

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 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

L'andamento degli indicatori su dotazione e qualità dei servizi evidenzia dinamiche differenziate sia nel lungo sia nel breve periodo.

La dotazione di medici e personale infermieristico² è sostanzialmente stabile negli ultimi quattro anni – eccetto un lieve incremento nel 2024 per infermieri e ostetriche (da 7,2 per 1.000 abitanti a 7,3) – ma resta insufficiente rispetto alle stime annuali del fabbisogno effettuate dal Ministero della Salute in accordo con le Regioni. Si conferma, inoltre, il trend negativo del carico assistenziale dei medici di medicina generale: la quota di chi ha più di 1.500 assistiti (soglia massima fissata dalla normativa nazionale) passa dal 28,0% del 2014 al 51,7% del 2023 fino al 54,5% del 2024.

I posti letto ospedalieri nei reparti a elevata assistenza mostrano variazioni solo lievi tra il 2014 e il 2023: il calo medio annuo, pari a -0,7%, è analogo a quello osservato per il complesso dei posti letto ospedalieri in regime ordinario per acuti.

Nel 2024, l'emigrazione ospedaliera fuori regione è stabile all'8,6% e, se non si considera la riduzione registrata negli anni del Covid-19, è in aumento rispetto al 2014 (7,8%). Come per la mobilità ospedaliera, la rinuncia a prestazioni sanitarie (escluse quelle odontoiatriche), che misura l'accessibilità dei servizi sanitari extra-ospedalieri, rimane sostanzialmente stabile nel breve periodo e ha un andamento discontinuo nel lungo periodo, risultando comunque più diffusa che in passato (da 8,1% nel 2017 a 9,6% nel 2025).

Segnali positivi di lungo periodo emergono invece per la presa in carico delle persone con bisogni di assistenza: la dotazione di posti letto nei presidi residenziali socio-assistenziali e sociosanitari, infatti, registra una variazione positiva, passando da 65,7 per 10 mila abitanti nel 2014 a 74,1 nel 2024. La percentuale di anziani trattati in assistenza domiciliare integrata (ADI) è più che raddoppiata in un decennio: dal 2,2% delle persone residenti di 65 anni e più nel 2015 al 4,6% nel 2025.

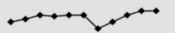
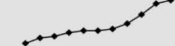
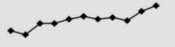
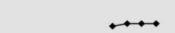
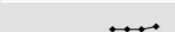
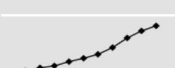
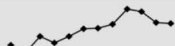
Dal 2014, la quota di famiglie con difficoltà ad accedere a tre o più servizi essenziali (farmacie, pronto soccorso, uffici postali o comunali, supermercati, scuole o stazioni di polizia e di carabinieri) si riduce progressivamente fino al 2021, anno a partire dal quale si mantiene stabile intorno al 5%.

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

² Dati disponibili a partire dal 2021 perché basati sul Registro statistico dei professionisti sanitari dell'Istat di recente realizzazione.

12. QUALITÀ DEI SERVIZI

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

INDICATORI	Verso (a)	Tendenza di lungo periodo				Tendenza (b)	Andamento nell'ultimo anno (c)	
		dal		al				
Emigrazione ospedaliera in altra regione (%)	-	2014	7,8		8,6	2024		
Rinuncia a prestazioni sanitarie (%)	-	2017	8,1		9,6	2025		
Anziani trattati in assistenza domiciliare integrata (%)	+	2015	2,2		4,6	2025		
Posti letto nei presidi residenziali socio-assistenziali e socio-sanitari (per 10 mila abitanti)	+	2014	65,7		74,1	2024		
Medici (per 1.000 abitanti)	+	2021	4,8		4,9	2024		
Infermieri e ostetriche (per 1.000 abitanti)	+	2021	7,2		7,3	2024		
Medici di medicina generale con un numero di assistiti oltre soglia (%)	-	2014	28,0		54,5	2024		
Posti letto per specialità a elevata assistenza (per 10 mila abitanti)	+	2014	3,1		2,9	2023		
Difficoltà di accesso ad alcuni servizi (%) (d)	-	2014	7,0		5,1	2024		
Irregolarità nella distribuzione dell'acqua (%)	-	2014	8,7		10,2	2025		
Irregolarità del servizio elettrico (per utente)	-	2014	2,0		2,6	2024		
Servizio di raccolta differenziata dei rifiuti urbani (%)	+	2014	21,0		64,7	2024		
Copertura della rete fissa di accesso ultra veloce a internet (%)	+	2018	23,9		77,6	2025		
Posti-km offerti dal Tpl (per abitante)	+	2014	4.566		4.699	2024		
Utenti assidui dei mezzi pubblici (%)	+	2014	15,7		13,9	2025		
Soddisfazione per i servizi di trasporto pubblico (%)	+	2014	15,9		20,7	2025		

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 tempo, 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, 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.

L'irregolarità nell'erogazione dell'acqua è un disservizio con un andamento non univoco nel lungo periodo; nel 2025 riguarda il 10,2% delle famiglie, in aumento dall'anno precedente di 1,5 punti percentuali. Il peggioramento nella qualità del servizio elettrico riscontrato negli ultimi anni continua anche nel 2024, arrivando a 2,6 interruzioni in media per utente (2 interruzioni nel 2014).

Nel 2024 sale al 64,7% la quota di residenti in comuni in cui la raccolta differenziata supera il 65%; il valore è in aumento sia rispetto al 2023 (62,9%), sia nel lungo periodo (21,0% nel 2014).

La rete infrastrutturale per l'accesso ultraveloce a Internet è in costante crescita e nel 2025 raggiunge il 77,6% delle famiglie.

12. QUALITÀ DEI SERVIZI

L'offerta di Trasporto Pubblico Locale (TPL) nei comuni capoluogo è aumentata leggermente tra il 2023 e il 2024, da 4.608 a 4.699 posti-km per abitante. Nel lungo periodo i dati evidenziano una stabilità, interrotta solo dalla contrazione registrata nel 2020. Dal lato della domanda, nel 2025 il 13,9% delle persone di 14 anni e più utilizza i mezzi di trasporto pubblici più volte alla settimana, dato sostanzialmente stabile rispetto all'anno precedente. La quota di utenti assidui è però in diminuzione dal 2014 e, nonostante la ripresa degli ultimi anni, risulta ancora inferiore ai livelli precedenti alla pandemia, quando gli utenti assidui rappresentavano oltre il 15% della popolazione.

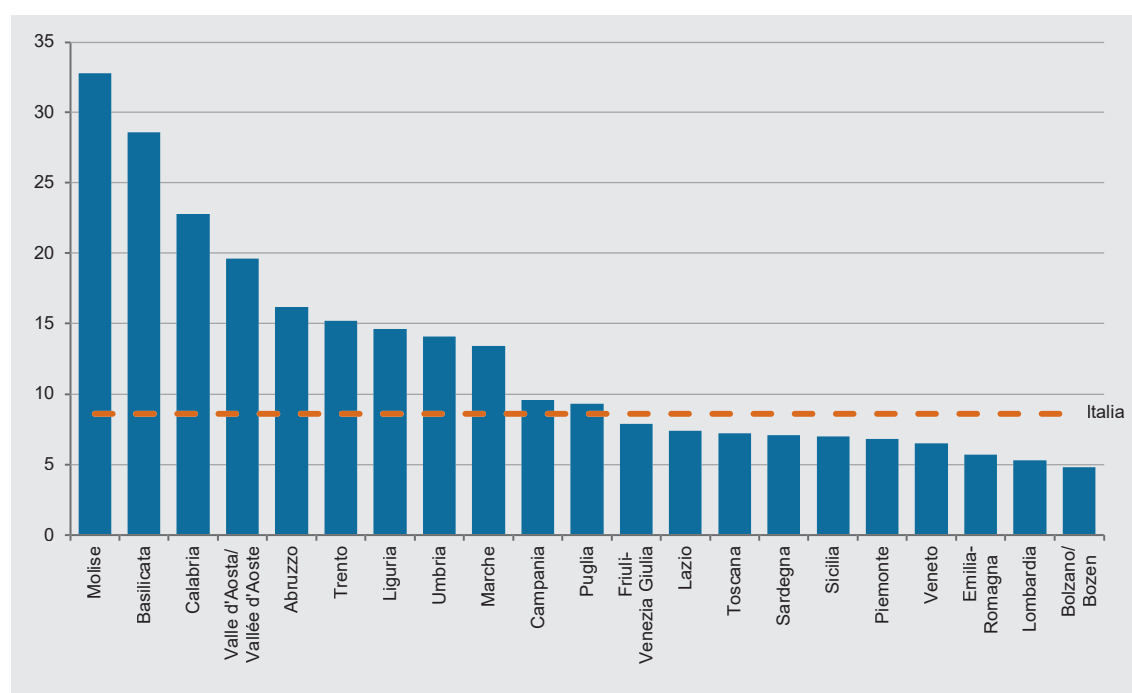
La soddisfazione per i servizi di mobilità presenta un andamento in miglioramento dal 2014: la percentuale di utenti assidui soddisfatti del servizio è pari al 20,7% nel 2025 (era 15,9% nel 2014). Il trend positivo si interrompe nel 2023, quando il dato comincia a diminuire.

