

12. Qualità dei servizi¹

La possibilità di accedere a servizi di buona qualità influisce sulla vita quotidiana, migliorando il benessere delle persone.

Questo dominio analizza quantità e qualità di una vasta gamma di servizi: sanitari e assistenziali (inclusi quelli per le persone anziane o con disabilità); infrastrutturali, come la connessione Internet veloce e la fornitura di elettricità e acqua; ambientali, come la raccolta differenziata e lo smaltimento dei rifiuti; di mobilità, con specifico riferimento al trasporto pubblico.

Gli indicatori descrivono la dotazione infrastrutturale, il funzionamento dei servizi e l'efficacia nella soddisfazione dei bisogni, l'accessibilità da parte della popolazione e la loro qualità, misurata sia in termini oggettivi sia soggettivi.

L'inadeguata disponibilità di servizi colpisce particolarmente chi non ha risorse sufficienti per ricorrere ad alternative e aumenta il rischio di esclusione sociale. La disponibilità di servizi di qualità rappresenta, quindi, uno degli strumenti fondamentali per il superamento delle disuguaglianze.

Tendenze di lungo e breve periodo

La situazione dei servizi è molto eterogenea sia nel lungo periodo, sia rispetto all'anno precedente.

L'offerta di medici e personale infermieristico mostra nel lungo periodo una crescita lineare, a ritmi più sostenuti per infermieri e ostetriche, che passano da 5,6 a 6,8 per 1.000 abitanti tra il 2014 e il 2022². Ciò nonostante, la dotazione di infermieri risulta ancora insufficiente, soprattutto per la crescente domanda di cure a causa del progressivo invecchiamento della popolazione. Per il personale medico, inoltre, si registra uno scarso ricambio generazionale che interessa soprattutto i medici di medicina generale, con un aumento significativo della quota di coloro che hanno in carico più di 1.500 assistiti (soglia fissata dalla normativa nazionale): dal 28,0% del 2014 al 51,7% nel 2023.

Continuano a peggiorare sia la dotazione di posti letto ospedalieri in specialità a elevata assistenza sia l'emigrazione ospedaliera: il numero di posti letto per 10.000 abitanti scende da 3,2 nel 2022 a 2,9 nel 2023; i ricoveri in altra regione passano, nello stesso periodo, da 8,3% a 8,6%. L'aumento della mobilità interregionale per ricovero ospedaliero è un segnale di disuguaglianze nell'offerta e di diversa qualità dei sistemi ospedalieri regionali. Problemi di accessibilità emergono anche nei servizi sanitari extra-ospedalieri, con la rinuncia a prestazioni sanitarie (escluse quelle odontoiatriche), che passa dal 7,6% nel 2023 al 9,9% nel 2024 per l'intera popolazione.

Riflettendo l'invecchiamento demografico, i servizi per anziani e disabili aumentano, sia nel lungo sia nel breve periodo. I posti letto nei presidi residenziali socio-assistenziali e socio-sanitari passano da 65,7 per 10.000 abitanti nel 2014 a 72,2 nel 2023, con un incremento del 4,5% nel solo ultimo anno (erano 69,1 nel 2022). La percentuale di anziani trattati in assistenza domiciliare integrata mostra un trend fortemente crescente, dal 2,2% delle persone di 65 anni e più nel 2015 al 3,8% nel 2023, 0,5 punti percentuali in più rispetto all'anno precedente.

¹ Questo Capitolo è stato redatto da Manuela Michelini e Alessandra Burgio, con il contributo di Lidia Gargiulo. Le elaborazioni dei dati sono a cura di Alessandra Battisti, Alessia D'Errico e Valentina Joffre.

² Nei prossimi mesi l'Istat rilascerà per la prima volta dati sul personale sanitario provenienti dal Registro statistico dei professionisti sanitari realizzato mediante l'integrazione dei dati degli albi professionali con i Registri tematici dell'Istat. I dati saranno riferiti agli anni 2021-2023.

Tabella 1. Indicatori del dominio Qualità dei servizi. Tendenza di lungo periodo e andamento nell'ultimo anno

| INDICATORI | Verso (a) | Tendenza di lungo periodo | | | Andamento nell'ultimo anno (c) | |
|--|--------------|---------------------------|-------|----|---|-----------------|
| | | dal | | al | | Tendenza (b) |
| Posti letto nei presidi residenziali socio-assistenziali e socio-sanitari (per 10 mila abitanti) | + | 2014 | 65,7 | | 72,2 2023 | |
| Anziani trattati in assistenza domiciliare integrata (%) | + | 2015 | 2,2 | | 3,8 2023 | |
| Difficoltà di accesso ad alcuni servizi (%) (d) | - | 2014 | 7,0 | | 5,0 2023 | |
| Irregolarità nella distribuzione dell'acqua (%) | - | 2014 | 8,7 | | 8,7 2024 | |
| Irregolarità del servizio elettrico (per utente) | - | 2014 | 2,0 | | 2,5 2023 | |
| Posti-km offerti dal Tpl (per abitante) | + | 2014 | 4.566 | | 4.623 2023 | |
| Soddisfazione per i servizi di trasporto pubblico (%) | + | 2014 | 15,9 | | 20,9 2024 | |
| Utenti assidui dei mezzi pubblici (%) | + | 2014 | 15,7 | | 13,5 2024 | |
| Copertura della rete fissa di accesso ultra veloce a internet (%) | + | 2018 | 23,9 | | 70,7 2024 | |
| Servizio di raccolta differenziata dei rifiuti urbani (%) | + | 2014 | 21,0 | | 62,9 2023 | |
| Posti letto per specialità a elevata assistenza (per 10 mila abitanti) | + | 2014 | 3,1 | | 2,9 2023 | |
| Emigrazione ospedaliera in altra regione (%) | - | 2014 | 7,8 | | 8,6 2023 | |
| Rinuncia a prestazioni sanitarie (%) | - | 2017 | 8,1 | | 9,9 2024 | |
| Medici di medicina generale con un numero di assistiti oltre soglia (%) | - | 2014 | 28,0 | | 51,7 2023 | |
| Medici (per 1.000 abitanti) | + | 2014 | 3,9 | | 4,2 2022 | |
| Infermieri e ostetriche (per 1.000 abitanti) | + | 2014 | 5,6 | | 6,8 2022 | |

Fonte: Istat, Indicatori Bes

(a) Gli indicatori hanno verso positivo se l'incremento del loro valore segnala un miglioramento del benessere, negativo in caso contrario.

(b) Il verde indica una tendenza in miglioramento nel lungo periodo, il rosso una tendenza in peggioramento, il bianco rappresenta una tendenza non univocamente definita, tenuto conto del verso dell'indicatore. Per ulteriori dettagli si veda la *Guida alla lettura*.(c) Il verde indica un miglioramento nell'ultimo anno, il rosso un peggioramento, il grigio rappresenta una situazione stabile, tenuto conto del verso dell'indicatore. Per ulteriori dettagli si veda la *Guida alla lettura*.

(d) L'indicatore difficoltà di accesso ad alcuni servizi è calcolato come media mobile triennale, l'anno indicato è quello centrale.

Dopo un continuo miglioramento, le difficoltà di accesso a servizi essenziali quali farmacie, pronto soccorso, uffici postali, scuole, eccetera, nell'ultimo periodo si mantengono stabili: le famiglie che hanno dichiarato molta difficoltà a raggiungere tre o più servizi sono il 5,0% nel triennio 2022-2024, mentre nel 2013-2015 erano il 7,0%.

La quota di famiglie che denunciano irregolarità nell'erogazione dell'acqua, segnale di scarsa qualità della distribuzione, dal 2014 presenta un andamento discontinuo: supera il 10% negli anni 2017 e 2018, ma nel 2024 torna ai livelli di undici anni prima (8,7%).

Anche la qualità del servizio elettrico mostra nel tempo una tendenza non univoca. Tuttavia, nel 2023 si registrano più irregolarità nell'erogazione del servizio (2,5 interruzioni accidentali lunghe del servizio in media per utente contro 2,2 nel 2022).

La raccolta dei rifiuti urbani continua a migliorare, sia rispetto all'anno precedente, sia nel lungo periodo. Gli aumenti sono molto consistenti: è triplicata la percentuale di popolazione residente in comuni in cui il servizio di raccolta differenziata è superiore al 65% che passa dal 21,0% nel 2014 al 62,9% nel 2023.

