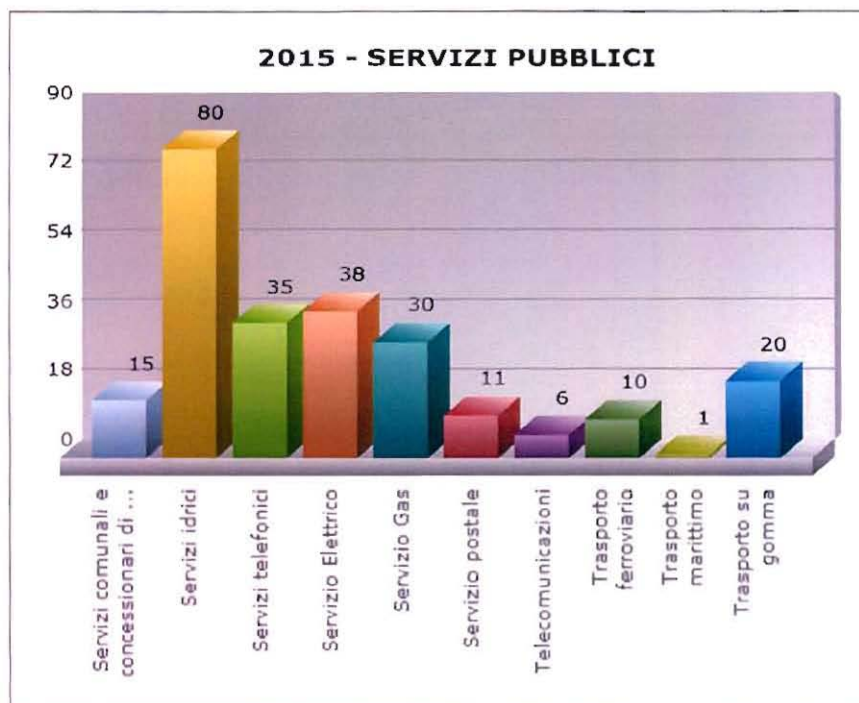
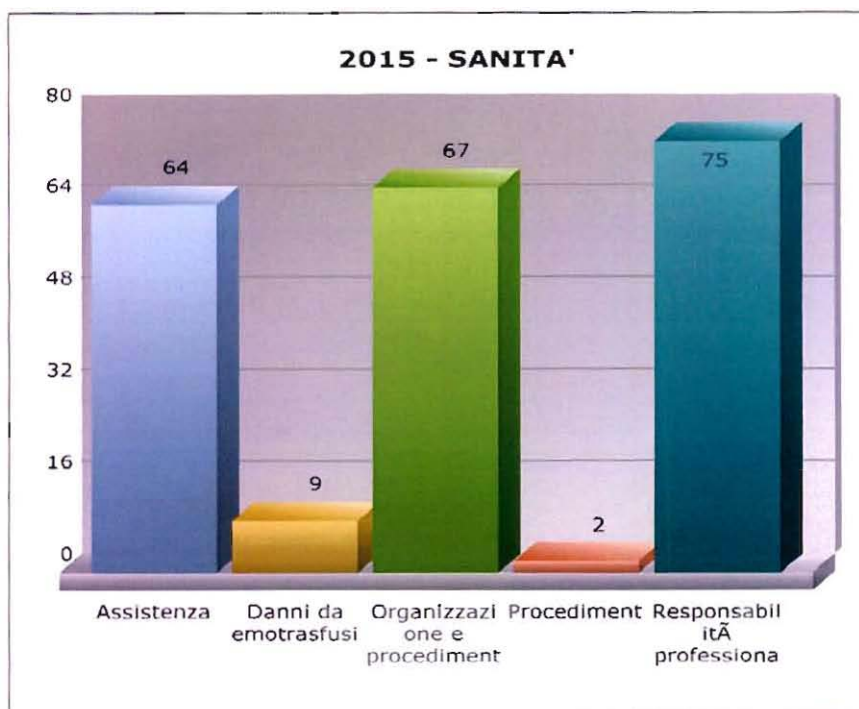