I ricoveri ospedalieri fuori regione sono stabili su valori elevati

Nel 2024 la mobilità ospedaliera al di fuori della regione di residenza risulta stabile rispetto all'anno precedente, riguardando l'8,6% dei ricoveri in regime ordinario per acuti³. Tale valore rimane comunque il più elevato dal 2004. Anche le differenze regionali rimangono sostanzialmente stabili tra il 2023 e il 2024.

L'indicatore varia dal 4,8% nella Provincia autonoma di Bolzano/*Bozen*, che non include eventuali ricoveri transfrontalieri, al 32,8% in Molise, spiegato in gran parte alla scarsa estensione del territorio regionale; la mobilità in entrata è infatti altrettanto elevata (32,4%). Ampi divari permangono tra Nord e Mezzogiorno, con valori molto contenuti in Lombardia (5,3%), Emilia-Romagna (5,7%) e Veneto (6,5%) e quote molto elevate in Basilicata (28,6%) e Calabria (22,8%) (Figura 1); quest'ultima fa registrare un aumento significativo (+1 p.p.) rispetto al 2023.

Figura 1 - Emigrazione ospedaliera in regime ordinario per acuti per regione. Anno 2024 (valori percentuali)



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

3 I dati si riferiscono ai soli ricoveri ospedalieri in regime ordinario per "acuti" (sono esclusi i ricoveri nei reparti di "unità spinale", "recupero e riabilitazione funzionale", "neuro-riabilitazione" e "lungodegenti").

12. QUALITÀ DEI SERVIZI

Stabile su valori elevati la rinuncia a visite mediche e accertamenti diagnostici, con miglioramenti al Nord

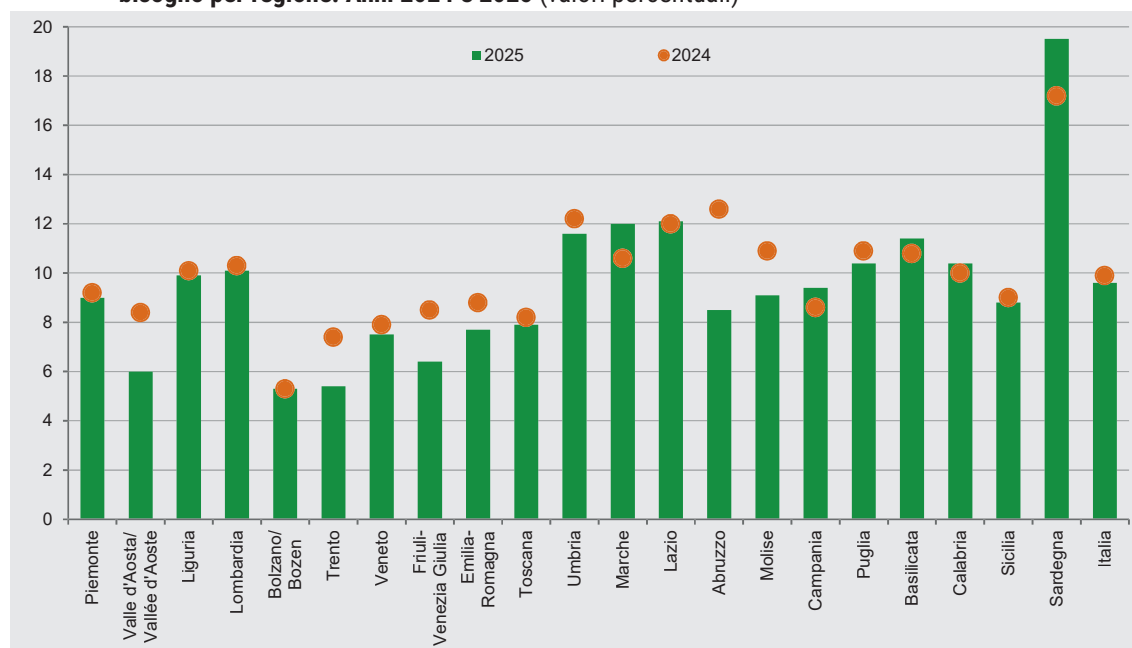
La domanda insoddisfatta del settore sanitario, pubblico e privato, convenzionato e non, si valuta tramite la quota di chi, pur avendone bisogno, rinuncia a visite mediche o accertamenti diagnostici⁴ per problemi economici, lunghe liste di attesa o scomodità a raggiungere i servizi sanitari.

Dopo una crescita significativa dal 2019, nel 2025 l'indicatore è stabile rispetto al 2024 (9,6%), pari a oltre 5,6 milioni di persone che hanno dichiarato di avere rinunciato ad almeno una prestazione sanitaria pur avendone bisogno. Le lunghe liste di attesa restano il motivo prevalente della rinuncia (6,5%), seguito dal costo economico delle prestazioni (5,2%), mentre solo l'1,4% dichiara che ha rinunciato per motivi legati alla scomodità.

Le differenze di genere sono sostanzialmente stabili negli anni. Nel 2025 l'11,2% delle donne rinuncia ad almeno una prestazione sanitaria rispetto all'8,1% degli uomini, ma il divario è massimo in corrispondenza dell'età riproduttiva della donna: a 25-34 anni l'indicatore è pari all'11,8% per le donne contro il 7,7% degli uomini e a 35-44 anni sale, rispettivamente, a 14,3% e 8,9%. La classe di età con i valori più elevati, come nel 2024, resta quella tra i 45 e i 54 anni (14,7% per le donne e 10,8% per gli uomini).

Tra il 2024 e il 2025 l'indicatore scende nel Nord da 9,2% a 8,7%, mentre rimangono stabili i valori nel Centro (10,7%) e nel Mezzogiorno (10,3%), con conseguente aumento del divario territoriale. Le rinunce diminuiscono significativamente in Valle d'Aosta/*Vallée d'Aoste*, la Provincia autonoma di Trento, il Friuli-Venezia Giulia e l'Emilia-Romagna; nel resto dell'Italia si registra un aumento solo nelle Marche (da 10,6% a 12,0%) e in Sardegna (da 17,2% a 19,5%), la regione con i valori più elevati (Figura 2). Il fenomeno si conferma meno diffuso tra i più istruiti: tra le persone di 25 anni e più con un titolo di studio terziario l'indicatore è pari al 10,6%, rispetto al 12,1% di chi ha un diploma di scuola secondaria superiore e all'11,5% di chi possiede al massimo un diploma di scuola secondaria inferiore. Questo accade anche disaggregando per classe di età, soprattutto tra le persone di 65 anni e più: 2,6 punti percentuali separano gli anziani più istruiti (9,0%) dai meno istruiti (11,6%) e per i coetanei residenti nel Mezzogiorno il divario aumenta a 5,4 punti percentuali (rispettivamente 8,7% e 14,1%).

Figura 2 - Persone che, negli ultimi 12 mesi, hanno rinunciato a prestazioni sanitarie pur avendone bisogno per regione. Anni 2024 e 2025 (valori percentuali)



Fonte: Istat, Indagine multiscopo sugli aspetti della vita quotidiana

⁴ Sono escluse le visite odontoiatriche. La rinuncia ad almeno una prestazione sanitaria può essere riferita anche a prestazioni non urgenti, come ad esempio controlli periodici e visite o accertamenti per prevenzione, per attività sportive, eccetera.

