L'attività nei confronti degli Enti Locali convenzionati.

In maniera abbastanza originale, (come è noto non tutte le Regioni hanno operato in tal senso) la Liguria, con la Legge 5 agosto 1986, nr. 17, introduceva la facoltà per le Province, i Comuni e le Comunità montane, di stipulare una convenzione con il Consiglio Regionale allo scopo di consentire al Difensore Civico di svolgere la propria azione anche per questioni che inerissero materie di competenza locale.

In tal modo la Regione anticipava la previsione dell'articolo 8 della Legge 8 giugno 1990 nr. 142, ora trasfuso nell'articolo 11 del Testo Unico nr. 267/2000, ed offriva una qualificata collaborazione, peraltro assolutamente gratuita, che nel tempo ha prodotto risultati decisamente apprezzabili.

E che la tendenza a scegliere tale forma convenzionata continui ad interessare gli Enti territoriali è confermata dal dato che tra il 2002 e i primi del 2003, i seguenti ulteriori Comuni hanno aderito:

Provincia di Genova: Recco, Cicagna e Fascia
Provincia di Savona: Piana Crixia, Albenga e Spotorno
Provincia di La Spezia: Brugnato e Maissana
Provincia di Imperia Santo Stefano al Mare e Lucinasco

Ad oggi la situazione degli Enti convenzionati è la seguente:

Provincia di Genova

Ente Convenzionato	**Data convenzione**
Comunità Montana Alta Valle Scrivia	12 maggio1997
Comunità Montana Val Petronio	9 settembre 1997
Comune di Arenzano	8 agosto 2000
Comune di Bargagli	27 marzo 2000
Comune di Borzonasca	3 novembre 1998
Comune di Camogli	19 novembre 1994
Comune di Campomorone	17 aprile 1998
Comune di Castiglione Chiavarese	15 maggio 1996
Comune di Ceranesi	4 novembre 1997
Comune di Cicagna	3 febbraio 2003
Comune di Cogoleto	25 giugno 1996
Comune di Cogorno	27 maggio 1996
Comune di Crocefieschi	30 giugno 1997
Comune di Davagna	23 dicembre 1998
Comune di Fascia	31 gennaio 2003
Comune di Leivi	8 agosto 2000
Comune di Masone	25 luglio 1996
Comune di Mele	7 aprile 1998
Comune di Mignanego	14 maggio 1993
Comune di Montebruno	20 maggio 1996
Comune di Neirone	3 luglio 1996
Comune di Pieve Ligure	14 maggio 1996
Comune di Propata	7 luglio 1997
Comune di Rapallo	17 luglio 1996
Comune di Recco	7 marzo 2002
Comune di Rezzoaglio	20 dicembre 2000
Comune di San Colombano Certenoli	5 novembre 1998
Comune di Sestri Levante	28 maggio 1997
Comune di Sori	14 febbraio 1990
Comune di Torriglia	2 giugno 1997
Comune di Tribogna	9 febbraio 1993
Comune di Uscio	11 maggio 1998
Comune di Vobbia	1 settembre 1997
Comune di Zoagli	14 novembre 1997

Provincia di Savona

Ente Convenzionato	Data convenzione
Comunità Montana Ingauna	1989
Comunità Montana Pollupice	2 giugno 1989
Comune di Albenga	3 febbraio 2003
Comune di Altare	6 ottobre 1998
Comune di Andora	3 agosto 1989
Comune di Bergeggi	22 ottobre 1996
Comune di Cairo Montenotte	11 luglio 1997
Comune di Carcare	30 dicembre 1997
Comune di Cengio	28 luglio 1998
Comune di Ceriale	20 luglio 1989
Comune di Laigueglia	23 marzo 1993
Comune di Noli	26 luglio 1997
Comune di Orco Feglino	25 novembre 1998
Comune di Piana Crixia	18 gennaio 2003
Comune di Savona	Marzo 1989
Comune di Spotorno	3 febbraio 2003

