anni e più per livello di fiducia (voto da 0 a 10) nei medici per regione. Anno 2023. Valori per 100 persone (regioni in ordine decrescente per punteggio 8-10)**



### Si amplia il divario tra Nord e Mezzogiorno nella dotazione di posti letto ospedalieri per i pazienti più gravi

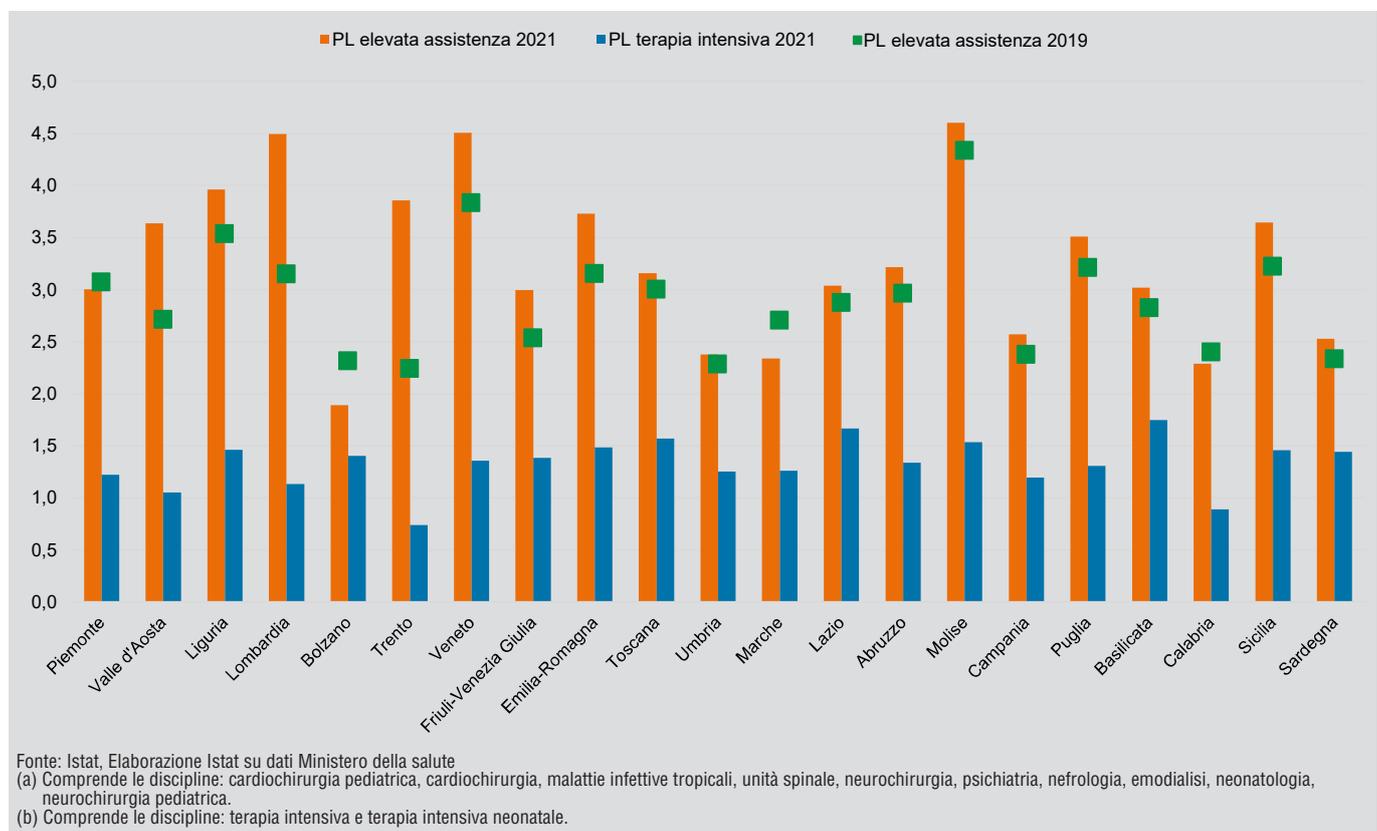
Nel sistema ospedaliero, la pandemia ha reso evidente la necessità, da un lato, di potenziare l'offerta in modo tempestivo per far fronte alla situazione emergenziale e, dall'altro, di utilizzare le risorse (posti letto e personale sanitario) in modo flessibile.

Nel 2021, dopo anni di diminuzione dell'offerta complessiva di posti letto ospedalieri, si registra un dato stabile rispetto all'anno pre-pandemia 2019: circa 33 posti letto ordinari e in *day hospital* per 10.000 abitanti. Allo stesso tempo, si osserva un incremento significativo dell'offerta ospedaliera destinata ai pazienti più gravi: i posti letto in reparti per specialità a elevata assistenza sono passati da 3,0 a 3,5 per 10.000 abitanti. L'incremento maggiore si è conseguito al Nord (da 3,2 a 4,0), dove l'offerta era già più elevata della media nazionale, mentre al Centro il tasso è passato da 2,8 a 2,9 e nel Mezzogiorno da 2,8 a 3,1.

A livello regionale, la dotazione di posti letto per specialità a elevata assistenza è più alta in sei delle nove regioni del settentrione, in Molise e in Sicilia; i valori più bassi si registrano nella PA di Bolzano (1,9), nelle Marche e in Calabria (2,3), Umbria (2,4), Sardegna (2,5) e Campania (2,6) (Figura 4). Piemonte, PA di Bolzano, Marche e Calabria sono le uniche unità territoriali in cui si osserva una diminuzione dei tassi tra 2019 e 2021.

Anche il potenziamento dei posti letto di terapia intensiva è divenuto molto importante con la pandemia per fronteggiare l'emergenza sanitaria: il tasso è aumentato da 1,0 per 10.000 abitanti nel 2019 a 1,3 nel 2021. La geografia risulta molto diversa rispetto ai posti letto a elevata assistenza. Una dotazione più elevata di posti letto di terapia intensiva si osserva nel Lazio e in Basilicata (1,7); in Toscana (1,6); in Liguria, Emilia-Romagna, Molise e Sicilia (1,5); mentre la PA di Trento ne ha solo 0,7 per 10.000 abitanti e la Calabria 0,9.

