	unità operative territoriali. **In seguito a questi lavori, gli operatori coinvolti hanno individuato un nuovo possibile percorso terapeutico che potrebbe essere rapidamente intrapreso dall'interessata.**
Gli esiti	Istanza soddisfatta.

N.R.: 439/2004	**Oggetto**: sanità	**Tipo di azione**: azione di sollecitazione

La denuncia	L'istante si rivolge al Difensore civico regionale chiedendo che intervenga presso l'Ulss di riferimento al fine di far riesaminare la sua richiesta con la quale aveva chiesto l'assegnazione di un medico di fiducia in deroga alla residenza. In particolare l'istante ritiene che le motivazioni con cui la comitato d'azienda ha rigettato la sua richiesta non siano condivisibili. A suo avviso, infatti, le condizioni di fatto e di diritto per ottenere il riconoscimento della scelta del medico di base in deroga al luogo di residenza, sussistono.
L'analisi del Difensore	Il Difensore ritiene il caso di propria competenza.
L'istruttoria	Si attiva presso l'Ulss competente, sollecitando un riesame del caso alla luce delle osservazioni espresse dall'istante nella lettera con cui si è rivolto al Difensore civico regionale.
La decisione	Azione di sollecitazione e mediazione nelle richieste dell'utente presso l'Ulss.
Gli esiti	Istanza soddisfatta.

N.R.: 495/2004	**Oggetto**: sanità/indennità di accompagnamento	**Tipo di azione**: azione di sollecitazione

La denuncia	L'utente si rivolge al Difensore civico regionale in relazione alla domanda presentata agli organi competenti volta ad ottenere il riconoscimento dell'indennità di accompagnamento per il padre, segnalando che non ha tuttora ricevuto comunicazione alcuna sulla stessa.
L'analisi del Difensore	Il Difensore ritiene la pratica di propria competenza ed individua l'Ulss di riferimento.
L'istruttoria	Attività interlocutoria con gli organi preposti al riconoscimento dello stato di invalidità e per la concessione della relativa indennità di accompagnamento.
La decisione	Il Difensore civico ha ritenuto di dover svolgere, in primo luogo, un'azione di sollecitazione alla definizione della pratica presso l'Ulss di riferimento, invitando gli organi preposti a precisare i tempi ed i modi per lo svolgimento della stessa. In secondo luogo di fronte all'avvenuto decesso della persona invalida, ha contestato all'Ulss d riferimento la propria decisione di ritenere chiusa la pratica in seguito a tale evento, ricordando alla stessa che la legge sul procedimento amministrativo richiede che la definizione di una pratica avvenga necessariamente con provvedimento espresso.
Gli esiti	Istanza soddisfatta.

N.R.: 517/2004	**Oggetto:** ambito sociale	**Tipo di azione:** mediazione

La denuncia	L'utente si rivolge al Difensore civico regionale esprimendo le proprie perplessità sulla legittimità della richiesta di un Istituto di assistenza per anziani, il quale pretende che, all'atto del ricovero del congiunto, la richiesta di ricovero sia sottoscritta dai parenti dello stesso.
L'analisi del Difensore	Ritiene la pratica di propria competenza. In particolare il problema si inquadra in ordine alla legittimità o meno dei contratti di diritto privato che gli istituti di ricovero per anziani obbligano a firmare quale condizione per ottenere il ricovero del proprio congiunto.
L'istruttoria	Contatti diretti con l'Istituto d'assistenza di riferimento.
La decisione	Il Difensore civico ottiene una soluzione di carattere intermedio, concordando con l'Istituto di assistenza che la domanda di ricovero possa essere compilata e firmata da una sola persona anziché da due così come richiesto originariamente dall'istituto di assistenza. Viene meno quindi, in questo modo, la richiesta di una responsabilità in solido a carico dei contribuenti.
Gli esiti	Istanza soddisfatta.

N.R.: 563/2004	**Oggetto:** Sanità	**Tipo di azione**: Sollecitazione

La denuncia	Si rivolge al Difensore civico regionale l'Associazione Italiana Talassemici sezione del Veneto lamentando il mancato accoglimento da parte dell'Ulss di riferimento della richiesta di somministrazione di aghi modello "Medis Plus Infusion Line" e "Veno Gliss Filter Set", necessari al fine di ovviare alle conseguenze dolorose della quotidiana terapia trasfusionale alla quale i talassemici devono sottoporsi.
L'analisi del Difensore	Istanza ritenuta di propria competenza.
L'istruttoria	Contatti diretti con l'istante; contatti scritti con l'Amministrazione di riferimento.
La decisione	In seguito all'interessamento del Difensore civico regionale l'azienda Ulss di riferimento ha accolto la richiesta di fornitura di aghi idonei per un'ottimale terapia trasfusionale, in sostituzione di quelli fino ad allora forniti.
Gli esiti	Istanza soddisfatta.

N.R.: 566/2004	Oggetto: tutela sociale	Tipo di azione: sollecitazione

La denuncia	L'istante lamenta il mancato adempimento da parte delle Amministrazioni coinvolte delle prescrizioni a loro carico previste nella sentenza del Giudice di lavoro in tema di riconoscimento dell'assegno mensile (Legge n. 118/1971) e degli altri benefici di legge connessi al riconoscimento dell'invalidità in esame.
L'analisi del Difensore	Ritiene il caso di propria competenza in quanto si tratta di mancato riconoscimento di assegno di invalidità a favore di soggetto legittimato a riceverlo.
L'istruttoria	Contatti con le Amministrazioni di riferimento.
La decisione	Azione di sollecitazione all'adempimento.
Gli esiti	Istanza soddisfatta.