Provincia di La Spezia

Ente Convenzionato	Data convenzione
Comunità Montana Media e Bassa Val di Vara	1988
Comune di Ameglia	7 febbraio 1989
Comune di Bolano	15 marzo 1998
Comune di Borghetto Vara	2 febbraio 1998
Comune di Brugnato	19 maggio 2002
Comune di Calice al Cornoviglio	29 settembre 1997
Comune di Carro	27 novembre 1997
Comune di Framura	10 marzo 1989
Comune di Lerici	2 settembre 1996
Comune di Maissana	19 agosto 2002
Comune di Ortonovo	2 settembre 1996
Comune di Pignone	16 luglio 2001
Comune di Porto Venere	4 settembre 1996
Comune di Riccò del Golfo	3 maggio 1994
Comune di Riomaggiore	1989
Comune di Santo Stefano Magra	7 febbraio 1989
Comune di Sarzana	24 marzo 1989
Comune di Zignago	23 marzo 1993

Provincia di Imperia

Ente Convenzionato	Data convenzione
Amministrazione Provinciale	24 gennaio 1989
Comune di Cervo	25 giugno 1996
Comune di Lucinasco	In corso
Comune di Mendatica	8 luglio 1997
Comune di Montegrosso Pian Latte	18 luglio 1997
Comune di Ospedaletti	23 marzo 1993
Comune di San Lorenzo al Mare	29 ottobre 1998
Comune di Santo Stefano al Mare	In corso
Comune di Ventimiglia	5 giugno 1989
Comune di Vessalico	23 maggio 1997

Al fine di rendere più produttiva l'attività di collaborazione con i Comuni convenzionati, nell'anno 2003 i Funzionari del Servizio del Difensore Civico si recheranno periodicamente presso tali Enti per rendere più rapido ed istantaneo il contatto con quelle strutture operative ed i cittadini interessati.

I poteri sostitutivi

Ai sensi e per gli effetti dell'articolo 17 comma 45 della Legge 15 maggio 1997 n. 127,sostituito dall'art. 136 del Decreto Legislativo n. 267/2000, il cui contenuto è stato poi recepito dall'ordinamento della Regione, "qualora i Comuni e le Province, sebbene invitati a provvedere entro congruo termine, ritardino o omettano di compiere atti obbligatori per legge, si provvede a mezzo di un commissario ad acta nominato dal Difensore Civico regionale, ove costituito".

Si tratta , come è naturale, di una competenza che ha fatto molto discutere evocando "forme di controllo" ritenute non più compatibili con l'ordinamento attuale.

A mio avviso la questione è mal posta in quanto il Difensore Civico, che farà senz'altro un uso prudente di tale potere sostitutivo, ben si adatta a far rispettare "gli atti obbligatori per legge" che, come tali, non possono non essere preordinati al pubblico interesse e quindi dei cittadini amministrati.

Tale mia affermazione si basa anche sull'esperienza di questa difesa civica che dal 1997 ad oggi ha fatto ricorso a tale istituto soltanto 21 volte.

L'attività nei confronti di situazioni non rientranti nella stretta competenza.

L'articolo 6 della Legge Regionale istitutiva del Difensore Civico disciplina le "modalità di intervento" e contempla che talune richieste possano essere "archiviate per manifesta infondatezza".

E' comportamento costante di questo Ufficio ascoltare tutti, svolgere ogni possibile utile interessamento a favore dei cittadini che ne fanno richiesta e di non trascurare di approfondire anche quelle situazioni che, talvolta mal presentate, ingenerano dubbi sulla loro fondatezza.

Così, come si vedrà successivamente nel rendiconto generale, esiste un certo numero di pratiche caratterizzate da una fascicolazione di diverso colore e che si riferiscono per l'appunto ad attività nei confronti di fattispecie non rientranti nelle competenze tipiche.

E' questa una delle attività che l'Ufficio svolge con molta attenzione e molto scrupolo e che aiuta ad evidenziare molte situazioni di degrado e di disagio in cui incorre la fascia più debole della popolazione.

Per tali ragioni e per tali dimensioni, credo che si debba operare investendo maggiormente nell'attività di comunicazione all'esterno, offrendo, assieme alle adeguate informazioni, anche i necessari supporti illustrativi di tale variegata realtà.

Il rendiconto.