Un andamento simile si osserva per la quota di famiglie servite dalla rete infrastrutturale per l'accesso ultra veloce a Internet che è quasi triplicata in soli 6 anni: dal 23,9% nel 2018 al 70,7% nel 2024.

Per quanto riguarda la mobilità, l'offerta di trasporto pubblico locale (TPL) è calata leggermente nell'ultimo anno, da 4.696 posti-km nel 2022 a 4.623 nel 2023. Dal lato della domanda, le persone di 14 anni e più che utilizzano più volte a settimana i mezzi di trasporto pubblici sono diminuite nel lungo periodo, toccando il minimo nel 2021 (9,4%); hanno registrato una lieve ripresa a partire dal 2022, e si attestano nel 2024 al 13,5%, pur rimanendo inferiori ai livelli pre-pandemia (quando superavano il 15%).

La soddisfazione per i servizi di mobilità, dopo un continuo miglioramento, subisce uno stallo ed è stabile rispetto all'anno precedente: nel 2024 gli utenti assidui del trasporto pubblico che si dichiarano soddisfatti del servizio sono il 20,9% (erano il 23,3% nel 2023 e il 15,9% nel 2014).

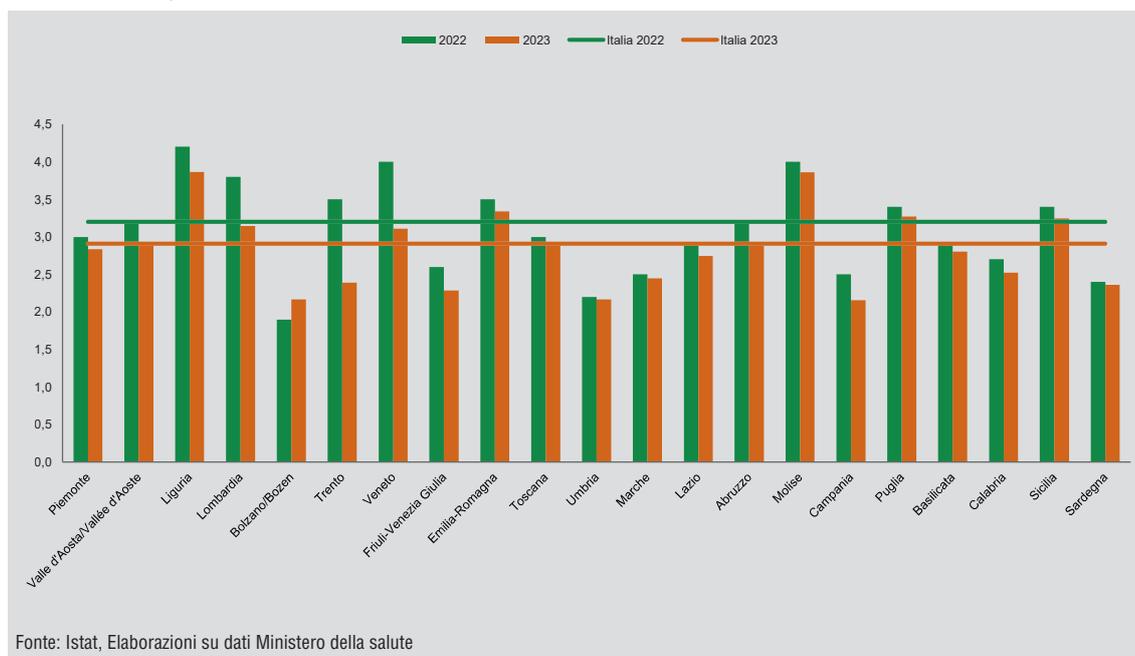
Diminuiscono i posti letto ospedalieri nei reparti a elevata assistenza, soprattutto in alcune regioni del Nord

Nel 2023, i posti letto ospedalieri nei reparti a elevata assistenza³ sono 2,9 per 10.000 abitanti, meno del 2022 (3,2), ma in linea con i valori degli anni pre-pandemia. Diminuiscono di più al Nord (da 3,6 a 3,1), che si conferma comunque la ripartizione con l'offerta più elevata, mentre al Centro il valore passa da 2,8 a 2,7 e nel Mezzogiorno da 3,0 a 2,8. Nella Provincia autonoma di Trento (da 3,5 a 2,4), in Veneto (da 4,0 a 3,1) e in Lombardia (da 3,8 a 3,1) vi sono le riduzioni più consistenti (Figura 1). Poiché le diminuzioni maggiori si registrano dove i livelli sono superiori alla media, si riducono le differenze territoriali: la distanza tra il valore regionale massimo e il minimo si riduce da 2,3 a 1,7 punti in un solo anno. Nel 2023, infatti, non si osserva un vero e proprio dualismo Nord-sud: le regioni con la dotazione di posti letto per specialità a elevata assistenza sopra la media nazionale appartengono sia alle aree settentrionali del paese (Liguria 3,9, Emilia-Romagna 3,3, Lombardia e Veneto 3,1), sia al Mezzogiorno (Molise 3,9, Puglia 3,3, Sicilia 3,2); allo stesso modo, i tre

³ Cardiocirurgia, cardiocirurgia pediatrica, emodialisi, malattie infettive e tropicali, nefrologia, neonatologia, neurochirurgia, neurochirurgia pediatrica, psichiatria, unità spinale.

valori più bassi si registrano in tre diverse aree: la Provincia autonoma di Bolzano/*Bozen*, l'Umbria e la Campania, (2,2 posti letto ogni 10.000 abitanti) (Figura 1).

Figura 1. Posti letto ospedalieri per specialità a elevata assistenza per regione. Anni 2022-2023 (valori per 10.000 abitanti)



Crescono i ricoveri fuori regione per le cure a elevata complessità

La mobilità ospedaliera extra regione⁴ nel 2023 ha riguardato circa 477 mila ricoveri, 27 mila in più rispetto al 2022. La percentuale rispetto al totale dei ricoveri di pazienti residenti è aumentata dall'8,3% all'8,6%. L'incremento maggiore si ha nella Provincia autonoma di Trento (da 13,9% a 15,4%), in Umbria (da 13,0% a 14,3%) e in Molise (da 30,6% a 32,7%), già caratterizzate da valori molto più alti della media. L'Agenzia nazionale per i servizi sanitari regionali (Agenas) che, in collaborazione con il Ministero della Salute, effettua annualmente un'analisi dettagliata delle dinamiche della mobilità sanitaria interregionale nel nostro Paese⁵, sottolinea come la mobilità casuale e quella apparente⁶ siano rimaste pressoché stabili, mentre a crescere è la mobilità effettiva per scelta del paziente: questa assorbe circa l'80% dei 2,881 miliardi di euro di saldo economico per la mobilità ospedaliera interregionale. La crescita della mobilità effettiva riguarda soprattutto i ricoveri ad alta complessità⁷, che costituiscono circa un quarto

4 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").

5 Cfr. <https://www.agenas.gov.it/i-quaderni-di-monitor-%E2%80%93-supplementi-alla-rivista/2614-la-mobilità-sanitaria-in-italia-edizione-2024>.

6 La mobilità apparente è costituita dai ricoveri effettuati nella regione di domicilio del paziente, quando quest'ultima non coincide con la regione di residenza. La mobilità casuale è relativa ai ricoveri effettuati in urgenza.