Figura 4. Posti letto ospedalieri per specialità a elevata assistenza (a) e per terapia intensiva (b). Anni 2019, 2021. Valori per 10.000 abitanti



## Mobilità ospedaliera extra regione stabile, ma con ampi divari tra Nord e Sud

La mobilità ospedaliera extra regione segnala problemi di equità e di disuguaglianze nell'offerta di servizi sanitari regionali. L'indicatore misura la difficoltà di accesso agli ospedali della propria regione di residenza e la scarsa qualità del sistema ospedaliero regionale. Tuttavia, non tutto il fenomeno è attribuibile a un problema di "cattiva" assistenza. L'Agenzia nazionale per i servizi sanitari regionali (Agenas), nel monitoraggio annuale dell'indicatore<sup>2</sup>, specifica che esso è in parte determinato da ricoveri effettuati nella regione di domicilio di pazienti che

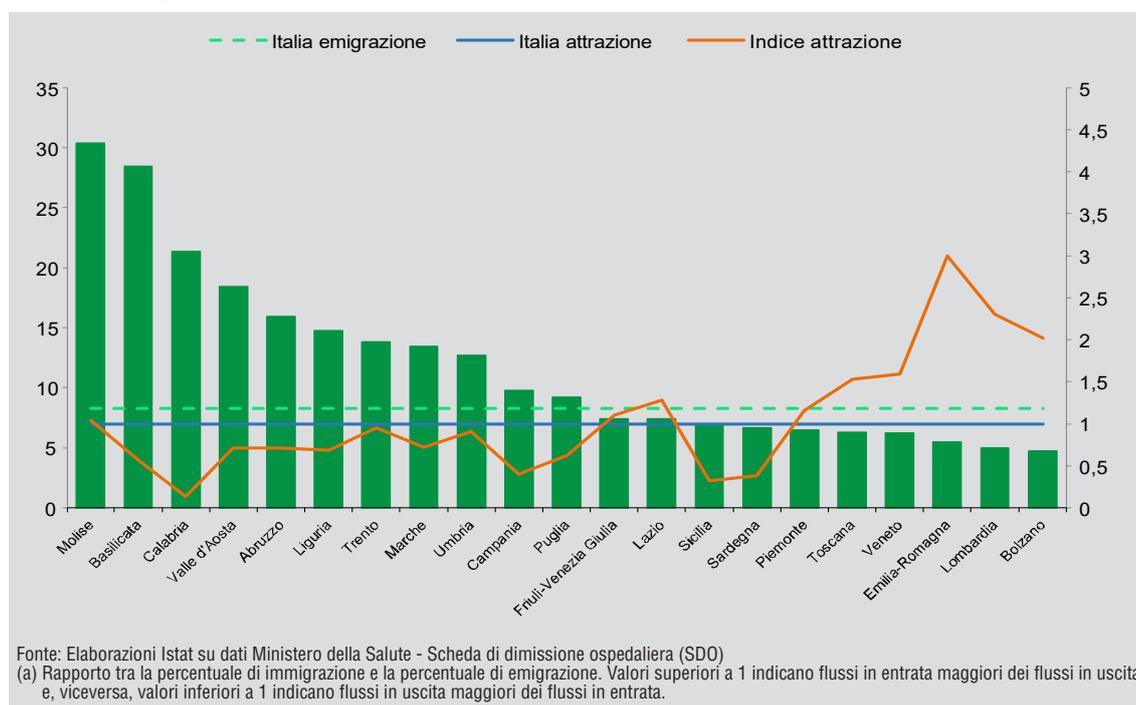
2 <https://www.agenas.gov.it/comunicazione/primo-piano/2324-agenas-presenta-i-dati-2022-della-mobilità-sanitaria-interregionale>.

risiedano altrove (“mobilità apparente”); in parte da eventi improvvisi, che richiedono il ricovero in urgenza (mobilità “casuale”); in parte dalla maggiore vicinanza geografica con strutture ospedaliere fuori regione (mobilità di “prossimità”); e solo in parte dalla scelta del paziente (componente di mobilità “effettiva”). La mobilità effettiva è però la componente maggioritaria, e nel 2022 ha assorbito oltre il 75% dei 2,7 miliardi di euro di saldo economico per la mobilità ospedaliera interregionale.

Nel 2022, l'8,3% dei ricoveri in regime ordinario per acuti di pazienti residenti in Italia è avvenuto fuori della loro regione di residenza. Il dato si mantiene costante dal 2016, con l'eccezione degli anni del *COVID-19*, quando è diminuito al 7,3% nel 2020 e al 7,8% nel 2021. La geografia si è mantenuta sostanzialmente invariata nel tempo, con valori superiori alla media in tutte le regioni del Sud, in Valle d'Aosta, Liguria, PA di Trento, Marche e Umbria e valori molto più bassi in Lombardia, Emilia-Romagna, Veneto e Toscana. Anche la PA di Bolzano ha una percentuale di emigrazione pari a solo il 4,7%. Tuttavia, tale valore è falsato dal fatto che l'indicatore non tiene conto delle emigrazioni ospedaliere verso paesi esteri confinanti.

Nella Figura 5 l'emigrazione ospedaliera è rappresentata insieme all'indice di attrazione, perché in alcune regioni, come il Molise, la PA di Trento e l'Umbria, pur registrandosi valori elevati di emigrazione, si osservano anche consistenti flussi in entrata, che indicano una mobilità geografica determinata soprattutto dalle piccole dimensioni del territorio, piuttosto che da problemi di qualità dell'assistenza ospedaliera. Basilicata, Calabria, Campania e Puglia sono le regioni con valori elevati di emigrazione ospedaliera e bassa attrazione, cui si aggiungono anche Sicilia e Sardegna, che, pur avendo una percentuale di emigrazione pari rispettivamente al 7,0% e al 6,7%, hanno un indice di attrazione inferiore a 0,4. Nelle quattro regioni con scarsi flussi in uscita, l'indice di attrazione è molto alto: 3,0 in Emilia-Romagna, 2,3 in Lombardia, 1,6 in Veneto e 1,5 in Toscana.

**Figura 5. Emigrazione ospedaliera (asse sinistro) e indice di attrazione (asse destro) (a) dei ricoveri ordinari per acuti per regione. Anno 2022. Valori percentuali**