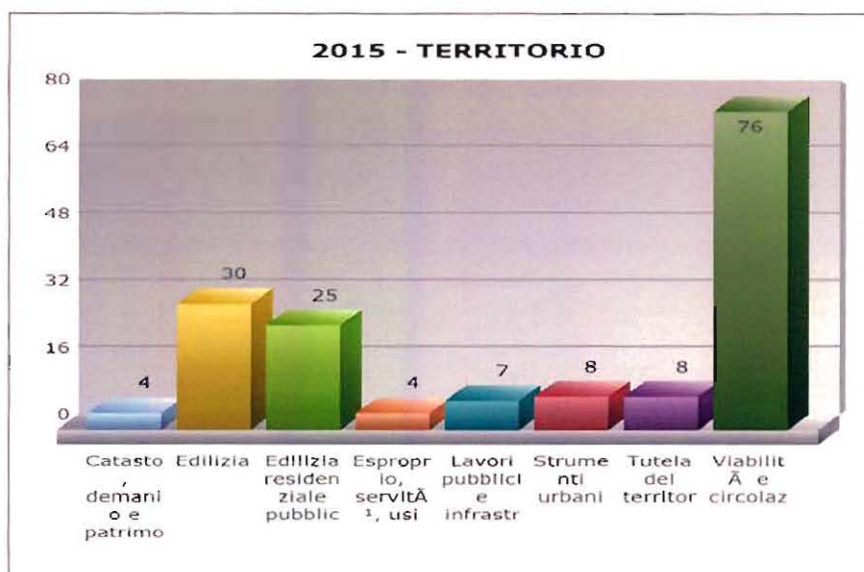
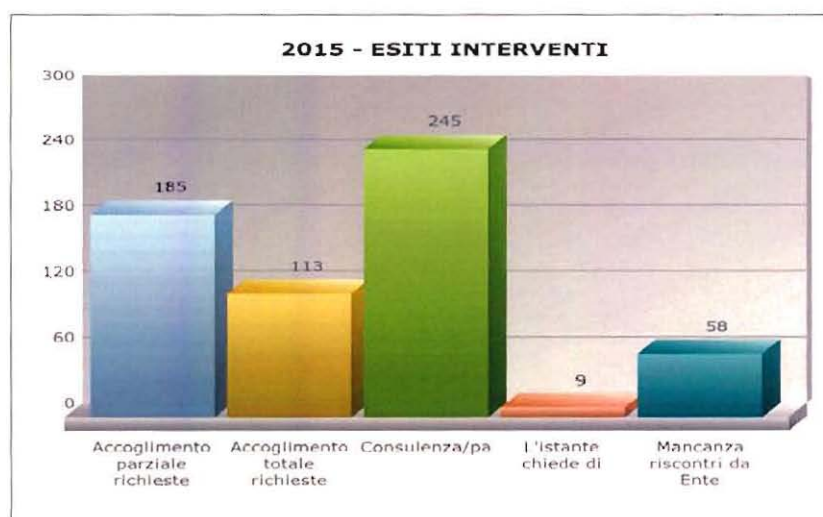