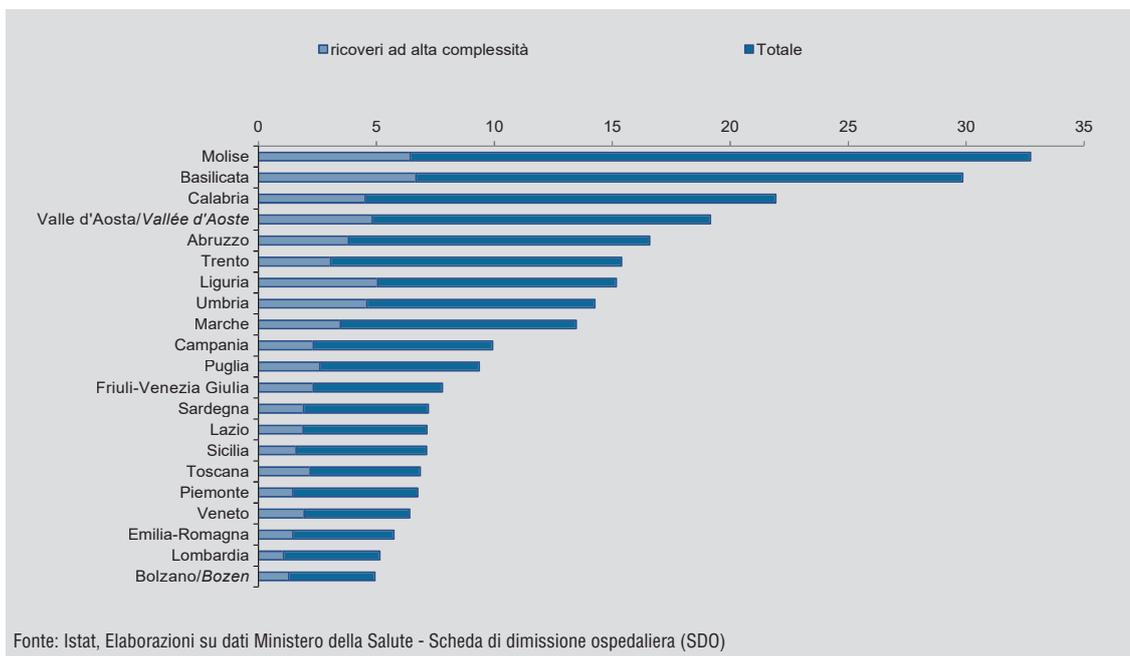
7 I ricoveri ad alta complessità sono individuati mediante la selezione di 84 codici su un totale di 538 presenti nella versione 24 del sistema DRG (*Diagnosis Related Groups*), utilizzato per raggruppare pazienti con caratteristiche simili in termini di diagnosi, procedure mediche eseguite, età e durata della degenza. I DRG ad alta complessità richiedono un elevato utilizzo di risorse sanitarie durante il ricovero ospedaliero e, di conseguenza, comportano trattamenti più costosi e specializzati.

dei ricoveri fuori regione e sono aumentati del 9,7% tra 2022 e 2023, a fronte del +6% dei ricoveri ordinari acuti fuori regione.

Nel 2023, nel Mezzogiorno si conferma la maggiore mobilità ospedaliera in uscita (11,3%), mentre nel Centro (8,5%) è prossima alla media nazionale e più bassa nel Nord (6,7%). I valori sono quasi doppi per i ricoveri più complessi: in Italia sono il 16,0% e nelle ripartizioni sono rispettivamente 20,0% nel Mezzogiorno, 16,9% nel Centro e 12,9% nel Nord. I residenti nel Mezzogiorno, per ricevere cure ospedaliere ad alta complessità, nel 57,1% dei casi si recano al Nord e nel 25,2% al Centro; i pazienti residenti al Centro nel 57,0% dei casi si spostano al Nord, mentre il 30,7% all'interno della stessa ripartizione geografica; i pazienti residenti al Nord sono trattati nella quasi totalità in regioni settentrionali (91,9%).

La geografia della mobilità ospedaliera è rimasta sostanzialmente invariata negli ultimi venti anni, con percentuali elevate in molte regioni del Sud, in Valle d'Aosta/*Vallée d'Aoste*, Liguria, Provincia autonoma di Trento, Marche e Umbria (Figura 2). In Liguria e Umbria la mobilità in uscita per ricoveri ad alta complessità è circa un terzo, simile a quella di regioni con minore migrazione, quali Veneto, Friuli-Venezia Giulia e Toscana.

Figura 2. Emigrazione ospedaliera totale e per ricoveri ad alta complessità per regione. Anno 2023 (valori percentuali)



Fonte: Istat, Elaborazioni su dati Ministero della Salute - Scheda di dimissione ospedaliera (SDO)

Aumenta la rinuncia a visite e accertamenti

Continua a crescere la rinuncia a visite mediche⁸ o ad accertamenti diagnostici per problemi economici, lunghe liste di attesa o scomodità a raggiungere i servizi sanitari. Nel 2024 ha rinunciato il 9,9% della popolazione (era 7,6% nel 2023), pari a 5,8 milioni di persone (circa 4,5 milioni nel 2023), confermando il peggioramento dell'accesso alle prestazioni sanitarie dopo la pandemia da Covid-19, ma anche rispetto al 2017 (primo anno di disponibilità di questi dati) quando il valore era pari all'8,1%.

Dichiara di aver rinunciato per motivi economici il 5,3% della popolazione (era il 4,2% nel 2023), il 6,8% per le lunghe liste di attesa, con un sensibile incremento rispetto all'anno precedente (era il 4,5%), l'1,3% rinuncia per la scomodità a raggiungere i servizi sanitari (era 1,0%). Allo stesso tempo, aumenta di circa 4 punti percentuali il ricorso al privato per visite ed esami specialistici, ossia di persone che hanno sostenuto l'intero costo dell'ultima prestazione specialistica senza rimborsi da assicurazioni (dal 19,9% nel 2023 al 23,9% nel 2024).

Si conferma lo svantaggio delle donne, che rinunciano a prestazioni sanitarie nell'11,4% dei casi rispetto all'8,3% degli uomini. Il divario di genere si è ridotto rispetto al 2023 per l'aumento della quota di chi rinuncia tra gli uomini (era il 6,2%, per le donne era il 9,0%). Nel 2024, la quota più elevata di rinuncia si è registrata tra i 45 e i 54 anni di età (13,4%), ma valori superiori alla media si osservano a partire dai 35 anni. Il divario di genere è massimo nella classe 25-34 anni (12,5% per le giovani contro 6,7% dei coetanei), rimane ampio anche tra gli adulti di 35-59 anni, per poi ridursi a 65-74 anni e quasi annullarsi a 75 anni e più (10,1% negli uomini, 11,5% nelle donne).

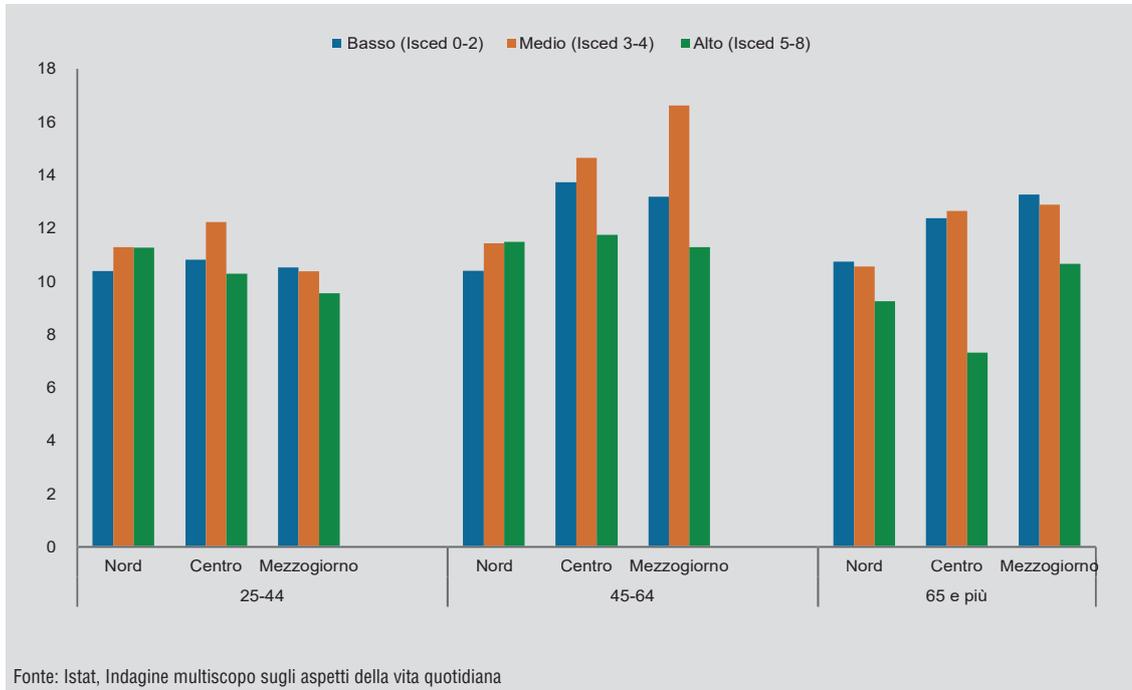
Nel 2024, il problema della rinuncia a prestazioni sanitarie ha interessato il 9,2% dei residenti nel Nord, il 10,7% nel Centro e il 10,3% nel Mezzogiorno. Rispetto al 2023, si osserva una riduzione delle differenze territoriali, determinata dal più accentuato aumento della rinuncia nel Mezzogiorno (era 7,7%) e nel Centro (era 8,8%); quest'ultima ripartizione mantiene la quota più elevata di rinuncia.