### Aumentano i cittadini che rinunciano a prestazioni sanitarie necessarie

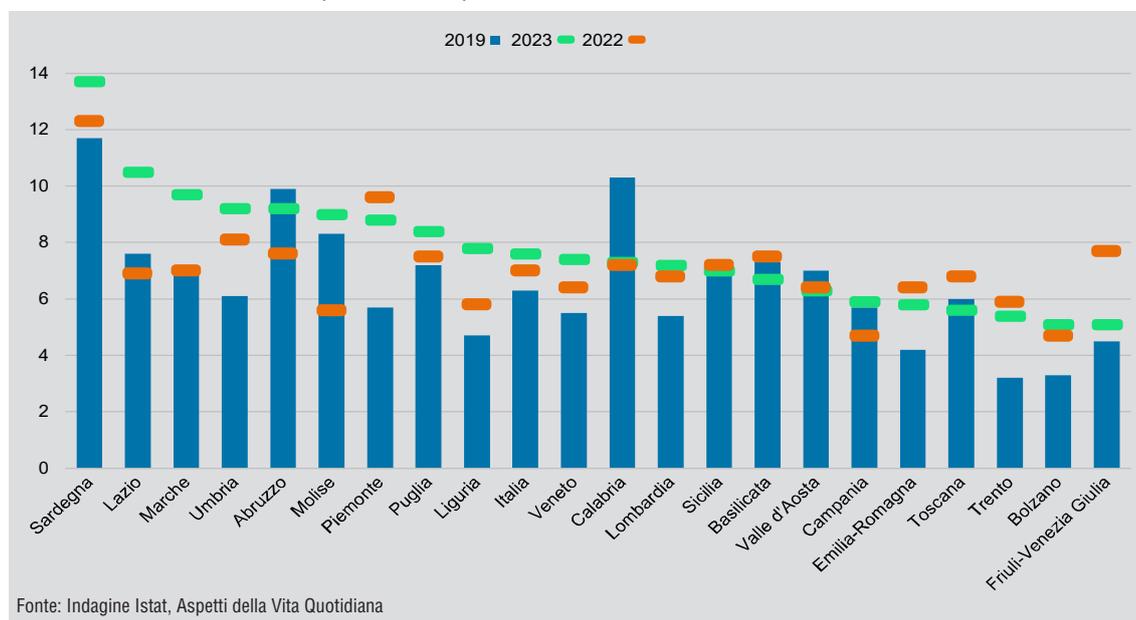
Il fenomeno della rinuncia a prestazioni sanitarie contribuisce a riconoscere il livello di equità nell'accesso ai servizi sanitari. L'indicatore esamina il mancato accesso a visite mediche – escluse quelle odontoiatriche – o accertamenti diagnostici ritenuti necessari in un anno, dovuto a problemi economici o legati a caratteristiche dell'offerta, come lunghe liste di attesa, o difficoltà nel raggiungere i luoghi di erogazione del servizio. La quota delle persone che hanno dovuto fare a meno delle cure ammonta al 7,6% sull'intera popolazione nel 2023, in aumento rispetto al 7,0% dell'anno precedente. Con 372 mila persone in più si raggiunge un contingente di circa 4,5 mln di cittadini che hanno dovuto rinunciare a visite o accertamenti per problemi economici, di lista di attesa o difficoltà di accesso. Tale incremento può attribuirsi a conseguenze dirette e indirette dello *shock* pandemico, come il recupero delle prestazioni in attesa differite per il *COVID-19* o la difficoltà di riorganizzare efficacemente l'assistenza sanitaria, tenuto conto dei vincoli a coprire l'aumento della domanda di prestazioni con un adeguato numero di risorse professionali e, non ultima, la spinta inflazionistica della congiuntura economica, che ha peggiorato la facoltà di accesso ai servizi sanitari.

La quota della rinuncia a prestazioni sanitarie cresce all'aumentare dell'età. Nel 2023, partendo dall'1,3% rilevato tra i bambini fino ai 13 anni, la quota mostra un picco nell'età adulta tra i 55-59enni, dove raggiunge l'11,1%, per restare elevata tra gli anziani di 75 anni e più (9,8%). Tuttavia, l'incremento tra il 2022 e il 2023 riguarda solo la popolazione adulta (18-64 anni), che passa dal 7,3% all'8,4%. Si confermano le ben note differenze di genere: la quota di rinuncia è pari al 9,0% tra le donne e 6,2% tra gli uomini, con un divario che si amplia ulteriormente nell'ultimo anno per l'aumento registrato tra le donne adulte.

Sul territorio, l'incremento del 2023 rispetto all'anno precedente si concentra soprattutto al Centro (dal 7,0% all'8,8%) e al Sud (dal 6,2% al 7,3%), cosicché riemergono i differenziali geografici delle macroaree, che si erano attutiti tra il 2020 e il 2021 e completamente annullati nel 2022: nel Centro si registra la più alta quota di rinuncia (8,8%), segue il Mezzogiorno con il 7,7%, mentre il Nord con 7,1% mantiene lo stesso livello del 2022.

Sono poche le regioni che nel 2023 tornano a livelli più bassi del 2019, sebbene qualcuna sia anche riuscita a ridurli ulteriormente (Figura 6). Nel Mezzogiorno, spicca la Calabria che ha ridotto la quota di persone che rinunciano a prestazioni rispetto al 2019 (-3 p.p.), con livelli di consumo di servizi sanitari già molto più contenuti rispetto al resto delle regioni (nel 2019 era seconda solo alla Sardegna). La Sardegna, con i più alti tassi di rinuncia già nel 2019 (11,7%), continua ad aumentarli (13,7% nel 2023), pur avendo parzialmente recuperato il livello più elevato mai raggiunto da nessuna regione nel 2021, ossia il 18,3%. Tra le regioni del Centro, a parte la Toscana che torna al valore del 2019, il Lazio raggiunge il 10,5% (era 6,9% nel 2022 e 7,6% nel 2019) e le Marche il 9,7% (era circa il 7% sia nel 2022 sia nel 2019). Nel Nord il tasso di rinuncia maggiore si registra in Piemonte con l'8,8%, seguito dalla Liguria, con il 7,8% (entrambe le regioni aumentano di 3 p.p. rispetto al 2019).

Figura 6. Persone che, negli ultimi 12 mesi, hanno rinunciato a prestazioni sanitarie pur avendone bisogno, per regione. Anni 2019, 2022 e 2023 (dati provvisori). Valori percentuali



Il 4,5% della popolazione complessiva nel 2023 dichiara di rinunciare a causa delle lunghe liste di attesa e il 4,2% lo fa per motivi economici. Rispetto al 2019, la quota di rinuncia causata dai tempi di attesa raddoppia quasi (era 2,8%), mentre si riallinea la rinuncia a prestazioni per motivi economici (era infatti 4,3%). Rispetto al 2022, si consolidano quindi i noti problemi delle liste di attesa (+0,7 p.p.), ma cresce soprattutto la quota di chi rinuncia per motivi economici, che guadagna 1,3 punti percentuali in un solo anno. Diventa residuale la quota di chi rinuncia per problemi dovuti al *COVID-19* (0,1%, era 5,9% nel 2021). Nel 2023, le disuguaglianze sociali nella rinuncia a prestazioni mostrano differenziali minori rispetto al periodo pre-*COVID* e si annullano del tutto tra gli adulti di 45-64 anni: 10,4% tra coloro che hanno solo il titolo di studio della scuola dell'obbligo e 10,6% tra chi ha conseguito almeno una laurea.

### Assistenza domiciliare agli anziani in costante aumento, soprattutto al Centro

La politica sanitaria negli anni recenti ha stabilito che l'assistenza domiciliare (ADI) è il *setting* migliore per erogare le cure a pazienti fragili con cronicità, prevalentemente anziani. Da un lato consente ai pazienti di rimanere nel proprio contesto abitativo e familiare, dall'altro di assicurare al paziente di essere assistito adeguatamente da personale sanitario e socio-sanitario, con costi ampiamente più bassi rispetto alle cure erogate in regime residenziale e, soprattutto, rispetto ai costi del ricovero ospedaliero.