12. QUALITÀ DEI SERVIZI

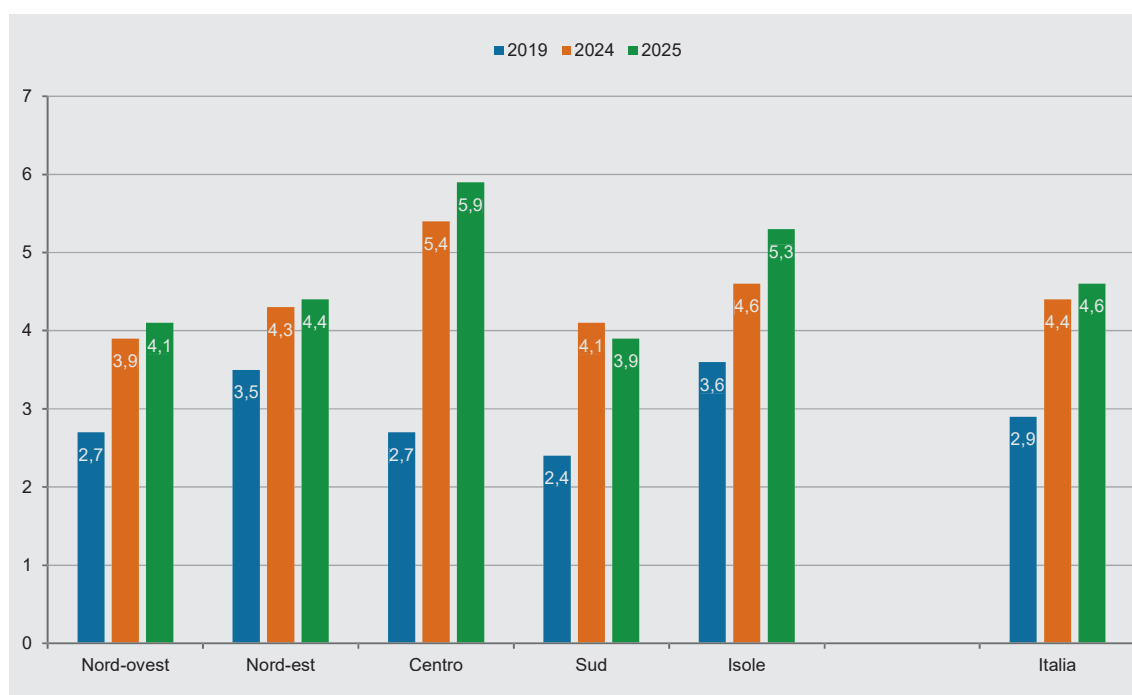
L'assistenza domiciliare integrata per gli anziani continua a crescere, ma con ampie differenze tra le regioni

Nel 2025 cresce la quota di persone di 65 anni e più prese in carico dall'assistenza domiciliare integrata (ADI), pari al 4,6% dei residenti contro il 4,4% del 2024. L'incremento si concentra dai 75 anni e più, età in cui la percentuale sale da 7,1% a 7,5%.

Tra gli ultrasessantacinquenni, la tendenza è in rapida crescita (nel 2019 era il 2,9% a livello nazionale) soprattutto nel Centro, dove l'assistenza a domicilio è erogata al 5,9% degli anziani (era 2,7% nel 2019). Sebbene un deciso aumento rispetto al 2019 abbia interessato anche il Sud, il dato nel 2025 è in lieve diminuzione rispetto al 2024 (Figura 3).

Nel 2025 si osservano ampi divari regionali tra i valori più bassi di Calabria (2,2%), Sardegna (2,9%) e Puglia (3,0%) e quelli più elevati di Abruzzo e Molise (6,9%), Toscana e Sicilia (6,2%), Lazio e Basilicata (6,0%).

Figura 3 - Anziani di 65 anni e più trattati in assistenza domiciliare integrata (ADI) per ripartizione geografica. Anni 2019, 2024, 2025 (valori percentuali)



Fonte: Istat, Elaborazioni su dati Ministero della Salute - Sistema informativo assistenza domiciliare (SIAD)

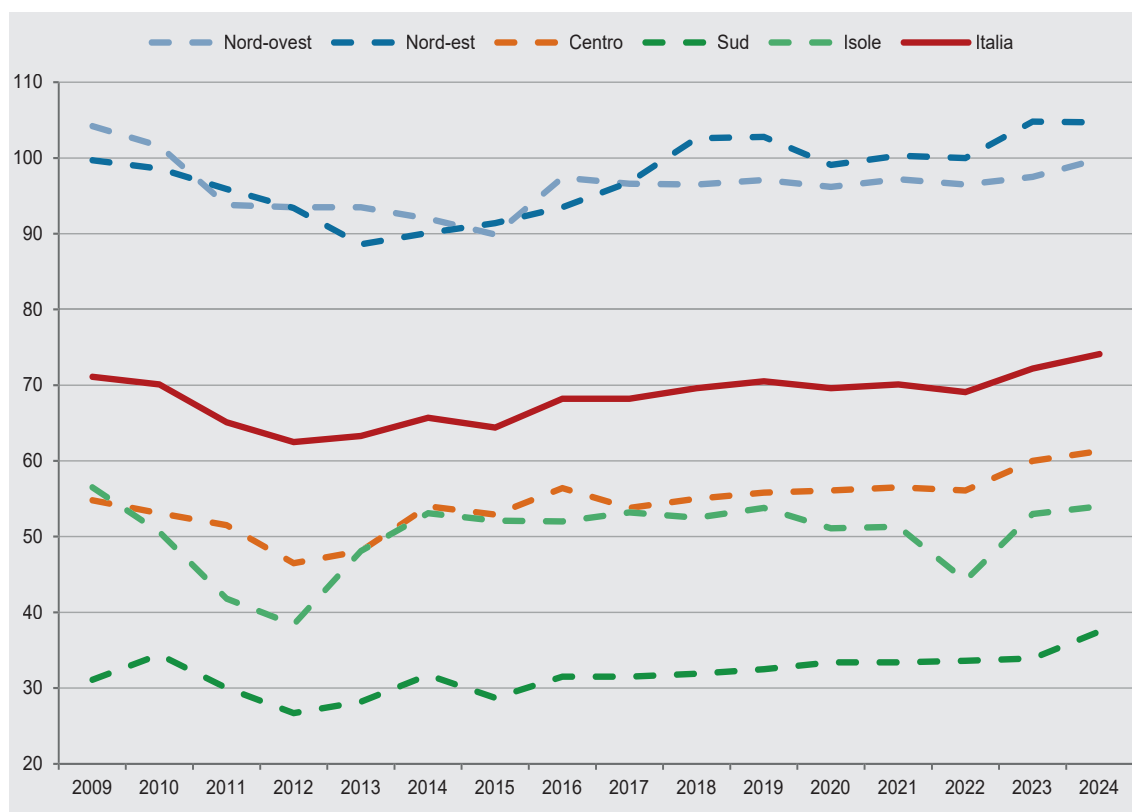
Cresce l'offerta delle strutture residenziali socio-assistenziali e sociosanitarie, ma rimane bassa al Centro-Sud

L'offerta di posti letto residenziali socio-assistenziali e sociosanitari al 31 dicembre 2024 è pari a 74,1 per 10 mila residenti. Permangono forti differenze territoriali, con 104,7 posti letto nel Nord-est e 37,5 nel Sud. Nelle regioni si rileva una differenza amplissima tra il valore massimo della Provincia autonoma di Bolzano/Bozen (152,8) e quello minimo della Campania (20,5). Differenze significative si osservano anche tra Liguria (132,7), Provincia autonoma di Trento (122,0), Friuli-Venezia Giulia (120,4) e Piemonte (120,3) da un lato, e Puglia (41,5), Lazio (45,2) e Abruzzo (48,1) dall'altro.

12. QUALITÀ DEI SERVIZI

L'andamento nel periodo 2009-2024 evidenzia un aumento a livello nazionale (da 71,1 a 74,1), con un incremento medio annuo pari allo 0,28%. Gli andamenti variano nelle ripartizioni geografiche: i valori risultano in crescita nel Sud (+1,26% in media ogni anno), nel Centro (+0,75%) e nel Nord-est (+0,33%); in lieve riduzione, invece, la dotazione nel Nord-ovest (-0,28%) e nelle Isole (-0,30%) (Figura 4).

Figura 4 - Posti letto nei presidi residenziali socio-assistenziali e socio-sanitari per ripartizione geografica. Anni 2009-2024 (valori per 10.000 abitanti)



Fonte: Istat, Presidi residenziali socio-assistenziali e socio-sanitari

Infermieri e ostetriche: stabile la dotazione, ma ampia variabilità regionale

Nel 2024 sono attivi in Italia circa 287 mila medici, 4,9 ogni mille residenti, e circa 430 mila infermieri e ostetriche, 7,3 per mille residenti, con un rapporto pari a 1,5 infermieri e ostetriche per medico. La dotazione rispetto alla popolazione residente è rimasta sostanzialmente stabile dal 2021.