### 3 ESITO PRATICHE – GRAFICI

Si riportano, di seguito, alcune delle voci pi  significative dell'esito degli interventi effettuati nel corso del 2015. La statistica, per ovvie ragioni,   stata elaborata con esclusivo alle pratiche portate a conclusione e archiviate nel corso dell'anno.



#### 4 INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

A tutti gli utenti che hanno presentato istanza al Difensore civico è stato inviato un questionario (anonimo) per consentire agli stessi interessati di valutare, sotto diversi profili, l'intervento dell'Ufficio.

Si riportano di seguito tutti i commenti ricevuti dagli utenti nel corso del 2015, ricordando che si tratta di osservazioni formulate in modo del tutto autonomo e facoltativo e non necessariamente collegato alla compilazione delle voci standard del questionario di soddisfazione.

Si riportano inoltre, con indicazione statistica sintetica, i risultati dell'indagine in riferimento alle specifiche voci considerate.

Commenti:

*“Penso che fate un ottimo servizio, purtroppo la mia situazione è partita disperata, avendo una malattia rara, oltre ad altre situazioni fisiche deficitarie, le quali mi hanno fatto ritardare tutte quelle attività di difesa che avrei dovuto effettuare già da diversi anni. Cordialmente vi saluto.”*

*“Un ringraziamento alla Dott.ssa ....”*

*“Posso dire che l'intervento del Difensore civico andrebbe esteso anche a quei procedimenti amministrativi per i quali è competente il Giudice di Pace o il Tar in questo ultimo caso ho potuto constatare che molte persone inghiottono bocconi amari, vista l'onerosità del ricorso al TAR . In funzione di questi molti enti pubblici assumono atteggiamenti impropri e arroganti. A tal proposito ho potuto leggere sul sito dell'Autorità anticorruzione.”*

*“Ringrazio la Sig.ra ..... per avermi fatto conoscere l'esistenza del Difensore civico: cortesia, disponibilità, e informazione. Grazie a tutto lo Staff e al Dott ... Distinti saluti.”*

*“Grazie per l'ottimo servizio e la disponibilità di tutto il personale.”*

*“Per quanto riguarda le lamentele che faccio riguardo alle assistenti sociali del quartiere ... che non aiutano mai noi Italiani ma i Rom, non ho mai risolto nulla. Vivo in una casa in affitto trovata da me senza aver diritto alle case popolari.”*

*“In questi anni ho richiesto molti pareri al Difensore civico ed in particolare alla Dott.ssa Franchini e sono personalmente molto soddisfatto sia della celerità che della concretezza e professionalità delle risposte fornite. Distinti Saluti.”*

*“Sarebbe utile poter usufruire in loco di tale figura ad Arezzo.”*

*“Preferirei che davanti ad un problema non ci si fermasse al regolamento ma si denunciassse agli organi costituzionali e legali se tale regolamento è ingiusto o in contraddizione.”*

*“Gentili, veloci, efficienti e competenti. Grazie del servizio che offrite”.*

*“Ringrazio per celerità di risposta, per così piccola questione.. che però è goccia nell’oceano di ingiuste vessazioni che lo schiavo fiscale italiano subisce giornalmente.”*

*“Il Legislatore dovrebbe consentire e assegnare maggiori poteri e competenze ai Difensori civici. Buon Lavoro.”*

*“Per quanto riferito alle vostre richieste di intervento verso il Comune di Livorno totale assenza di potere sanzionatorio quindi inefficaci.”*

*“Ringraziando invio cordiali saluti”*

*“Massima soddisfazione velocità e correttezza grande professionalità grazie “*

*“Pregevole efficienza, grazie.”*

*“Ho usufruito delle prestazioni del Difensore civico in tre occasioni con piena soddisfazione.”*

*“Spero in una soluzione.”*



*“La vostra associazione necessita di incisività politica contro le assicurazioni non statali e legali.”*

*“La ringraziamo con la promessa di informarla su eventi futuri.”*

*“Diciamo che ho avuto una risposta eccellente e soprattutto molto veloce. Grazie.”*

*“Difendono veramente il cittadino?”*

*“Si potrebbe creare una sinergia positiva per i cittadini tra Difensore civico regionale ( in genere molto disponibile) e Difensori civici comunali (in genere ,molto reticenti)in modo da smuoverli?”*

*“Ad ora il Difensore civico regionale e’ l’unico presidio di trasparenza nella nostra Regione . Grazie.”*

*“Io non contesto il “Tipo di Intervento”effettuato dal medico. Contesto il risultato. Avevo un ginocchio sofferente. Oggi ho un ginocchio “Inabile” ciò è avvenuto senza il controllo di un medico che potesse costatare il mio effettivo stato.”*

*“Il Comitato ringrazia!”*

*“Utilizzo spesso il vostro servizio per avere pareri da parte del Difensore civico e devo dire che sono sempre stato soddisfatto sia dalle risposte che della buona professionalità. Saluti.”*

*“Nel caso in questione (mancata risposta del Comune a interrogazione scritta di Consigliere comunale) speravo che il Difensore civico avesse qualche strumento più efficace di pressione, rispetto alla semplice lettera di sollecito.”*

*“Vorrei che questa Istituzione venisse mantenuta e potenziata nel futuro.”*

*“Avrei preferito la presenza di tale ufficio anche nel mio Comune di residenza giusto per agevolare il*

*ricorso/attivazione. In generale reputo l'Istituto del Difensore civico una grande opportunità ed aiuto per la cittadinanza."*

*"Dovrebbe essere una figura più pubblicizzata. In pochi ne conoscono l'esistenza. In un periodo come questo di approssimazione e superficialità, il sapere che esiste una figura come il Difensore civico ha la sua importanza. Anche per garantire che continui ad esistere, dato che è già meno diffusa rispetto agli anni passati."*