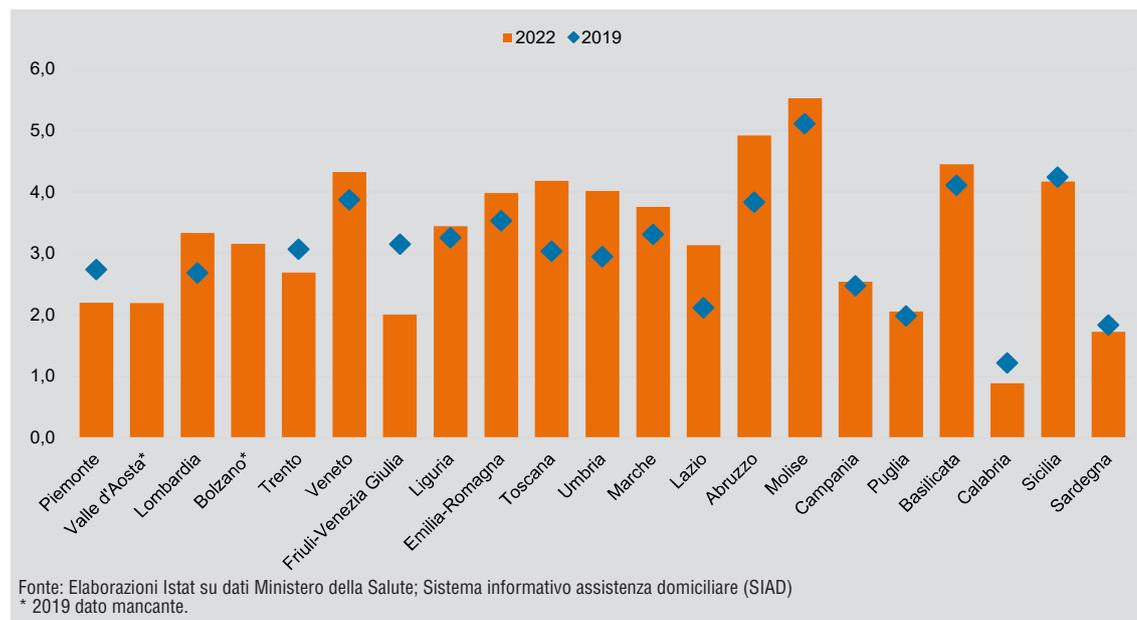
Di conseguenza, il potenziamento dell'assistenza in ADI è uno dei *target* della Missione 6 (Casa come primo luogo di cura e telemedicina) all'interno del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), per mantenere una buona qualità di vita degli assistiti e, allo stesso tempo, garantire una maggiore sicurezza dell'assistenza e favorire la riduzione di ricoveri inappropriati. Nel 2022 sono circa 459 mila gli anziani assistiti in ADI, il 3,3% della popolazione con più di 64 anni. Erano meno di 400 mila nel 2019, il 2,9%. L'incremento maggiore dell'indicatore si è osservato al Centro, da 2,6% a 3,6%, mentre è rimasto sostanzialmente stabile nel Mez-

## 12. Qualità dei servizi

289

zogiorno (2,9% nel 2022) e in debole aumento al Nord (da 2,7% a 3,0% nel Nord-ovest, da 3,5% a 3,8% nel Nord-est). Nelle regioni si osservano incrementi significativi in Lombardia, Toscana, Umbria, Lazio e Abruzzo. Quest'ultimo, insieme al Molise (5,5%), ha la quota più elevata di anziani assistiti in ADI (4,9%) (Figura 7).

**Figura 7. Anziani di 65 anni e più assistiti in assistenza domiciliare integrata (ADI) per regione. Anni 2019, 2022. Valori percentuali**

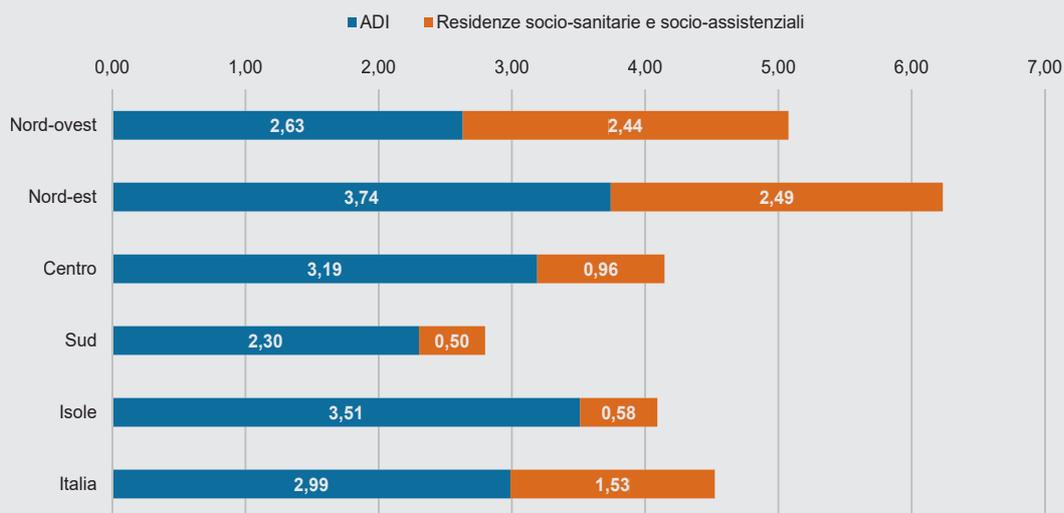


## ASSISTENZA AGLI ANZIANI FRAGILI

Nel 2021 (ultimo anno disponibile dei dati sugli anziani non autosufficienti assistiti in residenze), il 4,5% della popolazione anziana di 65 anni e più riceveva assistenza in ADI o in residenze socio-sanitarie o socio-assistenziali, con una forte variabilità dal 6,2% nel Nord-est al 2,8% nel Sud (Figura A). I due *setting* assistenziali coprono una quota analoga di anziani vulnerabili nel Nord-ovest (52% in ADI, 48% in residenze), mentre al Sud e nelle Isole l'assistenza è erogata per oltre l'80% in ADI. Il Sud, ripartizione geografica fortemente interessata dal processo di invecchiamento della popolazione e da precarie condizioni di salute, presenta quote molto basse di anziani fragili assistiti sia in ADI (2,3%) sia in residenze (0,5%).

Queste differenze geografiche si legano strettamente alla forte variabilità territoriale dei posti letto nei presidi residenziali: nel 2021, a fronte di una dotazione media nazionale pari a 70,1 posti letto per 10.000 residenti, nel Nord-est è pari a 100,3, tre volte più elevata rispetto al Sud (33,4); situazione intermedia per le Isole, con 51,3 posti letto residenziali, e il Centro, con 56,5. Il Nord-ovest è più simile al Nord-est con 97,2 posti letto per 10.000 residenti.