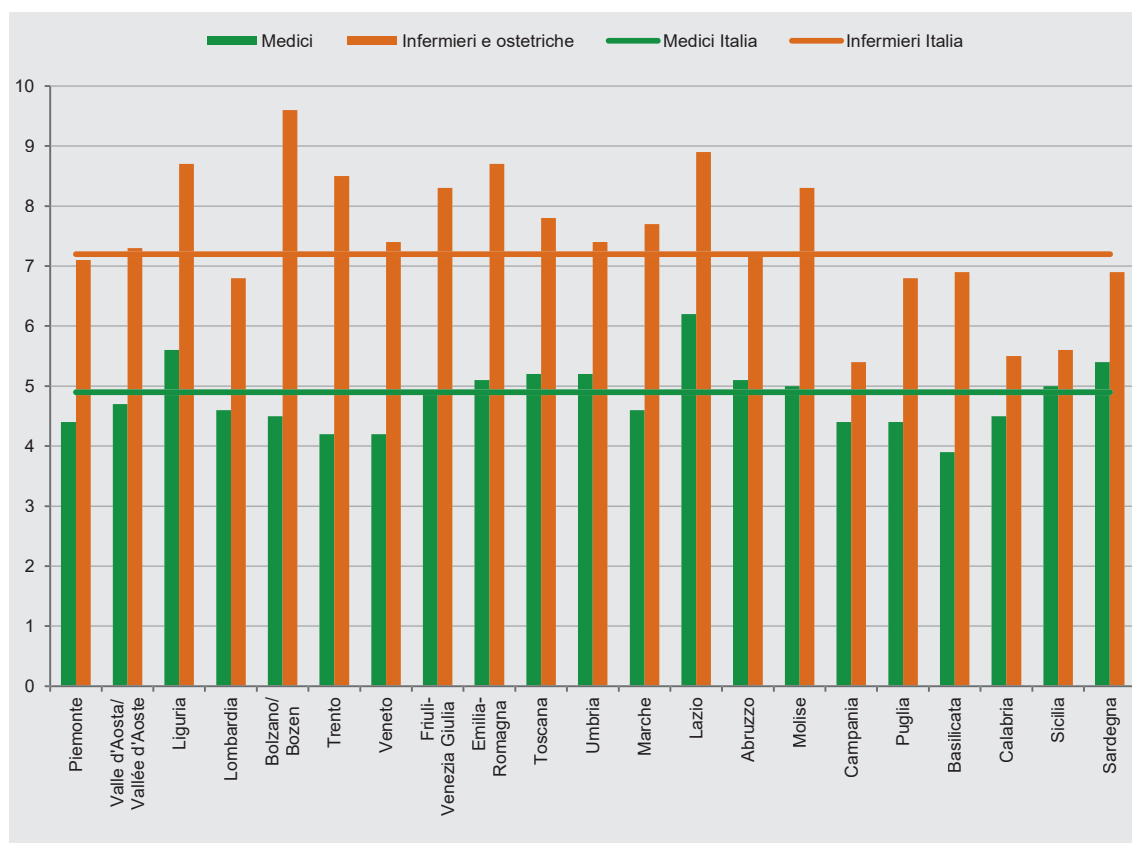
La distribuzione di infermieri e ostetriche presenta ampie differenze regionali: nel 2023, a fronte di una dotazione nazionale di 7,2 infermieri per mille residenti, si riscontrano valori più elevati nella Provincia autonoma di Bolzano/Bozen (9,6), nel Lazio (8,9), nella Liguria e nell'Emilia-Romagna (8,7); tassi più bassi si registrano, invece, in Campania (5,4), in Calabria (5,5) e in Sicilia (5,6).

I medici attivi nel 2023 sono 4,9 ogni mille residenti e mostrano una minore variabilità regionale, dai valori più elevati nel Lazio (6,2), nella Liguria (5,6) e nella Sardegna (5,4) a quelli più bassi nella Basilicata (3,9), nella Provincia autonoma di Trento e nel Veneto (4,2) (Figura 5).

12. QUALITÀ DEI SERVIZI

Il rapporto infermieri e ostetriche per medico risulta più favorevole nelle Province autonome di Bolzano/*Bozen* (2,1) e di Trento (2,0), in Veneto e in Basilicata (1,8), mentre si riduce a 1,1 in Sicilia e a 1,2 in Campania e in Calabria.

Figura 5 - Medici, infermieri e ostetriche attivi per regione. Anno 2023 (valori per 1.000 abitanti)



Fonte: Istat, Registro statistico dei professionisti sanitari

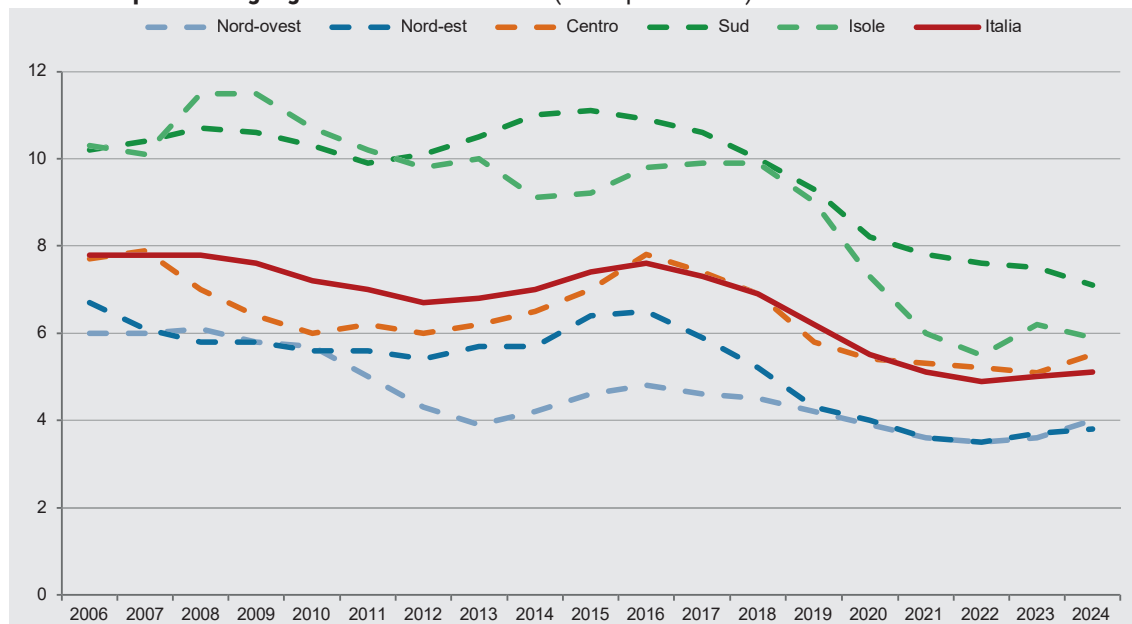
Si attenuano le difficoltà di accesso ai servizi essenziali, ma il Mezzogiorno resta in svantaggio

Nel triennio 2023-2025 il 5,1% delle famiglie è molto in difficoltà nel raggiungere almeno tre dei servizi essenziali considerati⁵. Il valore risulta pressoché stabile rispetto al triennio precedente (5,0%), anche se si riduce rispetto al 2006 (Figura 6).

Permane un significativo svantaggio delle regioni meridionali: nel Sud le famiglie che incontrano molta difficoltà di accesso ai servizi essenziali sono il 7,1%, una quota quasi doppia rispetto a quella del Nord-est (3,8%) e superiore anche a quella del Centro (5,5%). Le situazioni più critiche si registrano in Calabria (9,1%) e Campania (8,0%), mentre i livelli più contenuti si osservano nelle Province autonome di Bolzano/*Bozen* (2,8%) e Trento (3,1%).

⁵ Farmacie, pronto soccorso, uffici postali o comunali, supermercati, scuole o stazioni di polizia e di carabinieri.

12. QUALITÀ DEI SERVIZI

Figura 6 - Famiglie che dichiarano molta difficoltà a raggiungere tre o più servizi essenziali per ripartizione geografica. Anni 2006-2024 (valori percentuali)

Fonte: Istat, Indagine multiscopo sugli aspetti della vita quotidiana

Più di una famiglia su quattro dichiara irregolarità nella distribuzione dell'acqua in Calabria, Abruzzo e Sicilia

Permangono difficoltà nel garantire una distribuzione regolare dell'acqua su tutto il territorio nazionale. Nel 2025 il 10,2% delle famiglie dichiara irregolarità nell'erogazione dell'acqua, in aumento rispetto all'8,7% dell'anno precedente. L'incremento interrompe la stabilità osservata nel biennio 2022-2023 e conferma l'andamento discontinuo dell'indicatore nel lungo periodo.