Nel Centro-nord la rinuncia è dovuta principalmente alle lunghe liste di attesa (7,3% al Centro, 6,9% al Nord), mentre nel Mezzogiorno la rinuncia per liste di attesa è uguale a quella per motivi economici (6,3%). Le regioni con i valori più elevati di rinuncia sono Sardegna (17,2%), Abruzzo (12,6%), Umbria (12,2%) e Lazio (12,0%); la situazione non è cambiata dal 2023.

Rinunciano di meno le persone di 25 anni e più con un titolo terziario rispetto a chi possiede al massimo un diploma di scuola secondaria inferiore (rispettivamente 10,7% e 11,8%). La differenza per livello di istruzione è più ampia tra le persone di 65 anni e più (9,2%, 11,9%), in particolare per gli anziani residenti al Centro (7,3%, 12,4%) (Figura 3). Tra i 25 e i 44 anni non si osservano differenze significative per titolo di studio, che erano invece presenti nel 2023, soprattutto nel Mezzogiorno. Al contrario, tra gli adulti di 45-64 anni al Centro e nel Mezzogiorno il divario per titolo di studio è in aumento rispetto al 2023. Tra gli anziani, sono più in difficoltà ad accedere ai servizi sanitari le persone con basso titolo di studio del Centro e del Mezzogiorno (Figura 3).

⁸ Sono escluse le visite odontoiatriche.

Figura 3. Persone di 25 anni e più che, negli ultimi 12 mesi, hanno rinunciato a prestazioni sanitarie pur avendone bisogno per titolo di studio, classe di età e ripartizione geografica. Anno 2024 (valori percentuali)

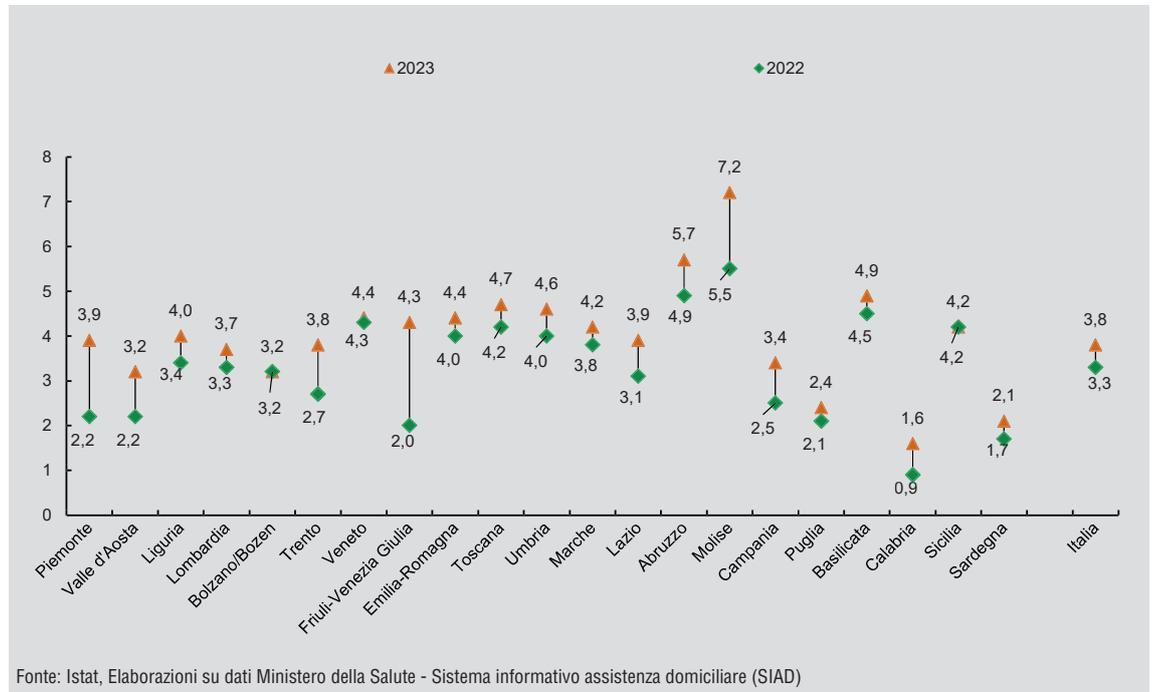


L'assistenza a domicilio degli anziani continua a crescere ma permangono differenze tra le regioni nei livelli e nell'intensità dei miglioramenti

Nel 2023 si conferma la tendenza in crescita del numero delle persone di 65 anni e più assistite a domicilio (ADI), circa 549 mila anziani (+90 mila rispetto al 2022), il 3,8% dei residenti (era il 3,3% nel 2022). L'incremento ha riguardato soprattutto gli individui di 75 anni e più, tra i quali la percentuale passa da 5,3% a 6,3% in un solo anno.

I dati territoriali confermano un Paese a diverse velocità. Continua a crescere la presa in carico nel Nord-est (4,3% nel 2023), già elevata nel 2022 (3,8%); in Veneto ed Emilia-Romagna il 4,4% degli anziani è assistito in ADI, in Friuli-Venezia Giulia il 4,3% (valore più che raddoppiato rispetto al 2,0% del 2022). Il Nord-ovest passa da valori inferiori alla media nazionale a valori superiori (da 3,0% a 3,8%), soprattutto grazie a un deciso aumento in Piemonte (da 2,2% a 3,9%) e in parte in Liguria (da 3,4% a 4,0%). Il Centro registra ulteriori miglioramenti (da 3,6% a 4,2%), con tutte e quattro le regioni che si posizionano sopra il valore Italia. Un recupero importante si registra anche al Sud, passato da 2,6% a 3,3%, ma con un'elevata variabilità regionale: tra il minimo di 1,6% in Calabria e il massimo del 7,2% in Molise, si osservano valori elevati anche in Abruzzo (5,7%) e Basilicata (4,9%). Nelle Isole, la Sicilia assiste a domicilio il 4,2% degli anziani (valore invariato rispetto al 2022), mentre la Sardegna ne assiste la metà (2,1%) (Figura 4).

Figura 4. Anziani di 65 anni e più trattati in assistenza domiciliare integrata (ADI) per regione. Anni 2022, 2023 (valori percentuali)



La presa in carico nelle strutture residenziali cresce, ancora indietro il Mezzogiorno

L'offerta di posti letto residenziali socio-assistenziali e socio-sanitari rappresenta un'altra importante forma di assistenza per le persone fragili e anziane, autosufficienti e non. Al 31 dicembre 2023 i posti letto in strutture residenziali sono 425.780, 72 per 10.000 residenti. Gli ospiti sono 385.871, il 76% dei quali ha almeno 65 anni; gli anziani non autosufficienti sono circa il 62%.

Considerando anche gli assistiti a domicilio (circa 550 mila), nel 2023 gli *over 64* presi in carico dai servizi sanitari e socio-sanitari sono il 5,5%.

La dotazione di posti letto residenziali è in crescita (erano 407.957 nel 2022), ma permangono forti differenze territoriali, con 101 posti letto per 10.000 residenti al Nord, 60 al Centro e 39 nel Mezzogiorno. I valori più elevati si registrano nella Provincia autonoma di Trento (151), in quella di Bolzano/*Bozen*, in Friuli-Venezia Giulia (120) e in Piemonte (118). Il valore dell'Italia centrale è trascinato in basso dal Lazio, che ha solo 45 posti letto per 10.000 residenti, a fronte di 71 in Toscana, 76 in Umbria e 83 nelle Marche. Nell'Italia meridionale, a parte la Basilicata con 80 posti letto, la dotazione è sempre più bassa della media nazionale, con un minimo di 19 posti letto in Campania, unica regione in cui si registra una diminuzione rispetto al 2022 (erano 20 posti letto per 10.000 residenti).