Figura A. Anziani di 65 anni e più assistiti in assistenza domiciliare integrata (ADI) e percentuale di anziani non autosufficienti di 65 anni e più in residenze per ripartizione geografica. Anno 2021. Valori percentuali



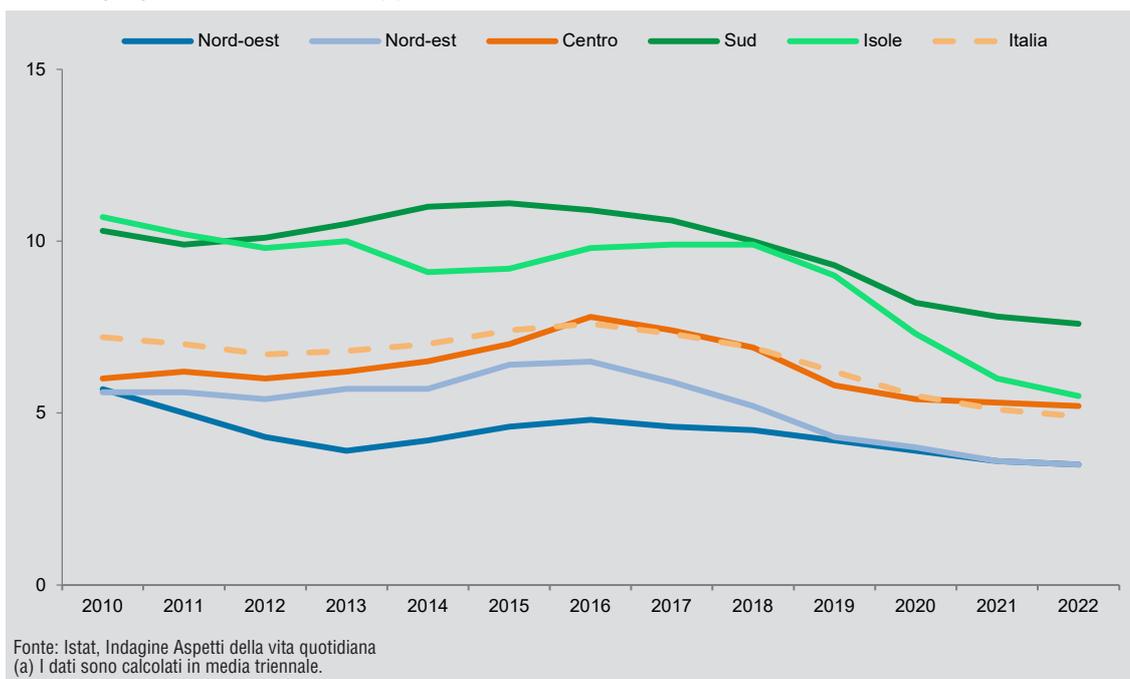
Fonte: Elaborazioni Istat su dati Ministero della Salute - Sistema informativo assistenza domiciliare (SIAD); Istat, Indagine sui presidi residenziali socio-sanitari e socio-assistenziali

### Difficoltà di accesso ai servizi essenziali molto più accentuate al Sud

Una diffusione capillare sull'intero territorio nazionale di strutture che erogano servizi essenziali, come farmacie, pronto soccorso, uffici postali o comunali, supermercati, scuole o stazioni di polizia e di carabinieri, è di fondamentale importanza per il benessere dei cittadini. Nel triennio 2021-2023, il 4,9% delle famiglie dichiara di incontrare molte difficoltà nel raggiungere tre o più servizi essenziali (Figura 8). Tale situazione si verifica con maggiore frequenza al Sud (7,6%) e in particolare in Campania (8,8%), in Calabria (7,7%) e in Puglia (7,1%) e in misura più contenuta al Nord (3,5%). L'indicatore migliora lievemente nel tempo, ma in maniera trasversale su tutto il territorio, così che la differenza tra Nord e Sud non accenna ad attenuarsi.

Il miglioramento più accentuato si osserva nelle Isole, dove la quota di famiglie con difficoltà a raggiungere i servizi essenziali si dimezza, dal 10,7% del periodo 2009-11 al 5,5% del 2021-23.

**Figura 8. Famiglie che dichiarano molta difficoltà a raggiungere tre o più servizi essenziali, per ripartizione geografica. Anni 2010-2022 (a). Valori percentuali**



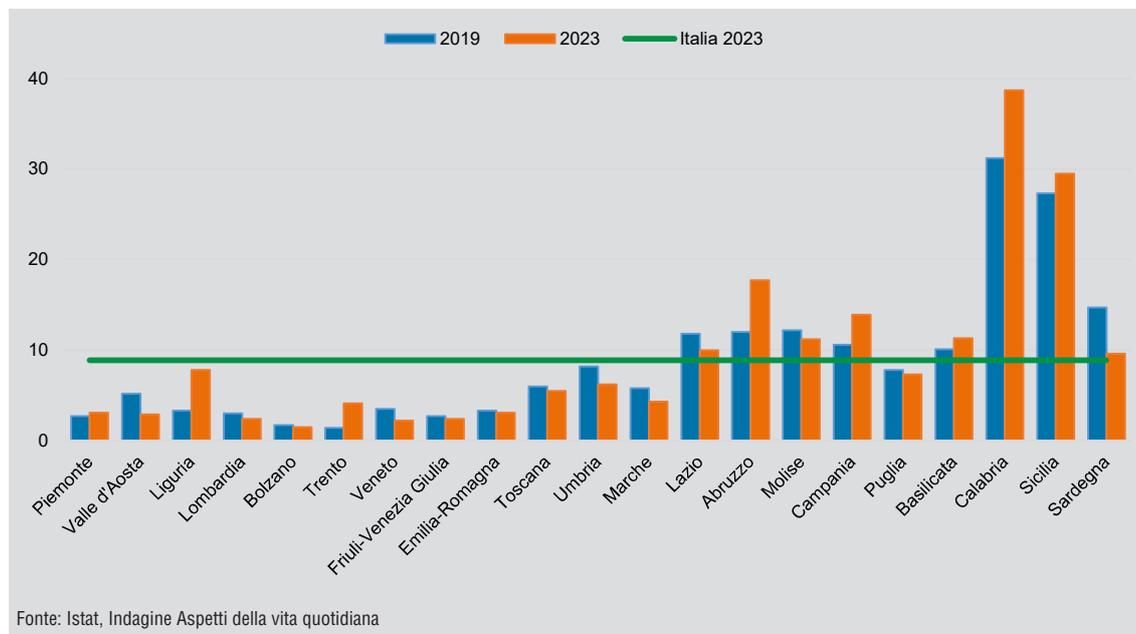
### Maggiori irregolarità nella distribuzione dell'acqua e dell'energia elettrica al Mezzogiorno

Tra i servizi assolutamente indispensabili per i cittadini, la qualità del servizio idrico ed elettrico dipende dall'efficacia della rete di distribuzione, che deve essere in grado di fornire acqua ed energia elettrica con continuità; le interruzioni creano infatti disagi, sia per le attività domestiche sia per le attività economiche.

La rete di distribuzione dell'acqua risulta abbastanza buona in tutte le regioni. Nel 2023, dichiara irregolarità del servizio idrico l'8,9% delle famiglie, ma tale valore medio è la sintesi di situazioni molto diverse (Figura 9). In Calabria la percentuale arriva al 38,7% e in Sicilia al 29,5%, mentre in tutte le regioni del Nord è al di sotto del 5%, a eccezione della Liguria, con

il 7,8%. Si tratta di un problema legato alla presenza di infrastrutture carenti, e la situazione di Calabria e Sicilia non mostra miglioramenti.

**Figura 9. Famiglie che dichiarano irregolarità nella distribuzione dell'acqua per regione. Anni 2019, 2023. Valori percentuali**



La qualità del servizio elettrico si valuta con il numero medio per utente di interruzioni senza preavviso e superiori ai tre minuti: nel 2022 si sono verificate 2,2 interruzioni accidentali lunghe per utente.