Persistono elevate differenze territoriali: l'irregolarità nella distribuzione dell'acqua interessa il 3,2% delle famiglie del Nord, l'8,4% di quelle del Centro e ben il 21,8% delle famiglie del Mezzogiorno. Le criticità più accentuate si registrano in Calabria, dove oltre un terzo delle famiglie (37,3%) denuncia irregolarità nel servizio idrico, seguita da Abruzzo (30,3%) e Sicilia (29,5%) (Figura 7).

Rispetto al 2024, si rilevano forti peggioramenti in Abruzzo (+13,2 punti percentuali), Basilicata (+8,3 punti percentuali), Calabria (+7,4 punti percentuali) e Molise (+6,9 punti percentuali). Al contrario, le irregolarità diminuiscono in Piemonte (dal 5,4% al 3,6%) e in Sardegna (dal 18,0% al 16,7%).

Il servizio elettrico continua a registrare un numero maggiore di interruzioni nel Mezzogiorno

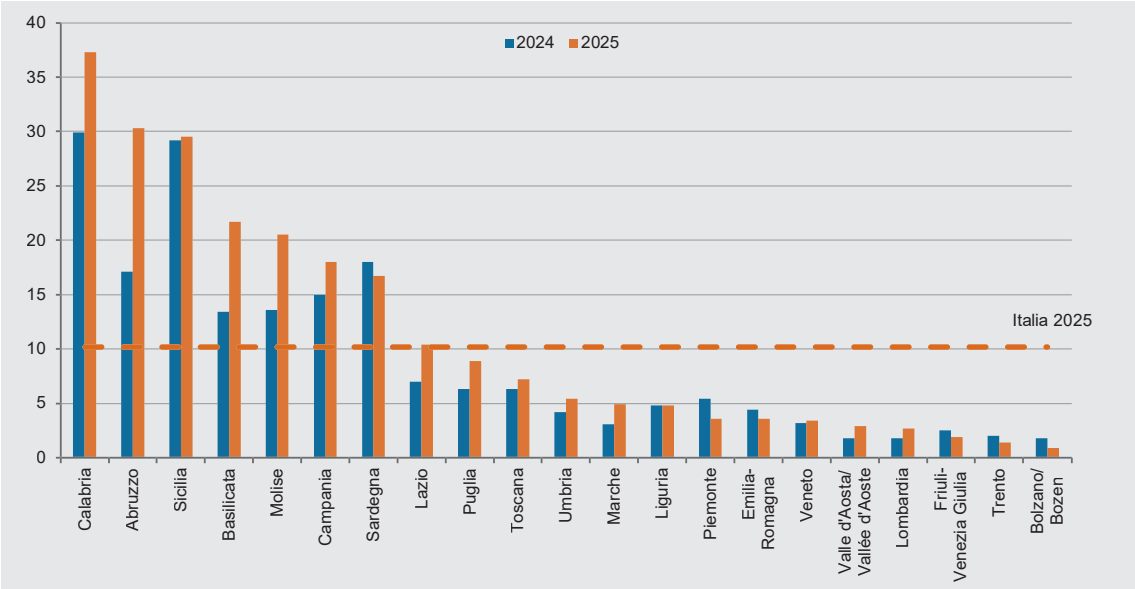
Nel 2024 l'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente ha rilevato in media 2,6 interruzioni accidentali lunghe del servizio elettrico per utente, in lieve aumento rispetto alle 2,5 del 2023. Dopo il miglioramento osservato tra il 2020 e il 2022, il numero delle interruzioni continua a crescere per il secondo anno consecutivo, arrivando al massimo storico.

Persistono le differenze territoriali osservate negli anni scorsi. Il servizio risulta più affidabile nel Nord, dove si registrano in media 1,7 interruzioni per utente, e nel Centro (2,3), mentre il Mezzogiorno presenta un valore più elevato (4,1). Le situazioni più critiche si osservano in Campania, con 5,3 interruzioni per utente, Sicilia (4,5), Calabria (3,9) e Puglia (3,7). All'estremo opposto si collocano le Province autonome di Bolzano/Bozen e Trento, entrambe con 0,8 interruzioni per utente.

12. QUALITÀ DEI SERVIZI

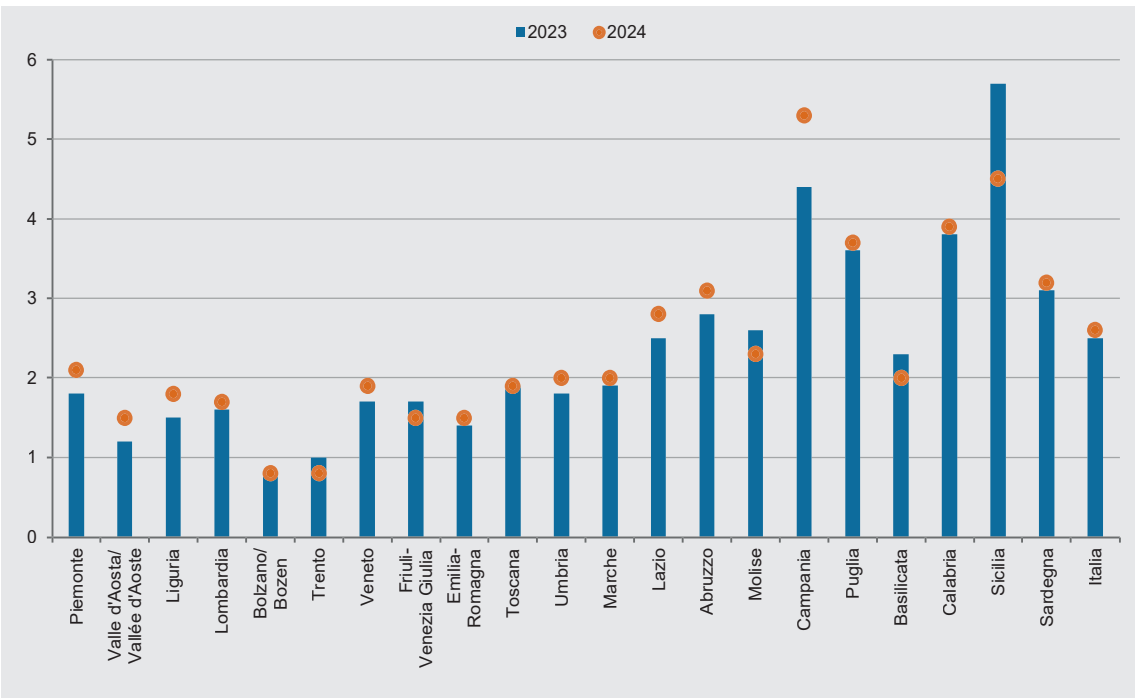
Rispetto all'anno precedente, il peggioramento interessa soprattutto la Campania, dove le interruzioni aumentano da 4,4 a 5,3 per utente, mentre migliora la Sicilia, dove queste si riducono da 5,7 a 4,5 per utente (Figura 8).

Figura 7 - Famiglie che dichiarano irregolarità nell'erogazione dell'acqua per regione. Anni 2024 e 2025 (valori percentuali)



Fonte: Istat, Indagine multiscopo sugli aspetti della vita quotidiana

Figura 8 - Interruzioni accidentali lunghe del servizio elettrico per regione. Anni 2023-2024 (numero medio per utente)



Fonte: Istat, Elaborazioni su dati dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (Arera)