Meno medici di medicina generale e carico assistenziale in aumento, soprattutto al Nord

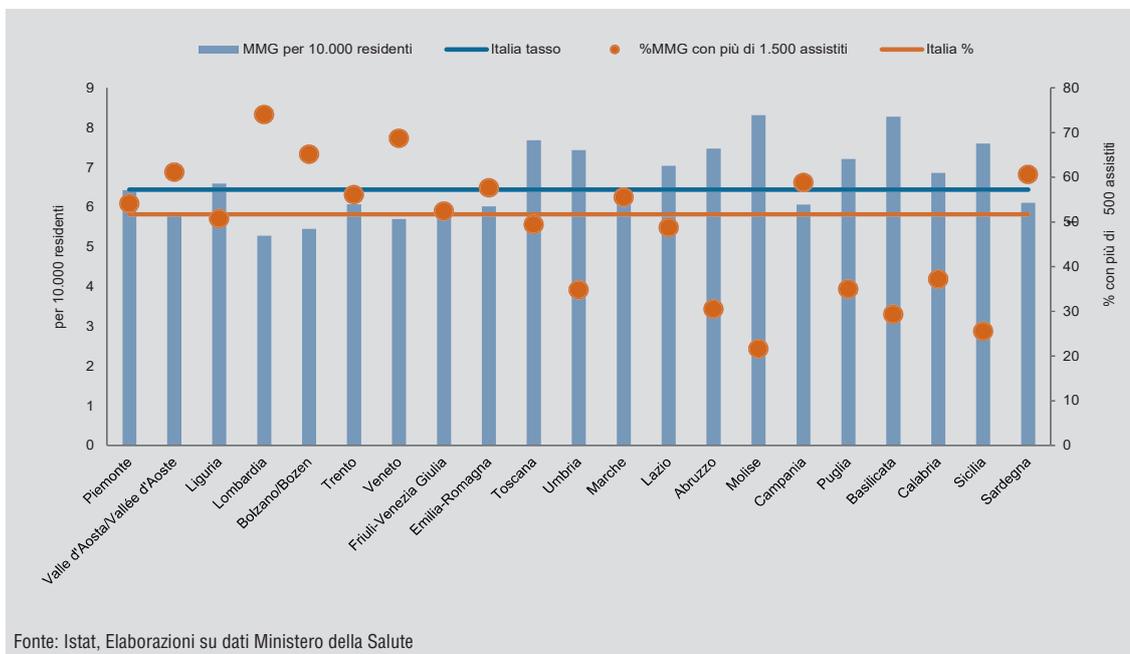
Nel 2023 il 60% dei medici di medicina generale (MMG) ha 60 anni e più (71,6% tra gli uomini, 44,8% tra le donne), rappresentando la categoria di medici mediamente più anziana.

Nel 2023 i MMG sono 37.983 (6,4 per 10.000 residenti), 1.383 in meno rispetto al 2022 (-3,5%). Tale riduzione ha generato un incremento del carico di assistenza per chi continua a svolgere questa attività professionale: la percentuale di MMG con più di 1.500 assistiti è aumentata di 4 punti percentuali rispetto al 2022, portandosi al 51,7%.

Al Centro la dotazione è più elevata (7,2 per 10.000 residenti) e diminuisce più lentamente (era 7,4), rispetto al Mezzogiorno (passato da 7,2 a 6,9) e al Nord (da 6,0 a 5,8), che rimane la ripartizione geografica più svantaggiata. Il carico di assistenza è aumentato in tutte le aree del paese, ma presenta una spiccata variabilità territoriale, con il 63,8% dei MMG che ha più di 1.500 assistiti al Nord, il 48,7% al Centro e il 39,6% nel Mezzogiorno.

Nelle regioni con meno MMG il carico assistenziale è maggiore, in particolare in Lombardia (74,0%), Provincia autonoma di Bolzano/*Bozen* (65,1%) e Veneto (68,7%) (Figura 5).

Figura 5. Medici di medicina generale e medici di medicina generale con più di 1.500 assistiti. Anno 2023 (valori per 10.000 residenti e valori percentuali)



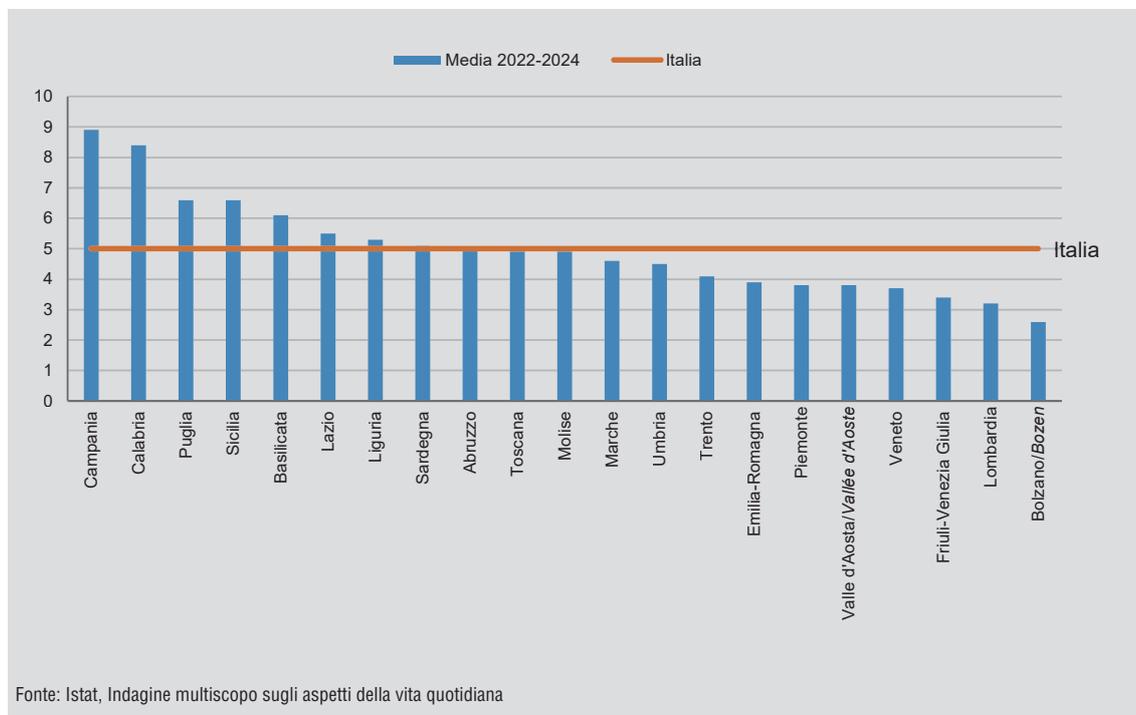
Accedere ai servizi essenziali continua a essere più difficile al Sud e nei piccoli comuni

Nel triennio 2022-2024, il 5,0% delle famiglie incontra molte difficoltà a raggiungere tre o più servizi essenziali, come farmacie, pronto soccorso, uffici postali o comunali, supermercati, scuole o stazioni di polizia e di carabinieri; tale quota, dopo un periodo di costante miglioramento, negli ultimi anni è stabile.

Permangono forti differenze tra Nord e Sud: si va dal minimo di 2,6% delle famiglie nella Provincia autonoma di Bolzano/*Bozen* a percentuali più che triple in Campania (8,9%) e in Calabria (8,4%) (Figura 6).

Le difficoltà di accesso ai servizi essenziali si associano alla dimensione comunale. Nei piccoli comuni fino a 2.000 abitanti, le famiglie che denunciano difficoltà di accesso sono l'11,1%, diminuiscono nei comuni più grandi fino ad arrivare al 3,6% delle famiglie nei comuni centro delle aree metropolitane.

Figura 6. Famiglie che dichiarano molta difficoltà a raggiungere tre o più servizi essenziali per regione. Media 2022-2024 (valori percentuali)



Si conferma più alta nel Mezzogiorno l'irregolarità nella distribuzione dell'acqua

Nel 2024, dichiara irregolarità del servizio idrico l'8,7% delle famiglie. Permangono forti differenze territoriali: i disagi nella distribuzione dell'acqua riguardano il 3,2% delle famiglie del Nord, la quota raddoppia al Centro (6,1%) ed è particolarmente elevata nel Mezzogiorno (18,6%). La situazione più critica si registra in Calabria e Sicilia (rispettivamente 29,9% e 29,2%). Tuttavia, in Calabria le famiglie che denunciano irregolarità nell'erogazione dell'acqua sono diminuite di 8,8 punti percentuali nell'ultimo anno.