*"Confido in un rapido intervento."*

*"Non ho commento da fare essendo all'inizio della pratica. Ma per la celerità della pratica ho solo un'opinione molto positiva. Grazie."*

*"Vorrei solo congratularmi con il personale addetto per la cortesia, disponibilità ed efficienza."*

*"Il Difensore civico non ha grandi possibilità d'intervento comunque. Grazie."*

*"Noi vi abbiamo chiesto due interventi; del primo che riguarda la circolazione in sicurezza su una strada, non conoscendo gli sviluppi non possiamo esprimere un giudizio sull'efficacia del Vostro interessamento; l'altro intervento richiesto riguardava la prolungata carenza idrica: per più giorni tante frazioni del Comune di Fosdinovo sono rimaste senza acqua per quasi tutto l'arco delle ventiquattro ore; nel frattempo in giornata l'approvvigionamento idrico sembra risolto. Ribadiamo quindi la necessità di venire informati in tempo reale in questa epoca facilitata da tanti strumenti nelle comunicazioni. Saluti e Grazie."*

*"Sono rimasto contento della tempestività della pratica. Grazie."*

*"Il personale è cordiale ma non mi ha mai risolto i problemi presentati. Specialmente il personale è cordiale."*

*“La nostra esperienza ci insegna che troppo spesso i problemi nascono dalla scarsa conoscenza delle leggi, sentenze, circolari da parte di funzionari di ogni livello. La Regione dovrebbe istituire uno sportello legale, soprattutto a vostra disposizione, che fornisca chiarimenti ai vari funzionari ed a voi per nome e per conto dei cittadini e imprese. Naturalmente resterà ai funzionari stessi il potere decisionale riconosciuto loro la legge e regolamenti.”*

*“Ringraziando dell’attivo servizio offerto, resto in attesa di risposta anche ad altro importante quesito propostovi in data 6 Marzo 2015.”*

*“Il servizio già ottimo e addirittura migliorato. In quanto inviare subito una lettera di accettazione della pratica assegnandole un numero di riferimento.”*

*“Il servizio è addirittura migliorato, anche se era già ottimo.”*

*“Mi sembra di aver colto da voi lo spirito giusto per dare una raddrizzata alla nostra “Impostata burocrazia”. Grazie.”*

*“Precisando che il ritardo nell’invio del questionario è dovuto all’intento di mettervi a conoscenza degli sviluppi della situazione, vi comunico che alla data odierna, i soggetti competenti non sono ancora intervenuti per risolvere il problema portato a vostra conoscenza.”*

*“Grazie per il vostro aiuto.”*

*“Ottima l’intermediazione tramite il Garante dell’Unione Valdera, mi auguro si possa mantenere tale figura.”*

*“Io e le mie colleghe siamo rimaste completamente soddisfatte dell’interessamento da parte del Difensore civico.”*

*“Ho sempre ricevuto il massimo aiuto con impegno e grande professionalità, competenza e velocità.”*



*“E’ la prima volta che mi rivolgo al Difensore civico sono rimasto molto soddisfatto grazie.”*

*“Tenendo conto della complessità e l’ampio spettro di azione, magari chi si rivolge a voi può essere anche nell’errore e/o non avendo piena conoscenza del problema. Quindi non va trattato come un incompetente...ma aiutato a capire e magari indirizzato verso documenti/siti/app dove può prendere consapevolezza circa la lacuna da voi comunicata.”*

*“Dare risposte anche per telefono.”*

*“Ottima disponibilità.”*

*“Ho contattato il Difensore Civico Regionale su richiesta della controparte Azienda Ospedaliera-Universitaria Pisana. Ho utilizzato il mezzo e-mail e, pur con strumenti limitati, è stato possibile portare avanti l’istruttoria. Riguardo la stessa, si indica che, dal punto di vista dell’utente, il suo svolgersi è stato un po’ criptico e indefinito, lasciando nel dubbio su cosa stava succedendo o come; tuttavia l’istruttoria sembra essere stata portata avanti fino alla conclusione e si è potuto più volte contattare personale del Difensore Civico Regionale, in modo incerto a causa della non piena conoscenza dell’iter ma evidentemente utile data la prosecuzione dell’istruttoria stessa nonché le risposte ricevute in caso di problematicità. Si ritiene quindi si sia potuto raggiungere gli sviluppi dell’istruttoria con soddisfazione non solo dell’utenza. Come detto comunque, come possibile punto di miglioramento, una informazione più esplicita sullo stato della pratica al variare dello stesso o sul tipo di informazioni attese dall’utente potrebbe diminuire i dubbi di utilizzo e lasciare l’utente più rassicurato sull’evoluzione della situazione rispetto al solo esito della stessa. Si ringrazia dell’intervento effettuato.”*