L'attività del Difensore Civico oltre che essere disciplinata dalla Legge istitutiva, trova impulso anche in alcune Leggi che si possono definire "speciali", in ragione dei poteri di intervento riconosciuti.

Mi riferisco alle Leggi Regionali 26 aprile 1985 nr. 24, "Tutela dei diritti delle persone che usufruiscono della struttura sanitaria",[9] 27 agosto 1992 nr.21, "Interventi a tutela delle popolazioni zingare e nomadi"[10] e 10 luglio 2002, nr. 29

---

[9] **Art. 17** (*Intervento del Difensore Civico)*
Il Difensore Civico istituito ai sensi della L.R. 6 giugno 1974 n. 17 può intervenire a richiesta scritta dell'utente qualora allo stesso non venga fornita adeguata giustificazione entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo di cui all'art. 16 secondo comma della presente legge, ovvero, nonostante l'intervento del Presidente del Comitato di gestione ai sensi del terzo comma dello stesso articolo 16 persistano i fatti che anno dato origine alle rimostranze. Il Difensore Civico sente direttamente sui fatti da accertare qualsiasi operatore della struttura sanitaria, ha facoltà di chiedere l'esibizione della documentazione relativa al caso in oggetto, utilizza i funzionari del proprio ufficio per gli accertamenti informali ed in caso di necessità può avvalersi di altri funzionari della Regione individuati di volta in volta dall'Assessore alla Sanità. Il Difensore Civico segnala al Comitato di Gestione a procedere ai sensi delle vigenti disposizioni nei confronti delle accertate irregolarità o disfunzioni ed a rimuovere le cause che le hanno determinate. In caso di inerzia del Comitato di Gestione il Difensore Civico ne informa la Giunta Regionale per gli opportuni provvedimenti. Il Difensore Civico ha facoltà di procedere di propria iniziativa all'accertamento ed alla segnalazione con le modalità di cui ai precedenti commi di irregolarità o disfunzioni lesive dei diritti dell'utente di cui alla presente legge. Entro il 31 gennaio di ogni anno il Difensore Civico invia una dettagliata relazione sull'attività svolta nell'anno precedente al presidente della giunta Regionale e ai Presidenti dei Comitati di gestione delle Unità Sanitarie Locali. Il Presidente della Giunta regionale dà comunicazione della relazione al Consiglio Regionale rendendolo edotto delle iniziative eventualmente promosse per evitare il ripetersi di irregolarità o di disfunzioni.

[10] **Art. 10** (*Comitato per la tutela delle popolazioni nomadi)*

1. Per il perseguimento delle finalità della presente Legge è istituito il Comitato per la tutela delle popolazioni nomadi così composto:
   a) il Difensore Civico di cui alla Legge Regionale 5 agosto 1986, n. 17 che lo presiede;
   b) da Dirigenti regionali rispettivamente designati dagli Assessori regionali competenti in materia di servizi sociali, sanità, formazione professionale ed artigianato ovvero da loro delegati;
   c) due membri designati dalla sezione ligure dell'ANCI regionale, ovvero, in mancanza di designazione, da due Sindaci di Comune Capoluogo di provincia o da loro delegati;
   d) quattro membri designati dall'Opera Nomadi e dall'Associazione Italiana Zingari Oggi, due dei quali rappresentanti delle popolazioni nomadi.

2 I componenti del Comitato sono nominati con decreto del Presidente della Giunta Regionale entro novanta giorni dall'inizio di ogni legislatura e durano in carica fino alla nomina del nuovo Comitato nella legislatura successiva.