12. QUALITÀ DEI SERVIZI

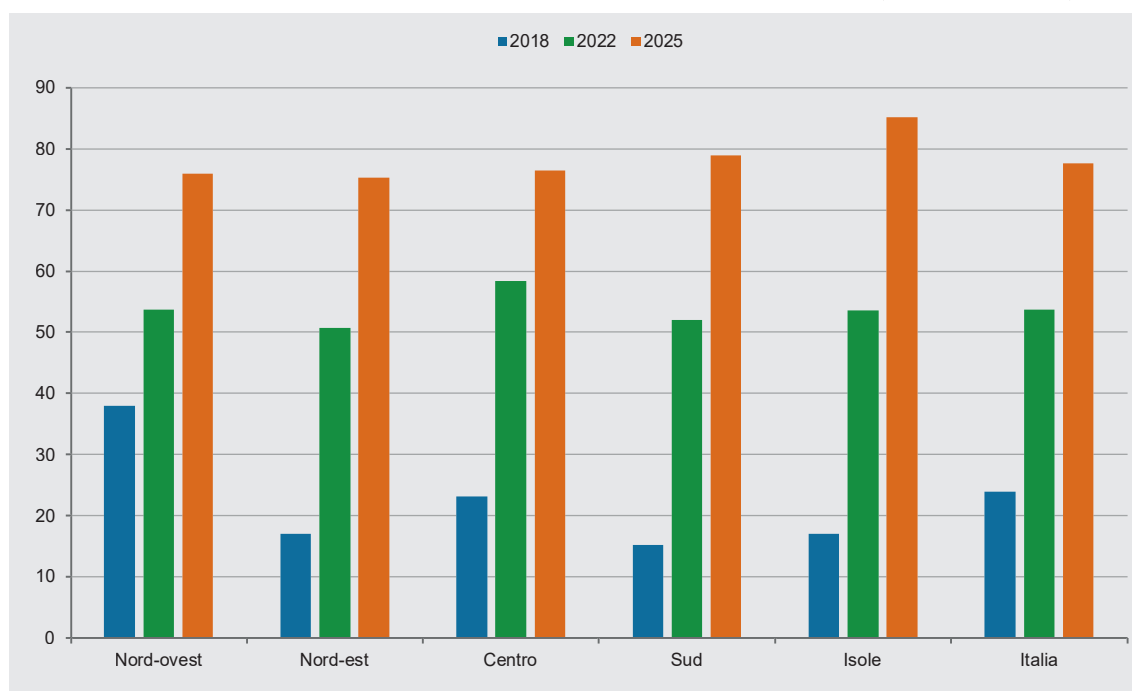
La banda ultra larga raggiunge oltre tre famiglie su quattro

Nel 2025 il 77,6% delle famiglie risiede in aree servite da una connessione Internet fissa a banda ultra larga, in crescita di quasi 7 punti percentuali rispetto al 2024, quando era 70,7%. Prosegue così il rapido miglioramento osservato negli ultimi anni: dal 23,9% del 2018 la copertura è più che triplicata, confermando il processo di rafforzamento delle infrastrutture digitali nel Paese, reso possibile anche grazie agli ingenti stanziamenti dei progetti del PNRR.

L'incremento ha interessato tutte le ripartizioni geografiche: il Mezzogiorno raggiunge l'81,1% delle famiglie servite, superando sia il Centro (76,5%) sia il Nord (75,7%). Il Nord-est, che nel 2018 presentava una copertura inferiore di oltre 20 punti percentuali rispetto al Nord-ovest, ha quasi colmato il divario (rispettivamente 75,3% e 76,0%) (Figura 9).

Nel 2025 le quote più elevate si osservano in Sicilia (89,1%), nella Provincia autonoma di Trento (87,4%) e in Molise (85,9%), mentre i valori più bassi si registrano in Valle d'Aosta/Vallée d'Aoste (58,6%), Calabria (64,6%) e Liguria (66,4%). Gli incrementi più consistenti rispetto al 2024 riguardano la Sardegna (+15,2 punti percentuali), la Puglia (+10,8 punti percentuali) e la Sicilia (+8,1 punti percentuali), a conferma del forte impulso alla diffusione della banda ultra larga nelle regioni del Mezzogiorno; nel Nord gli incrementi maggiori riguardano la Lombardia e il Veneto (rispettivamente +8,4 e +8,3 punti percentuali).

Figura 9 - Famiglie che risiedono in una zona servita da una connessione di nuova generazione ad altissima capacità per ripartizione geografica. Anni 2018, 2022 e 2025 (valori percentuali)



Fonte: Istat, Elaborazioni su dati dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM)

Continua a diffondersi la raccolta differenziata, ma permangono ampie differenze territoriali

Nel 2024 il 64,7% della popolazione risiede in comuni che hanno raggiunto o superato il 65% di raccolta differenziata dei rifiuti urbani, quota in aumento rispetto al 62,9% del 2023. Prosegue così il costante miglioramento: la quota era pari al 10,4% nel 2010.

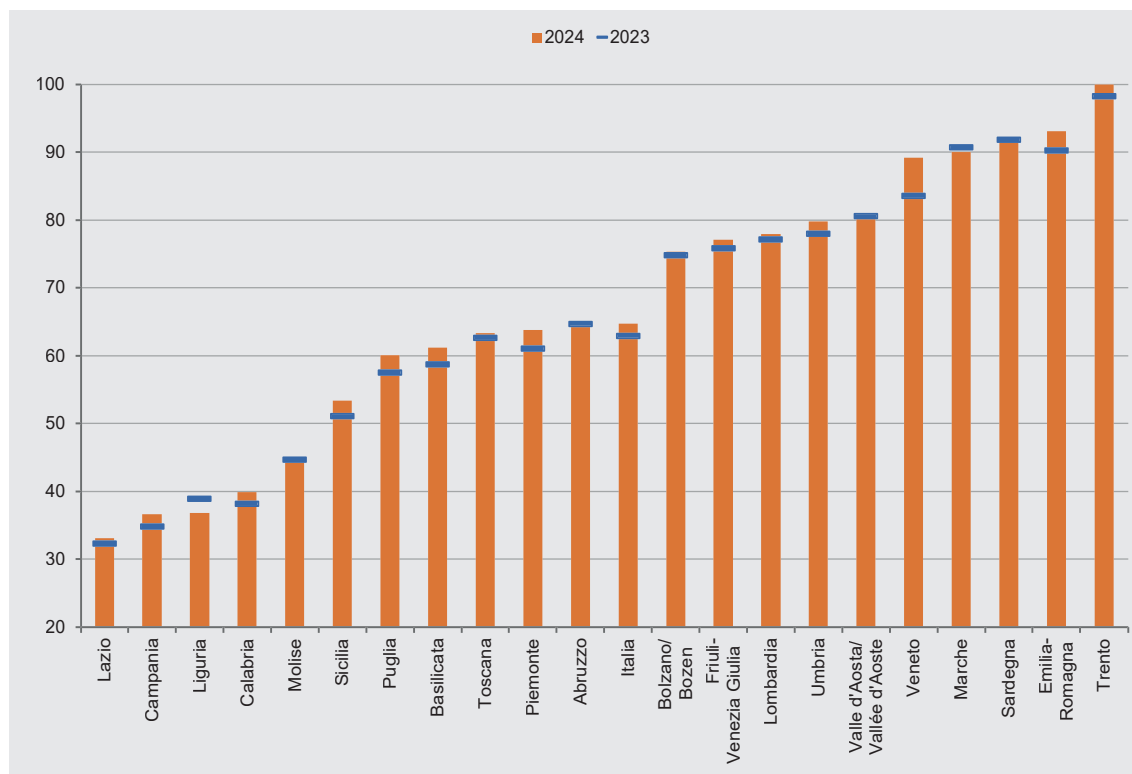
12. QUALITÀ DEI SERVIZI

L'incremento interessa tutte le ripartizioni geografiche, ma con intensità differenti. Il Nord-est si conferma l'area più avanzata, con l'89,3% della popolazione residente in comuni che raggiungono l'obiettivo del 65% e un aumento di 3,6 punti percentuali rispetto all'anno precedente. Il Mezzogiorno continua a migliorare con un incremento di 1,7 punti percentuali, raggiungendo il 52,5% e avvicinandosi ai livelli del Centro (53,2%).

A livello regionale, i valori più elevati si registrano nella Provincia autonoma di Trento, unica area in cui l'intera popolazione risiede in comuni che superano la soglia del 65%. Tra le regioni che superano il 90% figurano Emilia-Romagna (93,1%), Sardegna (91,6%) e Marche (90,0%). All'estremo opposto si collocano Lazio (33,1%), Campania (36,6%), Liguria (36,8%) e Calabria (39,9%).

Rispetto all'anno precedente, gli incrementi più consistenti si rilevano in Veneto (+5,6 punti percentuali), Emilia-Romagna e Piemonte (+2,8), Puglia (+2,6) e Basilicata (+2,5), mentre la Liguria, che aveva già un valore basso, fa registrare la riduzione maggiore (-2,1 punti percentuali) (Figura 10).

Figura 10 - Popolazione residente nei comuni con raccolta differenziata superiore o uguale al 65% per regione. Anni 2023 e 2024 (valori percentuali)



Fonte: Istat, Elaborazioni su dati dell'Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale (ISPRA)

Dove si usano di più i mezzi pubblici gli utenti ne sono meno soddisfatti

Nel 2025 il 13,9% delle persone di 14 anni e più utilizza abitualmente i mezzi di trasporto pubblico più volte a settimana. La quota, anche se in ripresa, risulta ancora inferiore ai livelli precedenti alla pandemia, quando gli utenti assidui rappresentavano oltre il 15% della popolazione.