*“Un maggiore contatto con il referente della pratica avrebbe aiutato a definire meglio le intenzioni dell’utente. In ogni caso la pratica ha portato a ricezione di ulteriore risposta da parte della*



*controparte, per cui comunque si ritiene di aver ottenuto un risultato (la cui mancanza di ottimalità è recepita essere associata alle intenzioni della controparte e non del Difensore Civico Regionale)."*

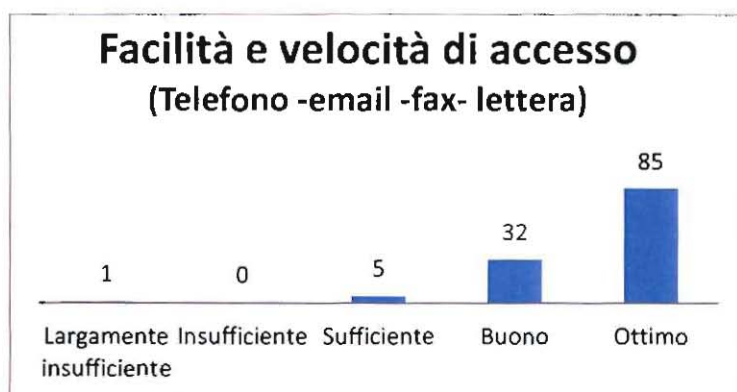
*"Sarebbe davvero auspicabile una normativa nazionale che rendesse i Suo intervento non solo conciliativo ma impositivo. Forse in tal modo gli enti locali che non collaborano con Voi sarebbero obbligati a farlo. Un ottimo ufficio e di massima competenza, ma senza potere sanzionatorio perde di efficacia."*

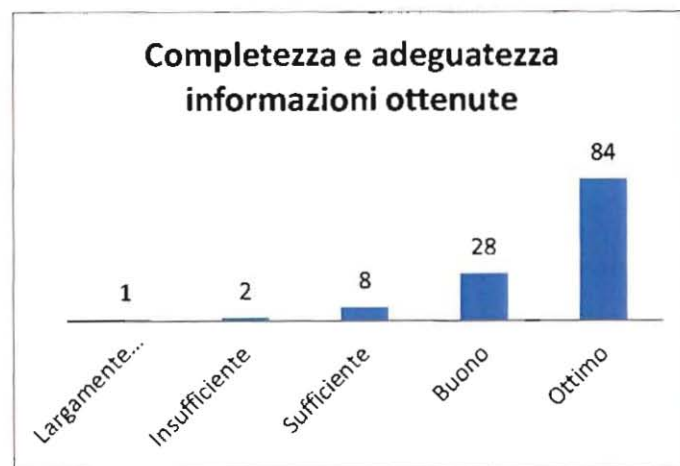
*"E' stato l'unico interlocutore pubblico che ha saputo dare indicazioni su una questione in cui la normativa ha gravi lacune."*