3 il Comitato ha sede presso l'assessorato competente in materia di servizi sociali

"Misure di sostegno per gli interventi di recupero e di riqualificazione dei centri storici e per lo snellimento delle procedure di rilascio dei titoli edilizi". [11]

Le caratteristiche comuni a tutti i tipi di intervento descritti fa sì che al Difensore Civico possono rivolgersi i cittadini italiani e stranieri, residenti in

---

4 Il Comitato ha il compito di:

a) studiare le condizioni di vita e di lavoro dei nomadi ed il loro inserimento alla vita economica e sociale della Regione formulando proposte per la predisposizione di programmi di cui all'articolo 7;
b) proporre soluzioni ai competenti organi ed enti in relazione ai vari problemi che al Comitato vengono prospettati o di cui comunque sia informato, in relazione alla presenza di gruppi nomadi sul territorio regionale.
c) Promuover forme di consultazione con le comunità nomadi presenti sul territorio regionale e programmi di informazione sui servizi pubblici esistenti di ausilio per l'espletamento delle procedure amministrative necessarie per il pieno godimento dei diritti al lavoro, alla salute, all'istruzione e alla sicurezza sociale.
d) Formulare proposte o esprimere pareri agli organi competenti per l'effettivo servizio da parte dei nomadi dei diritti civili e politici.

5. Il Comitato trasmette annualmente al Consiglio Regionale una relazione sulla propria attività.

Art. 11 (***Domande di contributo e procedure di riparto)***

1. Ai fini dell'assegnazione dei contributi i soggetti interessati devono presentare la relativa domanda entro il 31 marzo di ogni anno.
2. Alla domanda deve essere allegato in quanto ad essa riferito:
   a) il progetto del campo di sosta di cui all'articolo 3 con preventivo di spesa;
   b) il progetto del campo di transito di cui all'articolo 4 con preventivo di spesa;
   c) il preventivo della spesa annuale relativa alla gestione e manutenzione del campo di sosta;
   d) progetto/progetti di scolarizzazione istruzione formazione professionale con annesso preventivo di spesa;
   e) per i progetti di cui all'articolo 6 gli enti interessati devono produrre un programma di massima relativamente all'azione pluriennale e un progetto dettagliato con relativo preventivo di spesa per l'anno in questione.
3. Entro il 30 giugno la Giunta acquisito il parere del Comitato previsto dall'articolo 10 delibera il programma di riparto dei contributi sentita la competente Commissione consiliare.

[11] Art.22 *Verifica del rispetto della Legge e poteri sostitutivi*

1. Chiunque vi abbia diretto interesse può segnalare inadempienze , disfunzioni, irregolarità, carenze, omissioni o ritardi nell'applicazione delle disposizioni della presente Legge al Difensore Civico regionale, che può richiedere informazioni e notizie all'Amministrazione competente al fine di accertare eventuali abusi, carenze o ritardi.
2. In caso di ritardo o di mancata assunzione da parte dei Comuni dei provvedimenti previsti dalla presente Legge si procede mediante nomina di un Commissario ad acta ai sensi dell'articolo 136, del Decreto Legislativo 18 agosto 2000 n. 267 (Testo Unico delle Leggi sull'Ordinamento degli Enti Locali).

Liguria o meno e che l'intervento è gratuito ed assicurato senza alcuna formalità di procedure.

In pratica l'Ufficio riceve di persona, per iscritto (sia posta ordinaria, che posta elettronica), e attraverso il telefono (numero verde).

Tali forme di accesso e di interlocuzione sono andate con gli anni ampliandosi, sia per le aumentate richieste dei cittadini, che per la migliorata conoscenza ed informazione favorita da un effettivo adeguamento della dotazione organica dell'Ufficio.

Il rendiconto che segue si articola avuto riguardo alle diverse attività istruttorie e decisionali classificate, agli accessi ed alle consulenze anche telefoniche che, benché non documentabili, ammontano a svariate migliaia e spesso, per la competenza degli addetti all'ufficio, esauriscono la questione sul nascere attraverso risposte esaustive, consigli efficaci od orientamenti a comportarsi.