L'utilizzo abituale dei mezzi pubblici continua a differenziarsi per caratteristiche socio-demografiche e per territorio: è più diffuso tra le donne (15,3%) rispetto agli uomini (12,4%) e si conferma più elevato nel Centro (16,6%) e nel Nord (15,7%) rispetto al Mezzogiorno (9,8%) (Figura 11). A livello regionale, le quote più elevate si registrano nella Provincia autonoma di Bolzano/Bozen (27,3%), in Liguria (25,2%) e nel Lazio (22,0%), mentre Calabria (6,9%), Sicilia (7,9%) e Sardegna (8,9%) presentano i valori più bassi.

12. QUALITÀ DEI SERVIZI

La quota di utenti assidui cresce all'aumentare del livello di istruzione, anche per la differente distribuzione dei titoli di studio per classe di età e condizione occupazionale: utilizza abitualmente i mezzi pubblici il 15,0% dei laureati, contro il 9,4% di chi possiede al massimo il diploma di scuola secondaria superiore e il 6,8% delle persone con al massimo il diploma di scuola secondaria inferiore. Il divario è particolarmente ampio nel Centro, dove gli utenti assidui sono il 19,0% tra i laureati e solo l'8,8% tra le persone meno istruite. In particolare, tra gli ultrasessantacinquenni con al massimo la licenza media e residenti nel Mezzogiorno gli utenti assidui sono appena il 2,5%.

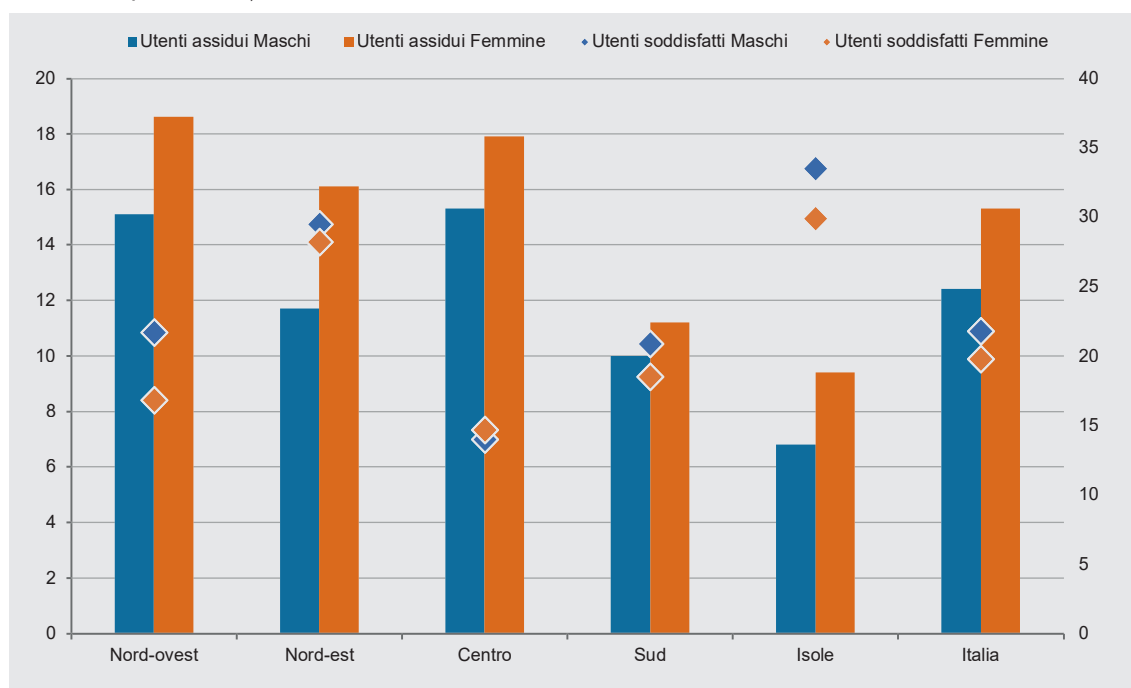
Nel 2025 il 20,7% degli utenti assidui è molto soddisfatto del servizio di trasporto pubblico (voto pari o superiore a 8), dato stabile rispetto al 2024 (20,9%). La soddisfazione è più alta nel Nord-est (28,7%) e nel Mezzogiorno (22,7%) rispetto al Centro (14,3%) (Figura 11). Le valutazioni migliori si registrano nella Provincia autonoma di Bolzano/Bozen (58,1%), cui seguono, anche se con livelli decisamente più contenuti, Calabria (38,1%) e Friuli-Venezia Giulia (37,7%); i livelli più bassi, invece, si rilevano nel Lazio (12,3%) e in Campania (12,4%).

La maggiore diffusione del trasporto pubblico non sempre si accompagna a una migliore valutazione del servizio. Regioni caratterizzate da un uso più intenso dei mezzi, come Lazio e Liguria, mostrano livelli di soddisfazione relativamente contenuti. Fa eccezione la Provincia autonoma di Bolzano/Bozen, in cui si registrano giudizi più favorevoli assieme a un uso più frequente.

La quota più elevata di persone soddisfatte si registra tra gli ultrasessantacinquenni del Nord, con un livello di soddisfazione pari al 38,2%, nettamente superiore alla media nazionale del 20,7%. I meno soddisfatti, invece, sono gli utenti del Centro, soprattutto nella classe 45-64 anni (12,8%).

Le persone di 25 anni o più con titolo di studio universitario mostrano valori di soddisfazione particolarmente contenuti (16,8%), che hanno un minimo nel Centro (9,4%).

Figura 11 - Persone di 14 anni e più che utilizzano più volte a settimana i mezzi di trasporto pubblici e soddisfazione per il servizio per sesso e ripartizione geografica. Anno 2025 (valori percentuali)



Fonte: Istat, Indagine multiscopo sugli aspetti della vita quotidiana

12. QUALITÀ DEI SERVIZI

GLI INDICATORI

1. **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 del Ministero della Salute, Scheda di dimissione ospedaliera (SDO).
2. **Rinuncia a prestazioni sanitarie:** Percentuale di persone che hanno dichiarato di avere rinunciato, negli ultimi 12 mesi, ad almeno una visita specialistica (escluse le visite odontoiatriche) o 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: motivi economici; scomodità (struttura lontana, mancanza di trasporti, orari scomodi); lista di attesa lunga.
Fonte: Istat, Indagine multiscopo sugli aspetti della vita quotidiana.
3. **Anziani trattati in assistenza domiciliare integrata:** Percentuale di persone di 65 anni e più trattate in assistenza domiciliare integrata.
Fonte: Istat, Elaborazioni su dati del Ministero della Salute, Sistema Informativo per l'Assistenza Domiciliare (SIAD).
4. **Posti letto nei presidi residenziali socio-assistenziali e sociosanitari:** Posti letto nelle strutture socio-assistenziali e sociosanitarie pubbliche o private che erogano servizi residenziali (ospitalità assistita con pernottamento) a persone in stato di bisogno per 10.000 abitanti.
Fonte: Istat, Presidi residenziali socio-assistenziali e socio-sanitari.
5. **Medici:** Medici attivi per 1.000 abitanti.
Fonte: Istat, Registro statistico dei professionisti sanitari.
6. **Infermieri e ostetriche:** Infermieri e ostetriche attivi per 1.000 abitanti.
Fonte: Istat, Registro statistico dei professionisti sanitari.
7. **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 del Ministero della Salute.
8. **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 del Ministero della Salute.
9. **Difficoltà di accesso ad alcuni servizi:** Percentuale di famiglie che dichiarano molta difficoltà a raggiungere tre o più servizi essenziali (farmacie, pronto soccorso, ufficio Postale, polizia, carabinieri, uffici comunali, asilo nido, scuola materna, scuola elementare, scuola media inferiore, negozi di generi alimentari, mercati, supermercati). L'indicatore è calcolato come media triennale.
Fonte: Istat, Indagine multiscopo sugli aspetti della vita quotidiana.
10. **Irregolarità nella distribuzione dell'acqua:** Percentuale di famiglie che denunciano irregolarità nell'erogazione dell'acqua.
Fonte: Istat, Indagine multiscopo sugli aspetti della vita quotidiana.
11. **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 dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (Arera).
12. **Servizio di raccolta differenziata dei rifiuti urbani:** Percentuale di popolazione residente nei comuni con raccolta differenziata superiore o uguale al 65%.
Fonte: Istat, Elaborazioni su dati dell'ISPRA.
13. **Copertura della rete fissa di accesso ultraveloce a Internet:** Percentuale di famiglie che risiedono in una zona servita da una connessione di nuova generazione ad altissima capacità (FTTH).
Fonte: Istat, Elaborazioni su dati dell'AGCOM.
14. **Posti-km offerti dal TPL:** Prodotto del numero complessivo di km percorsi nell'anno dai veicoli del TPL per la loro capacità media, rapportato alla popolazione residente (posti-Km per abitante). L'indicatore è riferito ai comuni capoluogo di provincia e considera le seguenti modalità di TPL: autobus, tram, filobus, metropolitana, funicolare o funivia (inclusi i servizi ettometrici di navetta a guida automatica), trasporti per vie d'acqua.
Fonte: Istat, Rilevazione Dati ambientali nelle città.
15. **Utenti assidui dei mezzi pubblici:** Percentuale di persone di 14 anni e più che utilizzano più volte a settimana i mezzi di trasporto pubblici (autobus, filobus, tram all'interno del proprio comune; pullman o corriere che collegano comuni diversi; treno).
Fonte: Istat, Indagine multiscopo sugli aspetti della vita quotidiana.
16. **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.