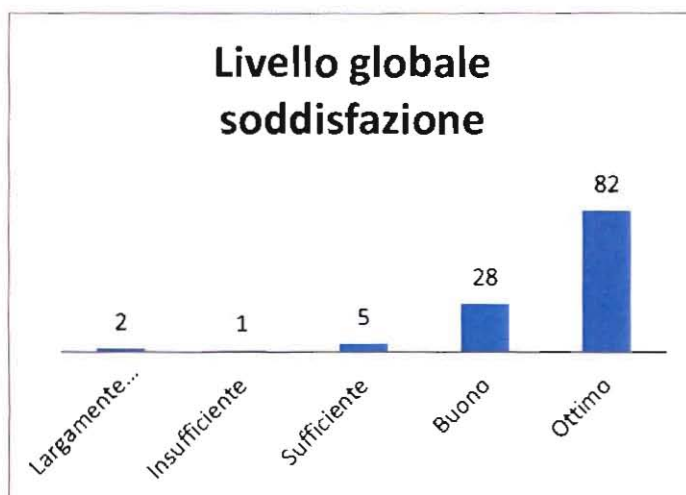
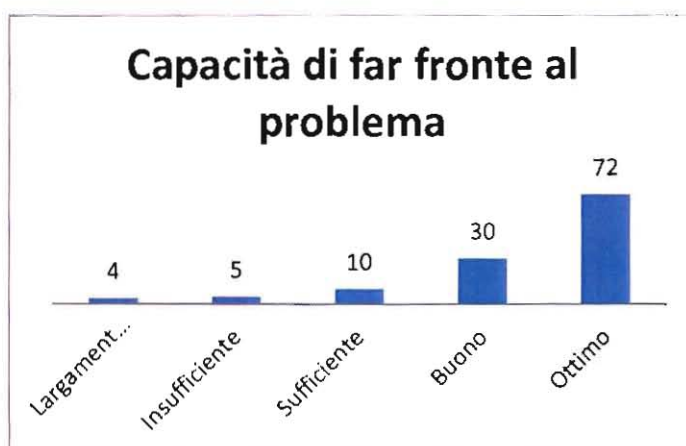
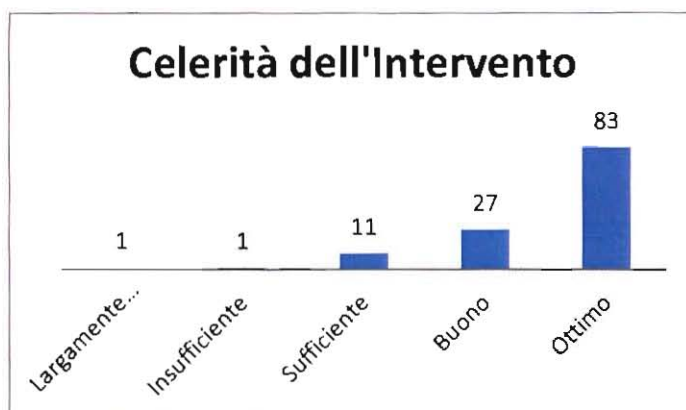
*"Secondo me sarebbe opportuno che il Difensore civico incidesse di più nel risolvere i problemi a lui sottoposti."*

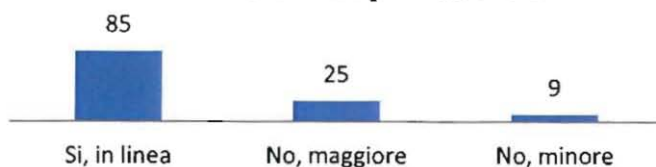
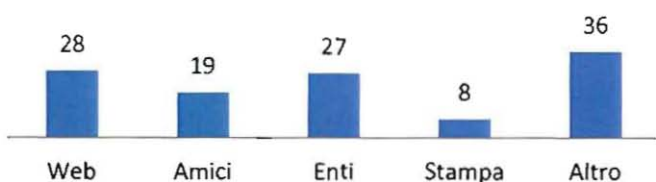
*"Eccellente servizio e risultato imminente grazie anche alla collaborazione del Comune di Scandicci."*

*"Dott. Avv. ...., responsabile della pratica Prot: ...., ha svolto l'incarico con la massima professionalità e competenza. Un esempio di professionista serio, competente e preparato, a cui dovrebbero rifarsi tutti i dipendenti della pubblica amministrazione. Il cittadino chiede semplicemente questo alto grado di professionalità, che gli incarichi della pubblica amministrazione siano assolti con zelo, professionalità e competenza."*