Persone ricevute presso la sede di Genova	**560**
Persone ricevute presso la sede di sede Imperia	**105**
Persone ricevute presso la sede di La Spezia	**60**
Persone ricevute presso la sede di Savona	**95**
Persone ricevute presso la sede di Arenzano	**39**
Persone ricevute presso la sede di Sarzana	**75**
Persone ricevute presso la sede di Recco	**23**
Persone ricevute presso la sede di Chiavari	**50**
TOTALE PERSONE RICEVUTE	**1007**
Richieste classificate e registrate di stretta competenza	**894**
Richieste classificate e registrate non di stretta competenza	**79**
TOTALE	**973**
Documenti protocollati in arrivo	**1674**
Documenti protocollati in partenza	**1980**

La tutela dei diritti delle persone che usufruiscono delle strutture sanitarie

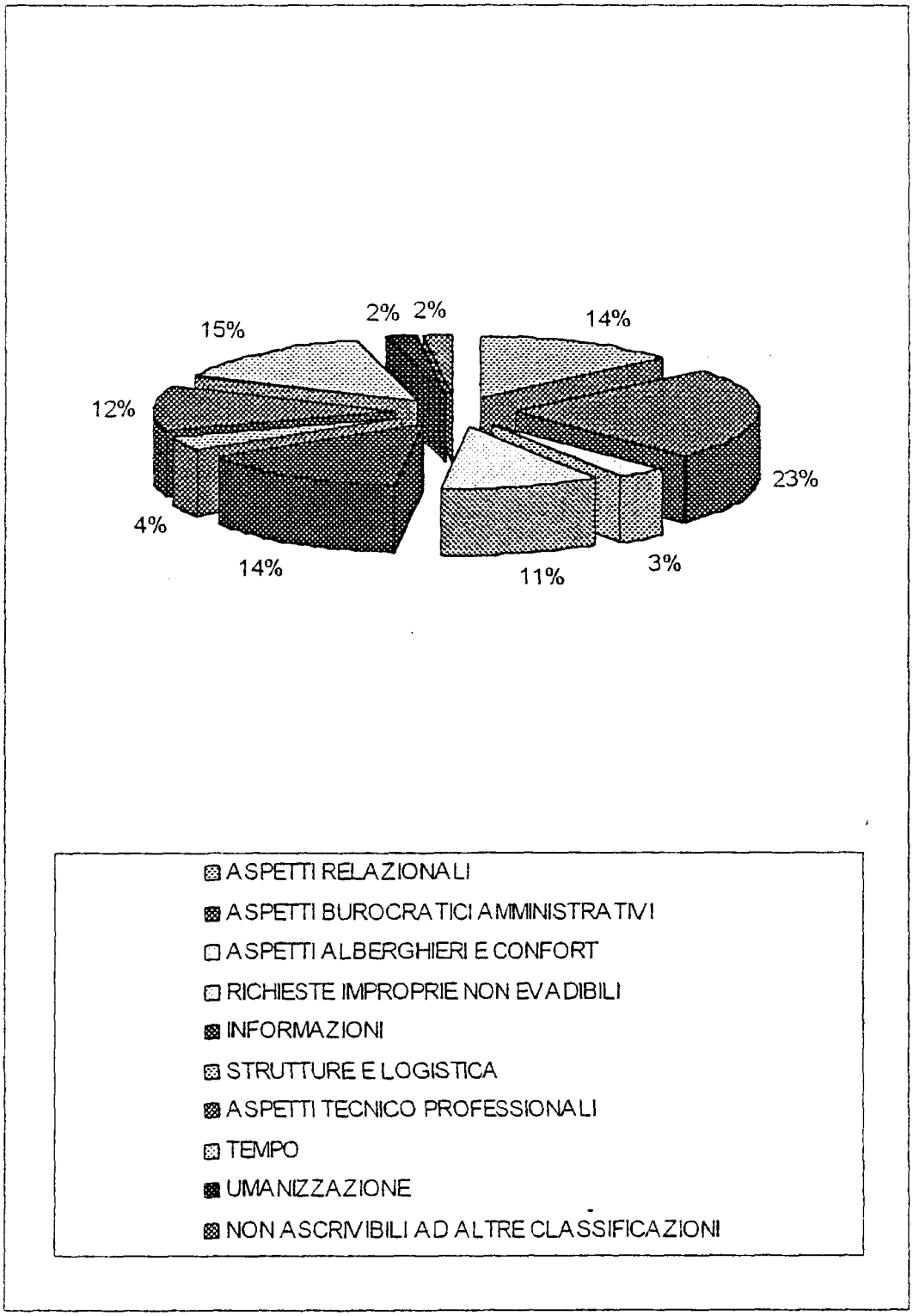
Oltre all'attività testè esposta, particolare attenzione è stata dedicata ai reclami previsti dall'articolo 16 della L.R. 26 aprile 1985 nr. 27, che tutela i diritti delle persone che usufruiscono delle strutture sanitarie.