12. QUALITÀ DEI SERVIZI

Indicatori per regione e ripartizione geografica

REGIONI RIPARTIZIONI GEOGRAFICHE	Emigrazione ospedaliera in altra regione (a)	Rinuncia a prestazioni sanitarie (b)	Anziani trattati in assistenza domiciliare integrata (c)	Posti letto nei presidi residenziali socio- assistenziali e sociosanitari (d)	Medici (e)(*)	Infermieri e ostetriche (e)(*)	Medici di medicina generale con un numero di assistiti oltre soglia (f)(**)
	2024	2025	2025	2024	2023	2023	2023
Piemonte	6,8	9,0	3,2	120,3	4,4	7,1	54,1
Valle d'Aosta/ <i>Vallée d'Aoste</i>	19,6	6,0	5,9	115,1	4,7	7,3	61,1
Liguria	14,6	9,9	4,3	132,7	5,6	8,7	50,7
Lombardia	5,3	10,1	4,4	86,2	4,6	6,8	74,0
Trentino-Alto Adige/ <i>Südtirol</i>	9,7	5,4	3,4	137,5	4,3	9,1	60,3
<i>Bolzano/Bozen</i>	4,8	5,3	3,6	122,0	4,5	9,6	65,1
<i>Trento</i>	15,2	5,4	3,3	152,8	4,2	8,5	56,1
Veneto	6,5	7,5	4,6	97,1	4,2	7,4	68,7
Friuli-Venezia Giulia	7,9	6,4	5,5	120,4	4,9	8,3	52,4
Emilia-Romagna	5,7	7,7	4,1	100,6	5,1	8,7	57,6
Toscana	7,2	7,9	6,2	70,8	5,2	7,8	49,4
Umbria	14,1	11,6	5,7	74,7	5,2	7,4	34,8
Marche	13,4	12,0	4,9	92,4	4,6	7,7	55,5
Lazio	7,4	12,1	6,0	45,2	6,2	8,9	48,7
Abruzzo	16,2	8,5	6,9	48,1	5,1	7,2	30,5
Molise	32,8	9,1	6,9	58,2	5,0	8,3	21,6
Campania	9,6	9,4	4,0	20,5	4,4	5,4	58,8
Puglia	9,3	10,4	3,0	41,5	4,4	6,8	35,0
Basilicata	28,6	11,4	6,0	77,8	3,9	6,9	29,3
Calabria	22,8	10,4	2,2	58,4	4,5	5,5	37,2
Sicilia	7,0	8,8	6,2	54,6	5,0	5,6	25,5
Sardegna	7,1	19,5	2,9	51,9	5,4	6,9	60,6
Nord	6,8	8,7	4,2	101,9	4,7	7,5	63,8
Nord-ovest	6,9	9,7	4,1	99,9	4,7	7,1	65,3
Nord-est	6,6	7,3	4,4	104,7	4,6	8,1	61,8
Centro	8,7	10,7	5,9	61,3	5,6	8,3	48,7
Mezzogiorno	11,2	10,3	4,4	42,8	4,7	6,1	39,6
Sud	13,2	9,8	3,9	37,5	4,5	6,2	43,1
Isole	7,0	11,4	5,3	54,0	5,1	5,9	32,8
Italia	8,6	9,6	4,6	74,1	4,9	7,2	51,7

Fonte: Istat, Indicatori Bes

(a) Per 100 dimissioni dei residenti nella regione.

(b) Per 100 persone.

(c) Per 100 persone di 65 anni e più.

(d) Per 10.000 abitanti.

(e) Per 1.000 abitanti.

(f) Per 100 medici.

(*) Il dato nazionale è disponibile anche per il 2024 ed è pari a 4,9 per i Medici, e 7,3 per Infermieri e ostetriche.

(**) Il dato nazionale è disponibile anche per il 2024 ed è pari a 54,5 per 100 medici.

12. QUALITÀ DEI SERVIZI

Posti letto per specialità a elevata assistenza (d)	Difficoltà di accesso ad alcuni servizi (g)	Irregolarità nella distribuzione dell'acqua (g)	Irregolarità del servizio elettrico (h)	Servizio di raccolta differenziata dei rifiuti urbani (b)	Copertura della rete fissa di accesso ultraveloce a Internet (g)	Posti-km offerti dal TPL (i)	Utenti residui dei mezzi pubblici (j)	Soddisfazione per i servizi di trasporto pubblico (k)
2023	2024	2025	2024	2024	2025	2024	2025	2025
2,8	4,4	3,6	2,1	63,8	73,2	3.733	14,1	14,8
2,9	4,8	2,9	1,5	80,6	58,6	1.080	12,4	31,0
3,9	5,1	4,8	1,8	36,8	66,4	4.337	25,2	17,7
3,1	3,6	2,7	1,7	77,9	79,0	11.123	16,9	20,6
2,3	3,0	1,2	0,8	87,7	87,4	3.080	21,8	50,1
2,2	2,8	0,9	0,8	75,3		2.481	27,3	58,1
2,4	3,1	1,4	0,8	100,0	87,4	3.619	16,5	37,2
3,1	3,6	3,4	1,9	89,2	73,2	4.843	13,8	23,0
2,3	3,8	1,9	1,5	77,1	70,7	4.759	14,6	37,7
3,3	4,1	3,6	1,5	93,1	77,3	2.756	12,1	23,8
2,9	4,3	7,2	1,9	63,3	68,3	3.369	13,1	16,7
2,2	5,3	5,4	2,0	79,8	69,1	1.852	9,2	19,2
2,4	4,7	4,9	2,0	90,0	75,7	1.942	9,2	21,7
2,7	6,4	10,4	2,8	33,1	83,1	6.709	22,0	12,3
2,9	4,7	30,3	3,1	64,6	80,5	2.631	11,3	22,5
3,9	4,5	20,5	2,3	44,3	85,9	1.008	8,8	28,3
2,2	8,0	18,0	5,3	36,6	80,0	2.541	12,3	12,4
3,3	6,1	8,9	3,7	60,1	83,8	2.274	10,0	22,8
2,8	5,5	21,7	2,0	61,2	77,0	1.217	9,5	32,7
2,5	9,1	37,3	3,9	39,9	64,6	1.662	6,9	38,1
3,2	5,9	29,5	4,5	53,4	89,1	1.888	7,9	32,0
2,4	5,9	16,7	3,2	91,6	73,9	3.552	8,9	29,7
3,1	3,9	3,2	1,7	78,3	75,7	5.979	15,7	22,6
3,1	4,0	3,2	1,8	70,2	76,0	7.677	16,9	18,9
3,0	3,8	3,1	1,6	89,3	75,3	3.666	13,9	28,7
2,7	5,5	8,4	2,3	53,2	76,5	5.263	16,6	14,3
2,8	6,7	21,8	4,1	52,5	81,1	2.240	9,8	22,7
2,7	7,1	19,6	4,1	47,7	79,0	2.262	10,6	19,6
3,0	5,9	26,2	4,2	62,8	85,2	2.203	8,1	31,4
2,9	5,1	10,2	2,6	64,7	77,6	4.699	13,9	20,7

(g) Per 100 famiglie.

(h) Numero medio di interruzioni per utente.

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

(j) Per 100 persone di 14 anni e più.

(k) Per 100 utenti assidui di almeno un tipo di mezzo.