La discontinuità del servizio elettrico è diversificata nel territorio italiano, e ricalca le differenze Nord-Sud già osservate per la qualità del servizio idrico. Le interruzioni avvengono poco più di una volta l'anno nel Nord e con maggiore frequenza nel Mezzogiorno.

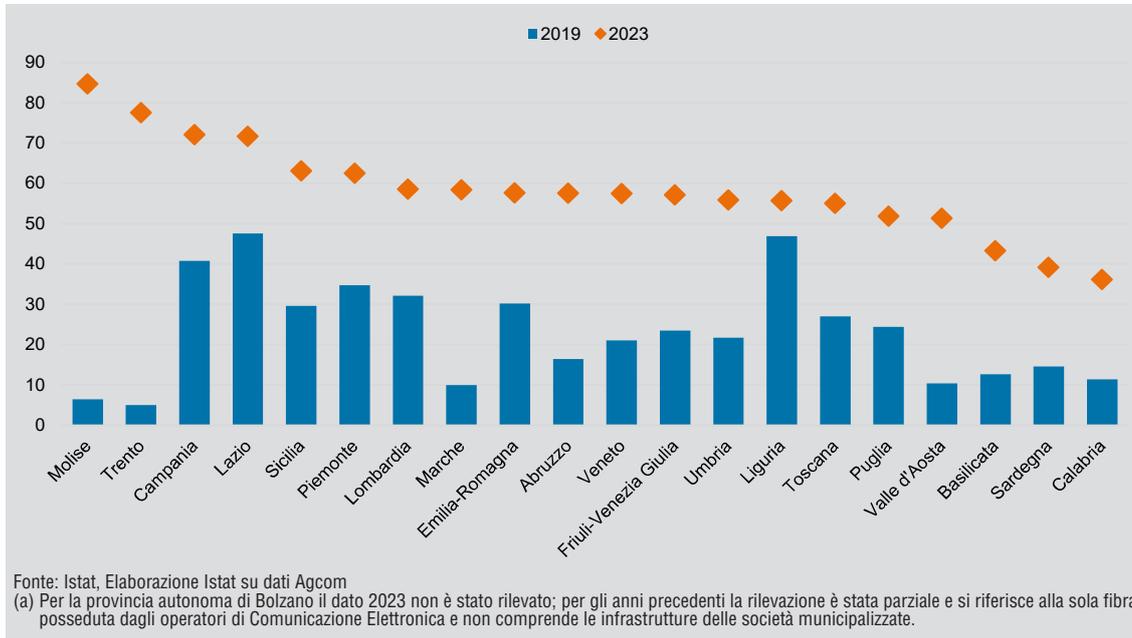
Rispetto al 2019 il servizio elettrico migliora leggermente e in modo omogeneo in tutte le regioni, ma nel 2022 le interruzioni sono aumentate, seppure di poco, in tutte le ripartizioni geografiche, a eccezione delle Isole. In Sicilia si è passati da 4,9 a 3,9 interruzioni per abitante; in Sardegna il calo è stato più contenuto da 3,3 a 2,8 interruzioni.

### In continuo aumento la copertura da rete fissa per la connessione veloce a Internet

Nel 2023, l'Italia ha raggiunto la quota del 59,6% delle famiglie servite da una connessione Internet ad alta velocità, dato in continua crescita, anche se ancora inferiore alla media europea. L'obiettivo fissato dalla Commissione europea per il 2030 è dotare tutte le famiglie dell'Unione di connessioni ad alta velocità e di copertura 5G, anche se, data la conformazione geografica di alcune zone italiane, non si potrà arrivare alla copertura totale con rete fissa.

La copertura della rete fissa di accesso ultra veloce a Internet non è omogenea nel territorio nazionale. Alcuni territori hanno una copertura superiore al 70%. Si tratta, ad esempio, del Molise (84,6%), della provincia autonoma di Trento (77,6%), della Campania (72,1%) e del Lazio (71,7%). In altre situazioni, critiche, non si raggiunge nemmeno la soglia del 40% delle famiglie che abitano in una zona servita da Internet veloce: così è, ad esempio, in Calabria (36,1%) e in Sardegna (39,2%) (Figura 10).

Figura 10. Famiglie che risiedono in una zona servita da una connessione di nuova generazione ad altissima capacità per regione. Anni 2019, 2022. Valori percentuali



Nemmeno il miglioramento nella distribuzione della connessione ultra veloce a Internet è stato omogeneo in tutte le regioni. Tra il 2019 e il 2023, la Liguria ha aumentato molto poco tale copertura, mentre altrove, come nella provincia autonoma di Trento e in Molise, che erano le zone più arretrate d'Italia nel 2019, si sono fatti significativi passi in avanti, rispettivamente dal 5,0% al 77,6% e dal 6,4 al 84,6%, con il risultato di rientrare tra le quattro regioni con la copertura più alta.

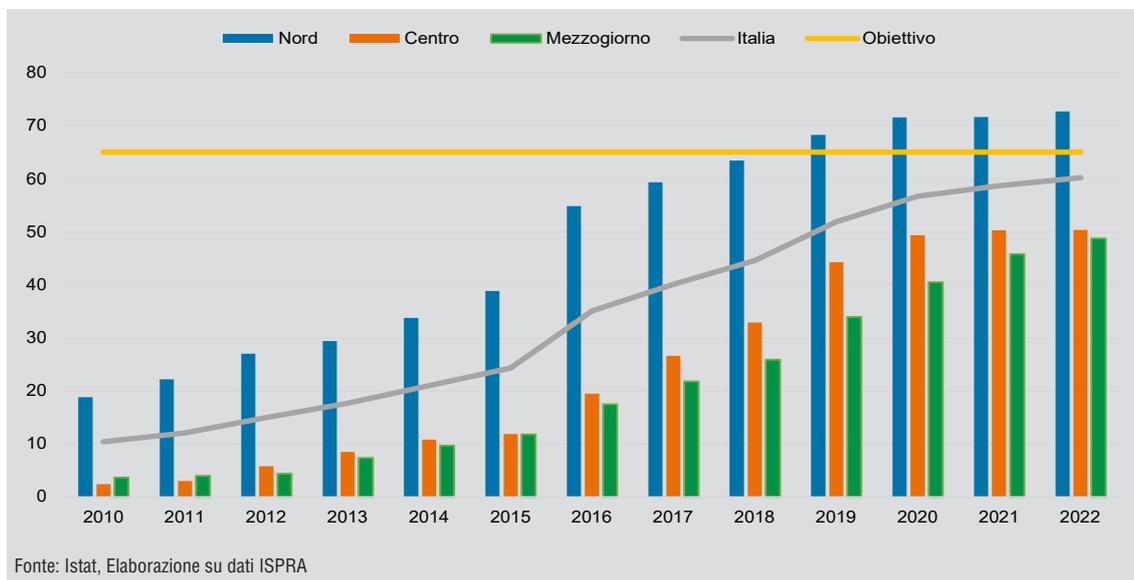
### La raccolta differenziata cresce, la metà delle regioni supera l'obiettivo del 65%

Nel 2022, il 60,2% delle famiglie italiane vivono in un comune che ha raggiunto l'obiettivo del 65% di raccolta differenziata dei rifiuti urbani. I comuni che hanno superato questa soglia sono 5.420 su 7.901 e portano 11 regioni al raggiungimento dell'obiettivo. Di quasi 29 milioni di tonnellate di rifiuti urbani prodotte, 18,6 milioni sono raccolte in maniera differenziata. L'organico rappresenta la maggior parte dei rifiuti differenziati (39,3%), seguito da carta e cartone, che rappresentano il 19,2%; dal vetro, con il 12,2%, e dalla plastica con l'8,6%. Questa composizione si è mostrata stabile nel tempo.