Questo sia ai fini del corretto e puntuale intervento del Difensore Civico (successivo articolo 17) che in considerazione della circostanza che questi è stato ovunque[12] nominato presidente delle Commissioni Miste Conciliative presso le Aziende Sanitarie Locali e presso le Aziende ed Istituti Ospedalieri.

Cosicché è stata svolta una ricognizione delle tipologie reclamate (secondo la classificazione proposta a suo tempo dal Ministero della Salute ed accolta dalla Regione Liguria) monitoraggio che ha indicato la seguente linea di tendenza rappresentata nelle pagine che seguono.

[12] Tranne nella ASL 5 "Spezzina"

		CLASSIFICAZIONE	N.	%
1	ASPRE	ASPETTI RELAZIONALI	142	14%
2	BURO	ASPETTI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI	253	23%
3	HOTEL	ASPETTI ALBERGHIERI E CONFORT	35	3%
4	IMPRO	RICHIESTE IMPROPRIE NON EVADIBILI	112	11%
5	INFOR	INFORMAZIONI	149	14%
6	LOGIS	STRUTTURE E LOGISTICA	37	4%
7	PROF	ASPETTI TECNICO PROFESSIONALI	123	12%
8	TEMPO	TEMPO	153	15%
9	UMAN	UMANIZZAZIONE	20	2%
10	VARIE	NON ASCRIVIBILI ALTRE CLASSIFICAZIONI	21	2%
	Totale		1045	100%


15%
2%
2%
14%
12%
23%
4%
14%
11%
3%
ASPETTI RELAZIONALI
ASPETTI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI
ASPETTI ALBERGHIERI E CONFORT
RICHIESTE IMPROPRIE NON EVADIBILI
INFORMAZIONI
STRUTTURE E LOGISTICA
ASPETTI TECNICO PROFESSIONALI
TEMPO
UMANIZZAZIONE
NON ASCRIVIBILI AD ALTRE CLASSIFICAZIONI

Per comprendere il dato sopra descritto, relativo alle ricordate tipologie di reclamo, è molto interessante la seguente informativa che, scelta a campione, è curata da una ASL della Regione.

a Principi generali

Affinché la valutazione della qualità del servizio sanitario tenga anche della qualità percepita dai cittadini è necessario che le Aziende Sanitarie dispongano di strumenti d'ascolto che permettano di cogliere i segnali di disagio e di insoddisfazione.

Di questi strumenti il reclamo è quello a più forte valenza strategica in quanto, oltre a permettere un monitoraggio dei punti critici del sistema, può diventare un elemento in grado di orientare l'azione decisionale e strategica dell'azienda, al fine di attivare processi di miglioramento e di adeguamento della qualità dei servizi alle attese dei cittadini.

In quest'ottica il reclamo si trasforma in uno strumento volto all'attivazione di un percorso di miglioramento della qualità, e il "sistema di gestione dei reclami" oltrepassa l'ottica giuridico-burocratica e sanzionatoria per costituirsi in un reale meccanismo di tutela.

Si tratta pertanto di far avanzare la struttura sanitaria su un terreno che va dalla qualità desiderata, e quindi progettata ed erogata, alla qualità percepita: un percorso culturale e pratico di "ascolto dell'utenza" "che deve coinvolgere tutta l'azienda sanitaria.

In questo contesto il reclamo rappresenta un indicatore preciso, un sensore o un segnale d'allarme, che tasta il polso dell'insoddisfazione e che mette in luce la disponibilità dell'azienda ad avviare, da una parte, i necessari meccanismi di comunicazione e "compensazione" con il cittadino e, dall'altra, i correttivi interni sulla struttura che permettono il non ripetersi delle situazioni di disservizio.