Aumentano le interruzioni del servizio elettrico

Nel 2023 l'Autorità per l'energia elettrica ha rilevato in media 2,5 interruzioni senza preavviso lunghe (superiori a 3 minuti) per utente. Il numero delle interruzioni peggiora rispetto all'anno precedente quando era pari a 2,2.

La discontinuità del servizio elettrico è diversificata nel territorio italiano: la situazione è più critica nelle Isole (5 interruzioni per utente) e nel Sud (3,7) rispetto a 1,6 interruzioni l'anno nel Nord e 2,2 nel Centro.

Come negli anni precedenti, le regioni con più interruzioni sono la Sicilia (5,7), la Campania (4,4) e la Calabria (3,8).

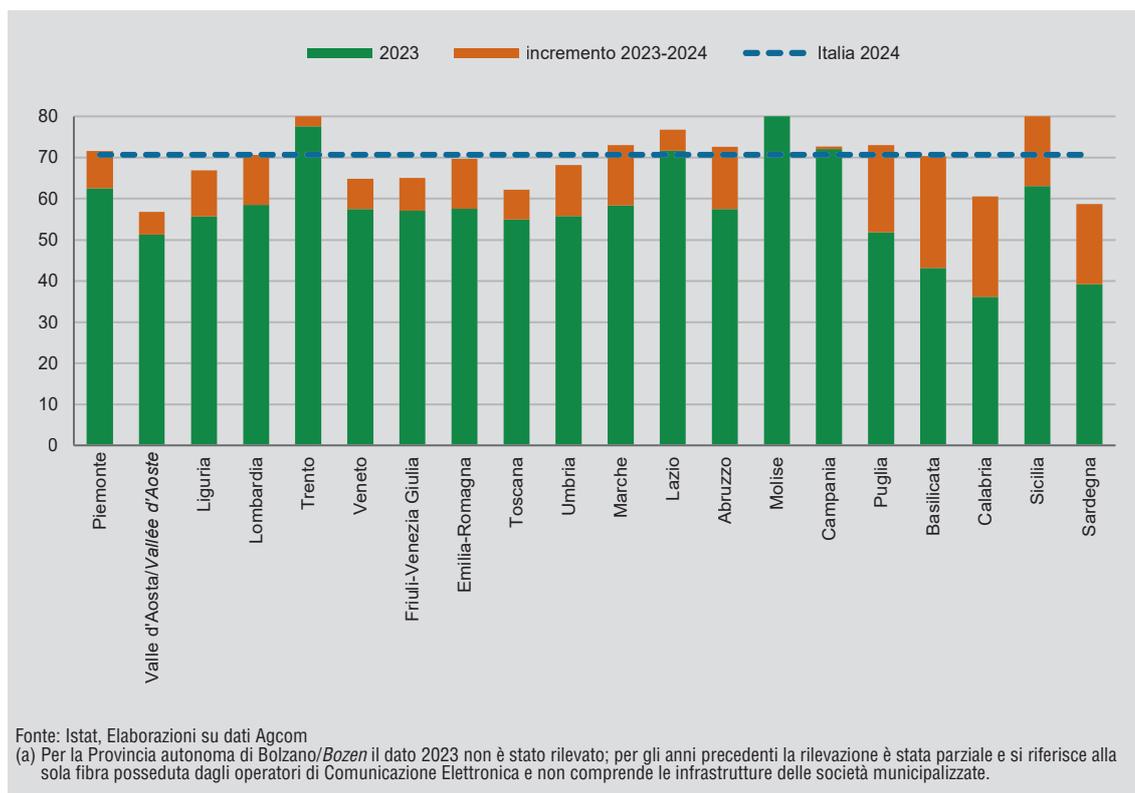
Rispetto all'anno precedente il servizio elettrico registra un lieve peggioramento in tutte le regioni, a eccezione della Campania (che passa da 4,7 nel 2022 a 4,4 nel 2023); in Sardegna l'aumento più consistente: da 3,9 a 5,7 interruzioni.

La connessione veloce a Internet continua a diffondersi e si riducono le disuguaglianze sul territorio

La Commissione europea, tramite la strategia per il Decennio Digitale 2030, si è posta l'obiettivo di garantire per il 2030 una connettività di almeno 1 Gbps (Gigabit al secondo) per tutte le famiglie europee e la piena copertura 5G in tutte le aree popolate dell'Unione europea. La tecnologia 5G, la quinta generazione di connessione radiomobile, migliora decisamente la qualità della connettività rispetto agli standard precedenti e consente di ridurre di molto i tempi di latenza⁹. Nel 2024, l'Italia ha raggiunto il 70,7% delle famiglie servite da una connessione internet a banda ultra larga (fibra FTTH, FWA e 5G), dato in continua crescita, anche se ancora inferiore alla media europea.

La copertura della rete fissa di accesso ultra veloce a Internet non è omogenea nel territorio nazionale: varia da valori inferiori al 60% in Valle d'Aosta/*Vallée d'Aoste* e in Sardegna (rispettivamente 56,8% e 58,7%), fino a valori oltre l'80% in Sicilia (81,0%), nella Provincia autonoma di Trento, (83,4%) e in Molise (85,0%) (Figura 7).

Figura 7. Famiglie che risiedono in una zona servita da una connessione di nuova generazione ad altissima capacità per regione. Anno 2023 e incremento 2023-2024 (valori percentuali) (a)



Il forte investimento fatto per garantire la copertura di tutto il territorio emerge dai dati in serie storica. Le ripartizioni geografiche nel 2018 avevano livelli molto diversi di copertura della rete fissa di accesso ultra veloce a Internet, dal 15,2% nel Sud al 38,0% nel Nord-ovest.

⁹ Il tempo di latenza è l'intervallo di tempo tra il momento in cui un comando viene inviato e quello in cui viene ricevuto (ping), rappresenta la qualità e la velocità della connessione.

Nel 2024 le distanze si sono ridotte in modo considerevole, con il valore più basso nel Nord-est (67,8%) e il più alto, per la prima volta, nelle Isole (75,3%). Nell'ultimo anno si è registrato un forte incremento in particolare nelle regioni del Mezzogiorno: la copertura con rete fissa con accesso ad alta velocità è aumentata di circa 20 punti percentuali, con punte in Basilicata (+27,2), Calabria (+24,5), Puglia (+21,2) e Sardegna (+19,5).

Per la raccolta differenziata le regioni più lontane dall'obiettivo sono Lazio, Campania, Calabria, Liguria e Molise

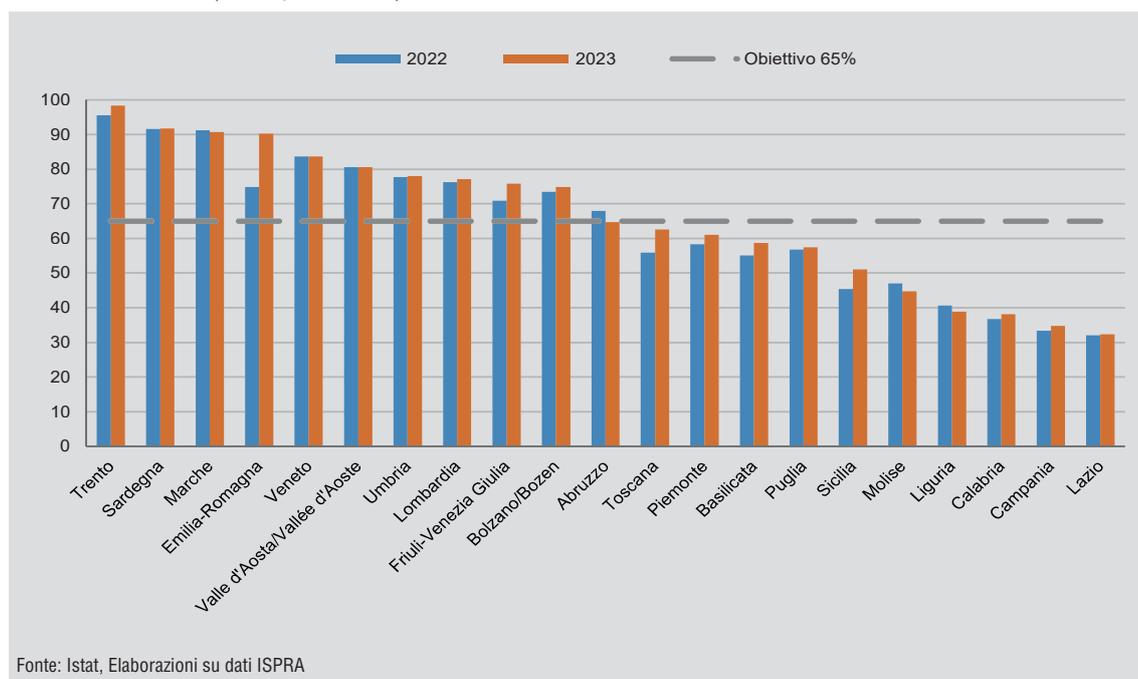
Nel 2023, il 62,9% dei residenti in Italia vive in un comune che ha raggiunto l'obiettivo europeo¹⁰ del 65% di raccolta differenziata di rifiuti urbani.