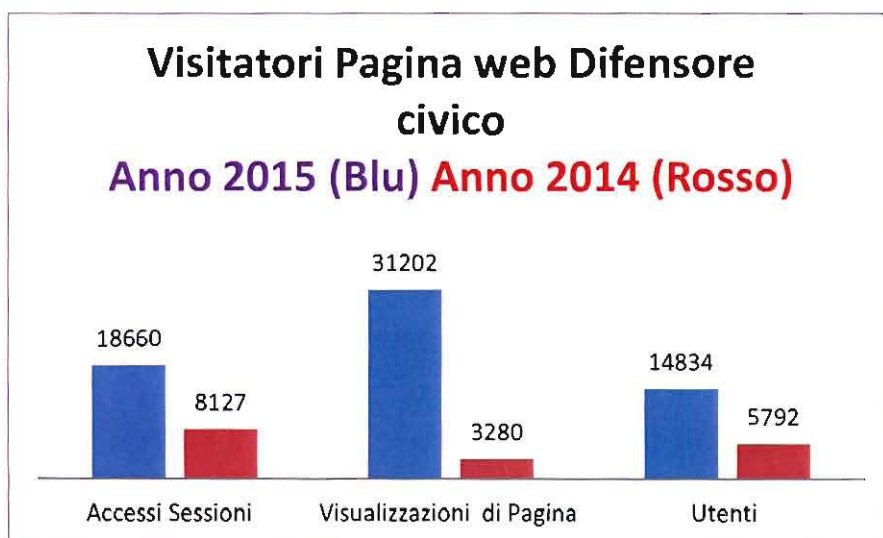
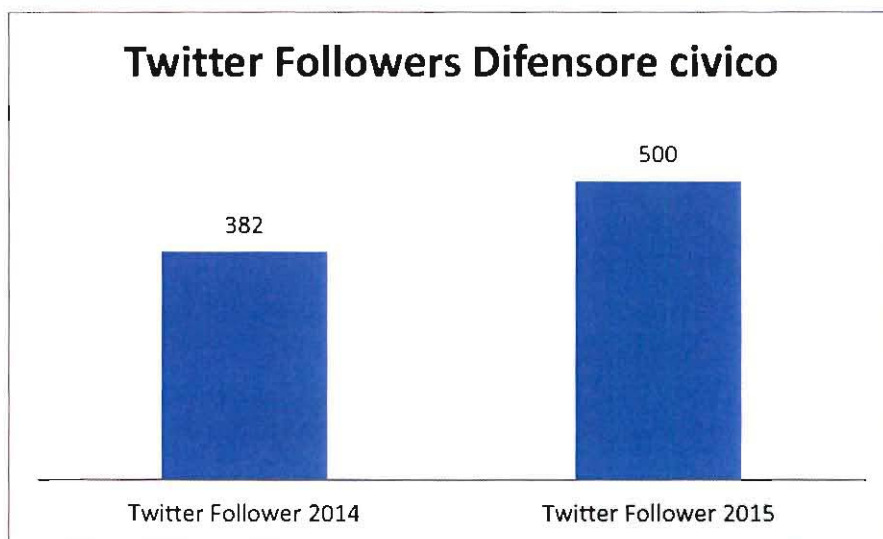






**Tale livello è stato in linea  
con le Sue aspettative?****Ritiene la sede dell'Ufficio  
agevolmente raggiungibile...****Da quale fonte ha appreso  
dell'esistenza del...****Ritiene l'orario di apertura  
adeguato?**



**5 STATISTICHE PAGINA WEB E TWITTER ANNI 2014 2015**

## **6 SETTORI D'INTERVENTO**

### **6.1 Sanità**

#### *6.1.1 Introduzione*

Il 2015 e nei primi mesi del 2016 il dibattito a livello nazionale è stato caratterizzato dalla discussione intorno alla riforma sanitaria che prevede l'affidamento al Difensore civico delle vicende legate ai casi di presunta responsabilità professionale. Si tratta di un settore in cui la Toscana è capofila in quanto dal 1991 tratta casistiche relative a questo aspetto e dal 2011 si è sviluppata una competenza del Difensore civico regionale nei casi di gestione diretta del contenzioso da parte delle Aziende Sanitarie ed Ospedaliere Universitarie.

A livello regionale infine è divenuta operativa la riforma sanitaria che ha portato il numero delle Aziende Sanitarie da 12 a tre. La riforma non ha per ora preso in considerazione gli aspetti relativi alla tutela interna alle Aziende Sanitarie e i rapporti con la difesa civica. Infatti si è avviato un costruttivo confronto con l'Assessorato e con la Direzione Generale, tuttavia vi è ancora un'estrema difformità di azione sia nella gestione delle procedure di reclamo, sia nell'invio della casistica tecnico professionale al Difensore civico da parte delle Aziende sanitarie. Infine ad oggi non è stato ancora adottato il regolamento di attuazione della L.R. 19/2009 in relazione alla disciplina dell'attività del Difensore civico nel settore sanitario.