La raccolta e la gestione dei reclami, che rientra tra i compiti istituzionali dell'Ufficio per le relazioni con il Pubblico, presenta tuttavia una serie di difficoltà sia dal lato dei cittadini che a livello aziendale.

b. La criticità del reclamo per i cittadini

Il processo attraverso il quale il cittadino pone all'attenzione di un'azienda sanitaria uno stato di disagio o di insoddisfazione non è così immediato e semplice come si potrebbe pensare.

In primo luogo bisogna ricordare la situazione delicata del reclamo, ed in generale del rapporto utente-istituzione, all' interno del mondo sanitario: questo rapporto è caratterizzato da una forte asimmetria e subalternità, sia per lo squilibrio di conoscenze e di potere che esiste tra il cittadino e l'operatore tecnico

professionale, sia per il prevalere, all'interno dell'istituzione, di una logica "burocratica", sia infine per la intrinseca fragilità e debolezza della condizione dell'utente nella struttura sanitaria (pensiamo a quelle persone che devono sopportare patologie gravi che mettono a repentaglio la loro esistenza, a quelle soggette a malattie terminali, agli anziani ecc.).

Questa situazione si aggrava poi all'interno delle cosiddette fasce "deboli" o marginali della popolazione che, in generale, non riescono a canalizzare i propri bisogni all'interno di una relazione costruttiva con gli operatori sanitari ed, in particolare, con i medici.

La sfiducia nei confronti dell'istituzione è dunque uno degli elementi più forti che determinano una carente espressione del reclamo.

Un altro fattore che inibisce l'espressione dei reclami è la mancata consapevolezza, da parte dei cittadini, di quali siano i propri diritti.

Per tali motivi il cittadino, in virtù di un "senso di inferiorità" nei confronti della pubblica amministrazione, spesso accetta di buon grado, o comunque giustifica, molte situazioni sgradevoli e sicuramente evitabili.

Un altro fattore di natura culturale e psicologica che costituisce una barriera ad un'aperta manifestazione del reclamo è costituito dalla paura delle ritorsioni: soprattutto in un ambito delicato come quello dei servizi sanitari, il timore che quanto detto possa causare delle ripercussioni spiacevoli su di sé o sulla persona a nome della quale è stato espresso il reclamo, costituisce sicuramente un deterrente per la sua esternazione.

La paura della "vendetta" ha come presupposto implicito una visione della gestione del reclamo in chiave punitiva, come un sistema volto alla individuazione della colpa ed alla punizione dei responsabili, piuttosto che alla soddisfazione del cittadino e al miglioramento del servizio.

Lo stesso tipo di interpretazione del reclamo in chiave punitiva, ma in un'ottica diametralmente opposta, talvolta fa sì che, in base ad un atteggiamento di "solidarietà con l'operatore", un legittimo reclamo non venga espresso dall'utente: la paura che il presunto responsabile del disservizio venga punito, magari duramente, fa scattare meccanismi paternalisti di copertura, o talvolta vere e proprie situazioni di "omertà".

L'inibizione da parte del cittadino a manifestare un reclamo può anche essere determinata dalla vergogna, o dal timore che casi personali e riservati, in assenza di garanzie di riservatezza, finiscano sulla bocca di tutti.

Esistono infine i problemi che possono insorgere per specifici motivi di natura etnica o sociale; essi colpiscono i cittadini appartenenti alle cosiddette "fasce deboli" (basso livello di scolarizzazione, extracomunitari, portatori di handicap, ecc.) che possono avere delle difficoltà nella relazione con la struttura sanitaria e, in particolare, ad esprimere correttamente uno stato di insoddisfazione.

Se talora il disagio provato dal cittadino non si traduce in una chiara espressione di insoddisfazione, in altre occasioni l'utente esterna la sua protesta attraverso modalità non adeguate. Pensiamo soprattutto a problemi legati all'emotività e alla aggressività che si possono accompagnare (e spesso si accompagnano) all'espressione del reclamo.