I comuni che hanno superato questa soglia sono 5.576 (circa il 70% dei comuni), ma le differenze regionali sono rilevanti e solamente 8 regioni e le Province autonome di Trento e Bolzano/*Bozen* hanno superato tale soglia (Figura 8).

Le regioni più lontane dall'obiettivo sono il Lazio, la Campania, la Calabria, la Liguria e il Molise che non raggiungono il 50%.

Rispetto all'anno precedente, la situazione è abbastanza stabile, a eccezione dell'Emilia-Romagna che aumenta di ben 15,5 punti percentuali arrivando nel 2023 al 90% dei residenti in comuni che hanno raggiunto l'obiettivo del 65% di raccolta differenziata dei rifiuti urbani. La percentuale è aumentata, sebbene in misura minore, anche in Toscana e Sicilia, rispettivamente di +6,7 punti percentuali e +5,7 punti percentuali.

Figura 8. Popolazione residente nei comuni con raccolta differenziata superiore o uguale al 65% per regione. Anni 2022-2023 (valori percentuali)



¹⁰ Gli obiettivi di raccolta differenziata in Italia sono definiti a livello europeo e recepiti nella normativa nazionale, come il D.Lgs. 152/2006 e le successive modifiche, tra cui il D.Lgs. 116/2020 che ha recepito le direttive europee più recenti.

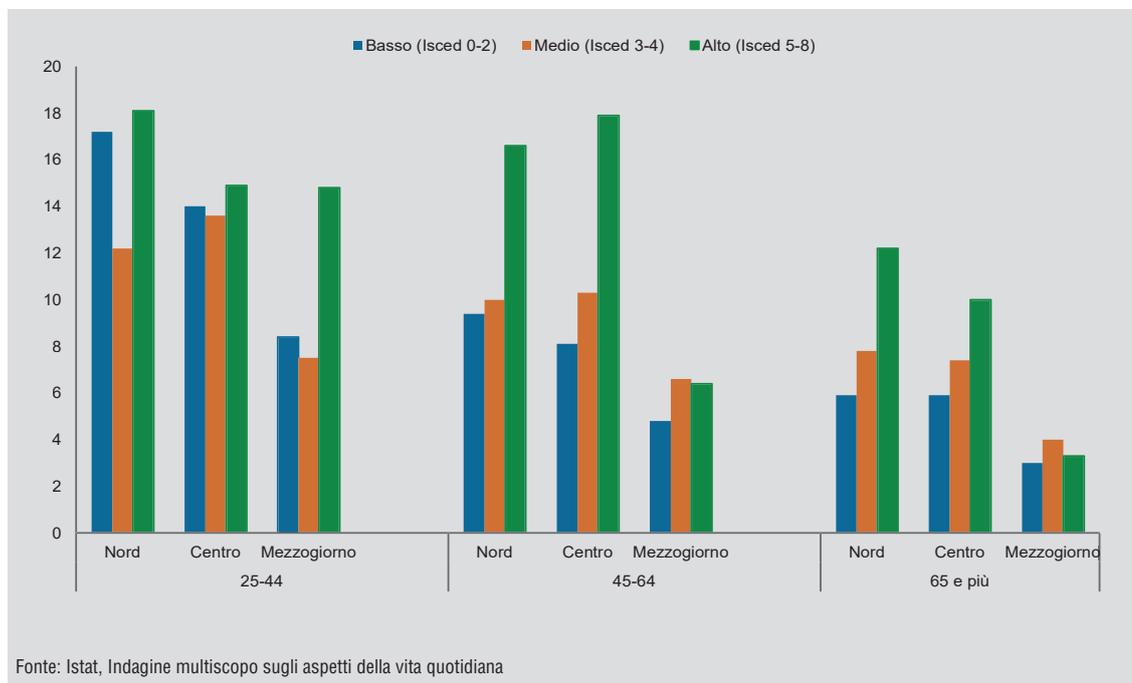
Continua l'aumento del ricorso assiduo ai mezzi pubblici; il profilo del passeggero assiduo è: giovane, donna, laureata, del Nord

Nel 2024 il 13,5% della popolazione di 14 anni e più utilizza assiduamente i mezzi pubblici, dato in ripresa rispetto al 2021 quando aveva raggiunto il minimo dal 2014, scendendo al 9,4%. La ripresa rispetto al periodo della pandemia interessa tutto il territorio nazionale, in particolare la percentuale di utenti del Nord-ovest aumenta di quasi 6 punti percentuali, mantenendo il primato di ripartizione con la maggior utenza. All'opposto le Isole continuano ad avere un'utenza molto più bassa (8,7%).

Sono più spesso utenti assidui del trasporto pubblico le donne (14,5% contro il 12,5% degli uomini); le persone residenti nel Nord-ovest (il 17,5% contro l'8,7% delle Isole); i più giovani (il 44,4% tra i 14-24enni contro il 5,7% degli ultra 65enni). L'uso del trasporto pubblico varia inoltre in relazione al livello di istruzione: il 14,4% delle persone di 25 anni e più con un titolo terziario lo utilizza assiduamente rispetto al 6,8% di coloro che hanno al massimo un diploma di scuola secondaria inferiore.

La quota massima di utenza, il 18,1%, si registra tra le persone di 25-44 anni, residenti al Nord, laureate; la più bassa, il 2,6%, si registra tra gli ultrasessantacinquenni del Mezzogiorno, con un basso titolo di studio (Figura 9).

Figura 9. Persone di 25 anni e più che utilizzano più volte a settimana i mezzi di trasporto pubblici per titolo di studio, classe di età e ripartizione geografica. Anno 2024 (valori percentuali)



La soddisfazione per la qualità dei servizi di trasporto nel 2024 è pressoché stabile a livello nazionale (20,9%) rispetto all'anno precedente, ma cala al Nord e nel Nord-est in particolare (dal 32,3% al 26,0%), che tuttavia si conferma la ripartizione con la quota più alta di utenti assidui che esprimono una valutazione positiva. La soddisfazione espressa per il trasporto pubblico varia molto nel territorio: i più soddisfatti restano i residenti della Provincia autonoma di Bolzano/Bozen e di Trento (rispettivamente 49,3% e 38,4%),

mentre il Lazio, con il 13,6% di utenti soddisfatti, in calo rispetto allo scorso anno, diventa la regione con i passeggeri meno soddisfatti, seguita dalla Campania con il 13,8%. La soddisfazione cresce al crescere dell'età e raggiunge il 28,2% per gli ultra 65enni, tra i quali tuttavia si riscontra la quota più bassa di utenti assidui dei mezzi pubblici (meno del 6%). Sono meno critici gli utenti con titolo di studio più basso (26,9% di soddisfatti con al massimo il diploma di scuola secondaria inferiore, contro il 21,7% dei laureati).

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, Elaborazioni 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 multiscopo sugli 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 multiscopo sugli 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, Elaborazioni 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 multiscopo sugli 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 multiscopo sugli 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, Elaborazioni 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, Elaborazioni su dati ISPRA.
- 11. Posti letto per specialità a elevata assistenza:** Posti letto ospedalieri in reparti di specialità a elevata assistenza (cardiologia, cardiologia pediatrica, emodialisi, malattie infettive e tropicali, nefrologia, neonatologia, neurochirurgia, neurochirurgia pediatrica, psichiatria, unità spinale) in degenza ordinaria in istituti di cura pubblici e privati accreditati per 10.000 abitanti.