Le differenze territoriali di *performance* della raccolta dei rifiuti differenziati sono tuttavia rilevanti.

Le aree più virtuose sono la provincia autonoma di Trento, la Sardegna e le Marche, nelle quali oltre il 90% delle famiglie vivono in un comune che ha raggiunto il 65%. Fanalino di coda sono Lazio e Campania, dove la percentuale scende a poco più del 30% delle famiglie. Il servizio di raccolta differenziata è in continuo miglioramento in tutto il territorio nazionale, anche se con ritmi diversi (Figura 11). Nel 2022, un grande salto in avanti è stato fatto dalla Sicilia, dove l'indicatore, pur restando molto distante dall'obiettivo, aumenta di 8,1 p.p., passando dal 37,3% al 45,4%.

Figura 11. Popolazione residente nei comuni con raccolta differenziata superiore e uguale al 65% per ripartizione geografica. Anni 2010-2022. Valori percentuali



I tassi aumentano anche per le regioni che avevano già alti tassi di raccolta differenziata, come l'Emilia-Romagna (+6,8 p.p.), le Marche (+5,6 p.p.) e l'Umbria (+4,8 p.p.). Le uniche regioni che nell'ultimo anno hanno registrato una flessione sono il Veneto, la Toscana, la Basilicata e la provincia autonoma di Trento.

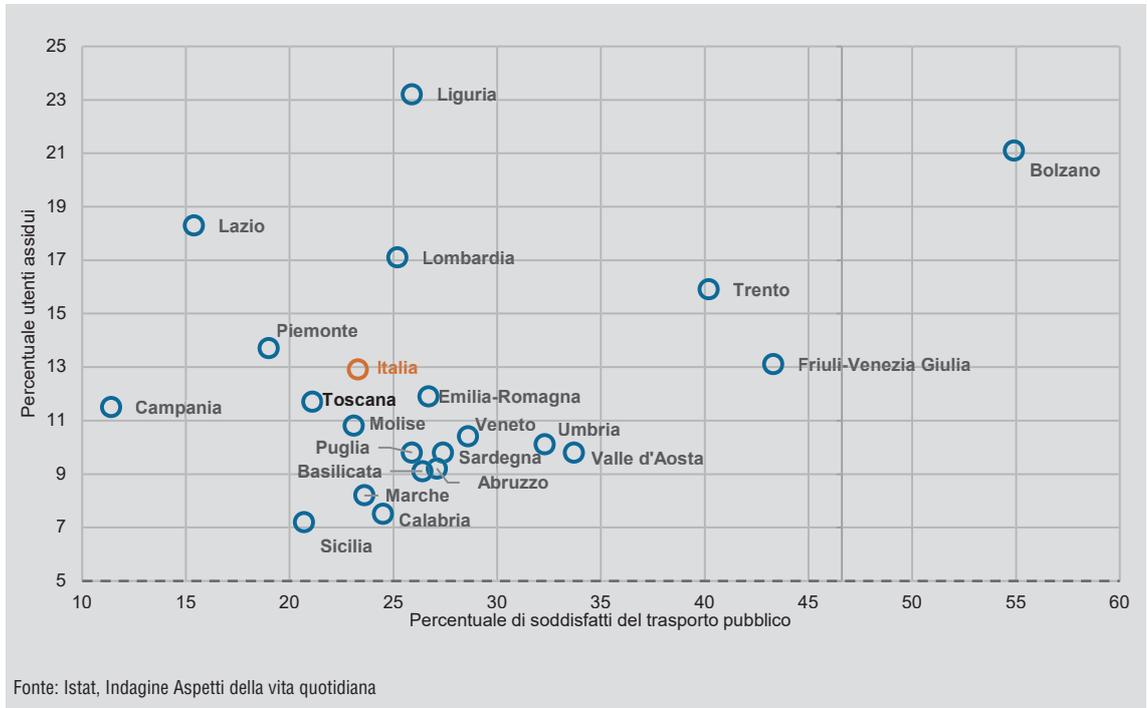
### L'uso dei mezzi pubblici continua a crescere, ma non è tornato ai livelli pre-COVID

Il 12,9% delle persone dai 14 anni di età, nel 2023, ha utilizzato assiduamente i servizi pubblici di mobilità, dato che conferma la tendenza alla ripresa (era il 11,8% l'anno precedente), pur senza raggiungere ancora i livelli degli anni pre-COVID, quando la quota di utenti superava il 15%.

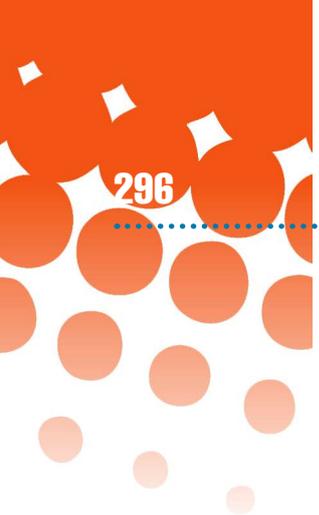
Sono soprattutto i più giovani a servirsi assiduamente del trasporto pubblico: hanno utilizzato più volte alla settimana i servizi di mobilità nel corso del 2023 oltre la metà delle persone tra i 14 e i 19 anni (il 52,6%), con una crescita rispetto allo scorso anno di oltre due punti percentuali (era il 50,4%). Un incremento più importante si è registrato tra le persone di 20-24 anni, con +3,3 punti percentuali rispetto al 27,2% del 2022, e in particolare tra le ragazze, che sono le maggiori utilizzatrici del servizio. In questa fascia di età utilizza assiduamente i servizi di trasporto pubblico oltre un terzo delle ragazze (il 35,7% nel 2023, contro il 31,1% del 2022) e circa un quarto dei ragazzi (il 25,6% contro il 23,9% del 2022).

Sul territorio, l'utenza più ampia risiede nelle regioni del Nord (14,7%), e in particolare in Liguria, che, con il 23,2% di utenti assidui, mostra la ripresa più netta rispetto allo scorso anno (19,7%) insieme al Molise, dove si è passati dal 6,5% al 10,8% (Figura 12).