Una manifestazione "esasperata" del reclamo trova diverse spiegazioni ed è comunque riflesso della sfiducia nei confronti dell'istituzione. E' abbastanza diffusa la convinzione che urlare, agitarsi, comportarsi in maniera aggressiva sia l'unico modo di combattere l'indifferenza degli operatori, l'unico modo per farsi sentire.

c. I fattori critici del reclamo per l'azienda

Abitualmente il reclamo è vissuto nelle aziende sanitarie e, più in generale nelle pubbliche amministrazioni, come qualcosa da evitare a tutti i costi, in quanto costituisce una denuncia di mancanze dell'organizzazione e/o del singolo addetto, ovvero una critica umiliante nei confronti di chi cerca di svolgere al meglio il proprio lavoro.

Questa accezione eccessivamente negativa porta frequentemente le amministrazioni pubbliche a considerare che l'assenza di reclami costituisca un'evidenza di servizi di buona qualità e che pertanto rappresenti un importante obiettivo da raggiungere.

E' però utopistico immaginare un'organizzazione pubblica che sia esente da critiche da parte dei suoi utenti, così com'è difficile pensare che un'azienda sanitaria possa impostare delle azioni di miglioramento della qualità senza tenere conto dell'opinione degli utenti, soprattutto senza ascoltare coloro i quali si dichiarano insoddisfatti ed esigono una risposta.

Un altro fattore di criticità del reclamo per l'azienda dal punto di vista della cultura organizzativa riguarda, in modo più specifico, l'importanza e la centralità degli operatori che sono a diretto contatto con il pubblico; troppo spesso, infatti, viene sottovalutato il ruolo degli operatori di front-line, la cui capacità di gestire le relazioni interpersonali è fondamentale per instaurare buoni rapporti con il cittadino utente. Gli operatori sono troppo spesso insufficientemente sensibilizzati sull'importanza del proprio compito e sprovvisti della formazione adeguata per svolgerlo nelle modalità più adatte.

d. La partecipazione degli attori coinvolti

Per migliorare la capacità di ascolto dei cittadini è opportuno mantenere un canale costituire una forma di mediazioni importante: le associazioni di volontariato e tutela infatti, attraverso la loro buona conoscenza della "macchina"

organizzativa aziendale, possono esprimere le aspettative dei cittadini in forma maggiormente consapevole.

Non è detto infatti che gli utenti dell'azienda sanitaria siano necessariamente colti, sicuri di sé e fiduciosi nelle capacità aziendali di accogliere e dare risposta al reclamo; di conseguenza possono aver bisogno o di un aiuto per presentare un reclamo o di farsi rappresentare da un organismo esterno che da un lato garantisca loro la riservatezza sul proprio nome e, dall'altro, prenda a cuore i propri interessi e li persegua con determinazione.

e. L'accesso

Per far si che aumenti la probabilità della presentazione del reclamo da parte dell'utente è necessario lavorare su tre livelli:

- sull'informazione: svolgendo una corretta attività di comunicazione verso gli utenti che abbia per oggetto i diritti dei cittadini, la tipologia di disservizi che sono oggetto di reclamo e la modalità di presentazione del reclamo;
- sulla facilitazione: organizzando le strutture per la ricezione dei reclami in maniera tale che venga reso più facile l'accesso in termini di visibilità, raggiungibilità, orari, ecc.;
- sui rapporti interpersonali: lavorando sul personale addetto alla ricezione dei cittadini (e più in generale su tutto il personale) in maniera che ci sia un corretto atteggiamento e una capacità di ascoltare e di entrare in relazione con l'utente che reclama.

Poiché uno dei diritti del cittadino-utente è proprio quello di sporgere reclamo, va sottolineato che nel fare ciò esso ha tutte le garanzie di riservatezza; questo per metterlo al riparo dal sospetto della ritorsione o della pubblicizzazione di situazioni private.

Tale garanzia non ha peraltro nulla a che fare con l'anonimato, che va quando possibile scoraggiato per evitare che il reclamo diventi strumento di rivendicazioni improprie ed incontrollabili.

Un altro punto sul quale gli utenti devono essere correttamente informati è quello relativo alle finalità del reclamo stesso. Il messaggio che deve esser inviato è che il reclamo è un diritto/dovere degli utenti che ha lo scopo di canalizzare l'insoddisfazione del singolo cittadino, fornire delle risposte da parte dell'istituzione pubblica ma soprattutto di migliorare il servizio erogato dalla struttura".