Infatti la gestione della casistica tecnico professionale si impernia sulla possibilità di disporre di consulenze medico legali e della possibilità per i consulenti medico legali di avvalersi di riscontri specialistici. Al momento il Difensore civico conta sulla consulenza dell'Università di Firenze/Azienda Ospedaliero Universitaria Careggi e sull'Azienda Sanitaria di Arezzo, che non ha però tutte le consulenze specialistiche necessarie per fare fronte alla casistica. Nei primi mesi del 2016 ha avuto finalmente termine il procedimento per la

sottoscrizione di un rapporto convenzionale a titolo gratuito fra Difensore civico e Azienda Ospedaliero Universitaria Pisana che metterà a disposizione la propria medicina legale e le specialistiche per i consulenti medico legali aziendali, ma è evidente che è necessaria un'attività di sistematizzazione della gestione di questo tipo di attività, che dovrà essere posta in atto in sede Regionale e si auspica che i positivi rapporti instaurati possano finalmente dare seguito ad una disciplina specifica.

Si pone anche l'esigenza di riflettere sui percorsi di tutela a fronte dell'unificazione delle Aziende sanitarie e sul ruolo dell'Ufficio Relazioni Pubbliche con i quali di regola si interfaccia il Difensore civico. Infatti si continuano a registrare grosse differenze sui tempi di risposta al Difensore civico e sulla prassi seguita dai vari Uffici Relazioni con il Pubblico. È chiaro che questa struttura dovrà essere centralizzata come direzione a livello di ASL di Area vasta, vi sarà l'esigenza che utenti ed operatori possano raccordarsi a livello di zona e tuttavia questo non potrà dare seguito alle prassi difformi che stiamo osservando in questo momento. Si torna ad evidenziare una particolare criticità nei tempi di risposta da parte dell'ex Azienda Sanitaria di Firenze.

Altro versante sul quale aprire la riflessione è quello delle Commissioni Miste Conciliative. Infatti queste Commissioni hanno avuto fortuna alterna a seconda del territorio sede dell'Azienda con un sistematico ricorso all'organismo di secondo grado in alcune realtà e un funzionamento pressoché inesistente in altre realtà come tutta l'Area Fiorentina, dove sia a livello di Azienda Sanitaria che a livello delle due Aziende Ospedaliero Universitarie si sono sviluppate modalità differenti per la soluzione dei conflitti in un eventuale "secondo grado" rispetto alla prima risposta insoddisfacente dell'Azienda Sanitaria e diverse modalità con le quali la Società civile e le Associazioni di volontariato e tutela sono state coinvolte nell'analisi di eventuali criticità. Si è avuto inoltre una modalità di sviluppo completamente difforme sul territorio delle modalità operative con le quali le Commissioni Miste



Conciliative hanno agito, talvolta incontrando l'utente e il personale coinvolto, altre volte decidendo sulla sola base dei riscontri documentali, a volte infine sollevando d'ufficio questioni generali sulla base di un certo numero di segnalazioni pervenute all'URP e alle Associazioni parte della Commissione. Si tratta di un modello sul quale è opportuno riflettere con attenzione prima di riproporlo sul territorio, anche alla luce di diverse modalità di gestione dei conflitti che si sono sviluppate rispetto all'originaria previsione della Carta dei Servizi Sanitari degli anni '90. Si pone poi il problema delle modalità con le quali una Commissione Mista Conciliativa di Area Vasta debba operare, di certo se è indispensabile che essa sia il più possibile vicino all'utenza in una realtà in cui si aggregano in Area Vasta più zone e più città capoluogo, non è certo pensabile di costituire Commissioni Miste Conciliative a livello di zona con prassi difformi a seconda della zona dell'Azienda Sanitaria di area vasta.

*6.1.2 Linee guida regionali per la valutazione di idoneità alla guida di soggetti in terapia con sostanze psicotrope*

Fra le questioni che hanno ancora sollecitato l'intervento del Difensore Civico Regionale merita particolare attenzione quella, di particolare complessità e rilevanza, che attiene alla valutazione della idoneità alla guida di soggetti che fanno uso di sostanze psicotrope ad uso terapeutico.

La mancanza di Linee guida regionali contenenti parametri tecnici di valutazione applicabile alla generalità dei cittadini toscani da parte della Commissione medica locale chiamata a pronunciarsi al riguardo, ha portato nel 2014 alla costituzione di un gruppo di lavoro – attualmente fermo a causa di difficoltà di addivenire ad una linea comune e concordata fra i vari soggetti tecnici coinvolti - con lo specifico incarico di esaminare ed individuare criteri di indagine e di valutazione funzionali alla formazione del giudizio di idoneità alla guida.