Figura 12. Persone di 14 anni e più che utilizzano più volte a settimana i mezzi di trasporto pubblici e soddisfazione per il servizio. Anno 2023. Valori percentuali



Il Sud e le Isole si confermano invece le ripartizioni con le quote più basse di utenti e con una ripresa nella domanda di mobilità che fatica: Sicilia (7,2%) e Calabria (7,5%) sono le regioni con l'utenza più bassa, stazionaria o leggermente in calo rispetto al passato. Rimane stabile la quota di quanti si dichiarano soddisfatti dei servizi di mobilità, che si assesta a poco meno di un quarto degli utenti assidui dei mezzi pubblici (il 23,3%). In netto peggioramento rispetto al 2022 la *performance* del Centro (dal 21,0% al 18,3%) e soprattutto delle Isole (dal 29,2% al 22,8%).



## 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 trasporto pubblico:** Percentuale di persone di 14 anni e più, utenti assidui dei servizi di trasporto pubblico, che valutano positivamente la propria esperienza di tali servizi (voto uguale o superiore a 8 su 10) sul totale degli utenti assidui. Sono considerati utenti assidui quanti hanno dichiarato di utilizzare i mezzi pubblici (treni o autobus/filobus/tram, urbani o extraurbani) 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 pubblico (treni o autobus/filobus/tram, urbani o extraurbani).  
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 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 (escluse visite odontoiatriche) o a esame diagnostico (es. radiografie, ecografie, risonanza magnetica, TAC, ecodoppler, o altro tipo di accertamento, eccetera) 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)	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 trasporto pubblico (f)
	2021	2022	2022	2023	2022	2022	2023
Piemonte	117,7	2,2	3,6	3,1	1,6	3650	19,0
Valle d'Aosta/Vallée d'Aoste	110,5	2,2	4,8	2,9	0,7	961	33,7
Liguria	112,2	3,4	5,1	7,8	1,1	4270	25,9
Lombardia	86,0	3,3	3,2	2,4	1,4	11244	25,2
Trentino-Alto Adige/Südtirol	134,3	2,9	3,3	2,8	0,9	4180	48,5
Bolzano/Bozen	115,6	3,2	2,5	1,5	0,8	3923	54,9
Trento	152,8	2,7	4,1	4,1	0,9	4411	40,2
Veneto	93,5	4,3	3,7	2,2	1,5	5289	28,6
Friuli-Venezia Giulia	116,2	2,0	3,5	2,4	1,2	4416	43,3
Emilia-Romagna	95,2	4,0	3,5	3,1	1,3	2841	26,7
Toscana	61,9	4,2	5,4	5,5	1,6	3054	21,1
Umbria	67,2	4,0	4,9	6,2	1,8	1853	32,3
Marche	83,5	3,8	4,2	4,3	1,6	2092	23,6
Lazio	44,5	3,1	5,3	10,0	2,3	7052	15,4
Abruzzo	42,1	4,9	4,8	17,7	2,5	2638	27,1
Molise	62,8	5,5	5,2	11,2	1,8	402	23,1
Campania	19,5	2,5	8,8	13,9	4,7	1691	11,4
Puglia	39,4	2,1	7,1	7,3	3,4	2274	25,9
Basilicata	75,8	4,5	6,1	11,3	2,1	1219	26,4
Calabria	40,1	0,9	7,7	38,7	3,2	1794	24,5
Sicilia	52,3	4,2	6,0	29,5	3,9	1639	20,7
Sardegna	48,3	1,7	3,9	9,6	2,8	3726	27,4
Nord	98,5	3,3	3,5	2,9	1,4	6078	26,8
Nord-ovest	97,2	3,0	3,5	3,1	1,5	7694	23,9
Nord-est	100,3	3,8	3,5	2,6	1,3	3886	32,3
Centro	56,5	3,6	5,2	7,6	1,9	5403	18,3
Mezzogiorno	39,2	2,9	6,9	18,6	3,6	1976	20,0
Sud	33,4	2,6	7,6	15,8	3,6	1940	19,0
Isole	51,3	3,5	5,5	24,3	3,6	2036	22,8
<b>Italia</b>	<b>70,1</b>	<b>3,3</b>	<b>4,9</b>	<b>8,9</b>	<b>2,2</b>	<b>4696</b>	<b>23,3</b>

(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;

## 12. Qualità dei servizi

299

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)
2023	2023	2022	2021	2022	2023 (*)	2022	2022	2022
13,7	62,5	58,3	3,0	6,5	8,8	49,0	3,8	6,8
9,8	51,3	80,6	3,6	18,4	6,3	59,2	3,7	7,4
23,2	55,7	40,6	4,0	14,7	7,8	46,7	4,8	8,1
17,1	58,5	76,2	4,5	5,0	7,2	71,0	3,9	6,0
18,4	77,6	84,5	2,9	9,0	5,3	62,5	3,5	8,3
21,1	....	73,4	1,9	4,7	5,1	66,3	3,5	8,3
15,9	77,6	95,5	3,9	13,8	5,4	59,1	3,4	8,3
10,4	57,5	83,6	4,5	6,2	7,4	64,7	3,7	6,9
13,1	57,1	70,9	3,0	7,4	5,1	49,2	4,2	7,6
11,9	57,6	74,8	3,7	5,5	5,8	51,5	4,6	7,2
11,7	55	55,9	3,2	6,3	5,6	48,6	4,8	7,3
10,1	55,8	77,7	2,4	12,7	9,2	28,2	4,7	8,0
8,2	58,4	91,2	2,3	13,4	9,7	45,8	3,9	7,2
18,3	71,7	32,1	3,0	7,4	10,5	47,4	5,0	7,5
9,2	57,5	67,9	3,2	16,0	9,2	30,8	4,5	7,3
10,8	84,6	47,0	4,6	30,4	9,0	23,2	4,2	8,8
11,5	72,1	33,4	2,6	9,8	5,9	58,4	4,0	6,2
9,8	51,8	56,8	3,5	9,2	8,4	24,4	4,0	7,2
9,1	43,2	55,1	3,0	28,4	6,7	28,1	3,5	7,6
7,5	36,1	36,8	2,3	21,3	7,3	27,3	4,0	5,9
7,2	63,1	45,4	3,6	7,0	7,0	22,4	4,5	6,0
9,8	39,2	91,6	2,5	6,7	13,7	48,1	4,9	6,7
14,7	59,0	72,7	4,0	6,5	7,1	60,0	4,0	6,8
16,7	59,3	68,1	4,0	6,6	7,7	61,7	4,0	6,5
12,0	58,5	79,0	3,9	6,3	6,4	57,7	4,1	7,2
14,3	63,7	50,4	2,9	8,3	8,8	46,1	4,8	7,4
9,4	58,0	48,8	3,1	11,1	7,7	34,7	4,2	6,5
10,1	58,6	45,1	2,9	13,0	7,3	38,2	4,0	6,7
7,9	57,0	56,8	3,4	6,9	8,6	27,8	4,6	6,2
<b>12,9</b>	<b>59,6</b>	<b>60,2</b>	<b>3,5</b>	<b>8,3</b>	<b>7,6</b>	<b>47,7</b>	<b>4,2</b>	<b>6,8</b>

(g) Per 100 persone di 14 anni e più;

(h) Per 100 dimissioni dei residenti nella regione;

(i) Per 100 persone;

(l) Per 100 medici;

(m) Per 1.000 abitanti;

(\*) I dati del 2023 sono provvisori.