Fonte: Istat, Elaborazioni 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, Elaborazioni 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 (ad esempio, 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 di attesa lunga.

Fonte: Istat, Indagine multiscopo sugli 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, Elaborazioni 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) |
|--|--|--|---|---|--|------------------------------------|---|
| | 2023 | 2023 | 2023 | 2024 | 2023 | 2023 | 2024 |
| Piemonte | 117,8 | 3,9 | 3,8 | 5,4 | 1,8 | 3551 | 17,1 |
| Valle d'Aosta/ Vallée d'Aoste | 114,9 | 3,2 | 3,8 | 1,8 | 1,2 | 789 | 32,4 |
| Liguria | 112,0 | 4 | 5,3 | 4,8 | 1,5 | 4219 | 26,3 |
| Lombardia | 86,4 | 3,7 | 3,2 | 1,8 | 1,6 | 11104 | 21,2 |
| Trentino-Alto Adige/ Südtirol | 135,6 | 3,6 | 3,4 | 1,9 | 0,9 | 3871 | 44,7 |
| Bolzano/Bozen | 120,3 | 3,2 | 2,6 | 1,8 | 0,8 | 4054 | 49,3 |
| Trento | 150,7 | 3,8 | 4,1 | 2 | 1 | 3707 | 38,4 |
| Veneto | 97,8 | 4,4 | 3,7 | 3,2 | 1,7 | 5144 | 21,4 |
| Friuli-Venezia Giulia | 119,8 | 4,3 | 3,4 | 2,5 | 1,7 | 4434 | 39,3 |
| Emilia-Romagna | 100,9 | 4,4 | 3,9 | 4,4 | 1,4 | 2764 | 20,2 |
| Toscana | 70,6 | 4,7 | 4,9 | 6,3 | 1,9 | 3156 | 18,9 |
| Umbria | 75,6 | 4,6 | 4,5 | 4,2 | 1,8 | 1856 | 26,2 |
| Marche | 83,0 | 4,2 | 4,6 | 3,1 | 1,9 | 2015 | 26,4 |
| Lazio | 44,9 | 3,9 | 5,5 | 7 | 2,5 | 6639 | 13,6 |
| Abruzzo | 45,9 | 5,7 | 5 | 17,1 | 2,8 | 2690 | 35,4 |
| Molise | 57,8 | 7,2 | 4,9 | 13,6 | 2,6 | 768 | 29,8 |
| Campania | 19,1 | 3,4 | 8,9 | 15,0 | 4,4 | 2142 | 13,8 |
| Puglia | 39,8 | 2,4 | 6,6 | 6,3 | 3,6 | 2160 | 21 |
| Basilicata | 79,7 | 4,9 | 6,1 | 13,4 | 2,3 | 1135 | 20,1 |
| Calabria | 40,7 | 1,6 | 8,4 | 29,9 | 3,8 | 2071 | 18,1 |
| Sicilia | 54,0 | 4,2 | 6,6 | 29,2 | 5,7 | 1704 | 22,9 |
| Sardegna | 50,0 | 2,1 | 5,1 | 18 | 3,1 | 3406 | 29,9 |
| Nord | 100,6 | 4 | 3,6 | 3,2 | 1,6 | 5976 | 22,8 |
| Nord-ovest | 97,5 | 3,8 | 3,6 | 3,1 | 1,6 | 7590 | 21 |
| Nord-est | 104,8 | 4,3 | 3,7 | 3,5 | 1,5 | 3781 | 26 |
| Centro | 60,0 | 4,2 | 5,1 | 6,1 | 2,2 | 5170 | 16,5 |
| Mezzogiorno | 38,8 | 3,4 | 7,1 | 18,6 | 4,2 | 2085 | 20,8 |
| Sud | 33,9 | 3,3 | 7,5 | 14,7 | 3,7 | 2120 | 19,1 |
| Isole | 53,0 | 3,6 | 6,2 | 26,3 | 5 | 2027 | 25 |
| Italia | 72,2 | 3,8 | 5 | 8,7 | 2,5 | 4623 | 20,9 |

Fonte: Istat, Indicatori Bes

(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

227

| 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) |
|---------------------------------------|---|---|---|--|--------------------------------------|---|------------|-----------------------------|
| 2024 | 2024 | 2023 | 2023 | 2023 | 2024 | 2023 | 2022 | 2022 |
| 15,1 | 71,6 | 61 | 2,8 | 6,7 | 9,2 | 54,1 | 3,8 | 6,8 |
| 12,9 | 56,8 | 80,6 | 2,9 | 18,6 | 8,4 | 61,1 | 3,7 | 7,4 |
| 25 | 66,9 | 38,9 | 3,9 | 15,3 | 10,1 | 50,7 | 4,8 | 8,1 |
| 17,4 | 70,6 | 77,1 | 3,1 | 5,1 | 10,3 | 74 | 3,9 | 6 |
| 18,4 | 83,4 | 86,6 | 2,3 | 9,8 | 6,3 | 60,3 | 3,5 | 8,3 |
| 21,5 | | 74,8 | 2,2 | 4,9 | 5,3 | 65,1 | 3,5 | 8,3 |
| 15,3 | 83,4 | 98,3 | 2,4 | 15,3 | 7,4 | 56,1 | 3,4 | 8,3 |
| 12,8 | 64,9 | 83,6 | 3,1 | 6,4 | 7,9 | 68,7 | 3,7 | 6,9 |
| 15 | 65 | 75,8 | 2,3 | 7,7 | 8,5 | 52,4 | 4,2 | 7,6 |
| 12,5 | 69,7 | 90,3 | 3,3 | 5,7 | 8,8 | 57,6 | 4,6 | 7,2 |
| 12,6 | 62,2 | 62,6 | 2,9 | 6,8 | 8,2 | 49,4 | 4,8 | 7,3 |
| 8,5 | 68,2 | 78 | 2,2 | 14,0 | 12,2 | 34,8 | 4,7 | 8 |
| 9,2 | 73 | 90,7 | 2,4 | 13,4 | 10,6 | 55,5 | 3,9 | 7,2 |
| 18,9 | 76,8 | 32,3 | 2,7 | 7,4 | 12 | 48,7 | 5,0 | 7,5 |
| 11 | 72,6 | 64,7 | 2,9 | 16,3 | 12,6 | 30,5 | 4,5 | 7,3 |
| 7,7 | 85 | 44,7 | 3,9 | 32,6 | 10,9 | 21,6 | 4,2 | 8,8 |
| 10,9 | 72,7 | 34,8 | 2,2 | 9,8 | 8,6 | 58,8 | 4,0 | 6,2 |
| 9,7 | 73 | 57,5 | 3,3 | 9,2 | 10,9 | 35 | 4,0 | 7,2 |
| 8,3 | 70,4 | 58,7 | 2,8 | 29,7 | 10,8 | 29,3 | 3,5 | 7,6 |
| 8,5 | 60,6 | 38,2 | 2,5 | 21,8 | 10 | 37,2 | 4 | 5,9 |
| 8,1 | 81 | 51,1 | 3,2 | 7 | 9 | 25,5 | 4,5 | 6 |
| 10,2 | 58,7 | 91,8 | 2,4 | 7,1 | 17,2 | 60,6 | 4,9 | 6,7 |
| 15,8 | 69,4 | 76,1 | 3,1 | 6,7 | 9,2 | 63,8 | 4,0 | 6,8 |
| 17,5 | 70,4 | 69,2 | 3,1 | 6,8 | 10 | 65,3 | 4,0 | 6,5 |
| 13,4 | 67,8 | 85,7 | 3 | 6,6 | 8,1 | 61,8 | 4,1 | 7,2 |
| 14,9 | 71,1 | 52,5 | 2,7 | 8,5 | 10,7 | 48,7 | 4,8 | 7,4 |
| 9,6 | 72,6 | 50,8 | 2,8 | 11,3 | 10,3 | 39,6 | 4,2 | 6,5 |
| 10 | 71,3 | 45,8 | 2,7 | 13,2 | 10 | 43,1 | 4,0 | 6,7 |
| 8,7 | 75,3 | 61,2 | 3,0 | 7,1 | 11 | 32,8 | 4,6 | 6,2 |
| 13,5 | 70,7 | 62,9 | 2,9 | 8,6 | 9,9 | 51,7 | 4,2 | 6,8 |

(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.