N.R. 574/2004	**Oggetto**: sanità	**Tipo di azione:** equitativa

La denuncia	L'utente si rivolge al Difensore civico regionale, riferendo la propria necessità di sostituire la protesi ortopedica alla gamba con un "*ginocchio elettronico*" e, nello stesso tempo, l'impossibilità di poter godere di questa protesi più innovativa a causa del fatto che l'intero costo sarebbe a carico dello stesso, posto che la lesione gli deriva da incidente stradale e non da infortunio sul lavoro.
L'analisi del Difensore	Il Difensore civico ha ritenuto fondata la propria competenza. Nello stesso tempo ha considerato l' opportunità di procedere ad una valutazione dell'equiparabilità tra una situazione derivante infortunio di lavoro ed una derivante da incidente stradale, nonostante tale equivalenza non appaia espressamente prevista dalla legge.
L'istruttoria	Avviati contatti con la Direzione regionale competente e con lo stesso Consiglio regionale.
La decisione	Il Difensore civico ha ritenuto le **osservazioni del denunciante meritevoli di tutela anche se non attualmente contemplate dalla legge**. Conseguentemente le stesse sono state **ritenute tutelabili in via equitativa**. La ravvisata ingiustizia sostanziale del caso, ha prodotto un emendamento alla legge introdotto con la Legge finanziaria regionale per l'esercizio del 2005.
Gli esiti	Istanza soddisfatta

N.R.: 601/2004	**Oggetto:** sociale/inserimento lavorativo disabile	**Tipo di azione:** sollecitazione

La denuncia	L'istante si rivolge al Difensore civico regionale, lamentando il mancato collocamento lavorativo della figlia, già inserita negli elenchi per disabili di cui alla legge 68/1999.
L'analisi del Difensore	Il Difensore civico regionale ritiene la pratica di competenza.
L'istruttoria	Avvia Contatti con l'Ulss di riferimento.
La decisione	Il Difensore civico ritiene opportuno svolgere un'azione di sollecitazione presso l'Usl individuata come competente (area disabilità - servizio integrazione lavorativa) informandone contemporaneamente gli istanti.
Gli esiti	Istanza soddisfatta.

N.R. 634/2004	**Oggetto:** sanità-esistenza pronto soccorso	**Tipo di azione**: sensibilizzazione

La denuncia	Una rappresentanza di cittadini si rivolge al Difensore civico regionale segnalando quella che a loro avviso rappresenta una discriminazione rispetto a situazioni analoghe. L'ospedale territoriale, pur essendo stato qualificato dalla Regione Veneto come ospedale di rete, non è dotato di un posto di primo soccorso, diversamente da quanto previsto per gli altri ospedali di rete.
L'analisi del Difensore	Il Difensore civico ritiene la pratica ritenuta di propria competenza.
L'istruttoria	Coinvolgimento della Direzione regionale competente in materia di politica sanitaria.
La decisione	Il Difensore civico, alla luce dei dati emersi in seguito all'istruttoria svolta, ha ritenuto opportuno avviare un chiarimento diretto tra la struttura regionale competente ed il comitato di cittadini che a lui si erano rivolti.
Gli esiti	Istanza soddisfatta.

N.R. 487/2004	**Oggetto:** Assistenza Sanitaria	**Tipo di azione:** Sollecitazione

La denuncia	L'utente si rivolge al Difensore civico regionale tramite il centro per i diritti del malato e per il diritto alla salute nell'interesse della propria madre. Nel caso concreto l'utente lamenta i lunghi tempi di attesa che sono intercorsi tra il momento in cui la madre si è recata al pronto soccorso e quello in cui è stata effettivamente visitata, nonché quello successivo di effettivo ricovero presso il reparto competente e quello della visita specialistica presso il reparto di destinazione. Alla luce di questo episodio il centro dei diritti per il malato chiede l'intervento del Difensore civico per verificare in primo luogo se il comportamento degli operatori del pronto soccorso sia stato consono all'urgenza del caso, ovvero se , in via più generale, emerga la necessità di una riorganizzazione del servizio di pronto soccorso.
L'analisi del Difensore	Il Difensore ha ritenuto la pratica di propria competenza, sia con riferimento alla materia che con riferimento alla richiesta di sollecitare l'istituzione della commissione mista conciliativa.
L'istruttoria	Richieste informazioni al direttore generale ed al responsabile Urp dell'azienda ospedaliera interessata.
La decisione	Il Difensore civico, ritenendo che sussistano tutti i presupposti richiesti dalla legge per la costituzione di una commissione mista conciliativa, si è attivato presso la struttura ospedaliera competente affinché l'organismo di conciliazione venga urgentemente insediato, promuovendo allo stesso tempo la possibilità di una soluzione della questione in sede di una commissione mista conciliativa.
Gli esiti	Istanza soddisfatta.

N.R. 559/2004	**Oggetto:** trasporto sanitario	**Tipo di azione:** propositiva

La denuncia	Più cittadini collettivamente si rivolgono al Difensore civico regionale segnalando la grave situazione di disagio fisico ed economico che si era creata in capo ai cittadini anziani e non abbienti per raggiungere gli ospedali di Comuni contermini in seguito alla distruzione per incendio dell'ospedale locale. Tale situazione incideva sulle possibilità concrete di cura posto che gli ospedali dei comuni limitrofi non erano facilmente raggiungibili con i mezzi pubblici e nello stesso tempo l'utilizzo di mezzi privati di trasporto (taxi) era troppo oneroso. Il tutto si traduceva in una lesione del diritto alla salute.
L'analisi del Difensore	Difensore civico ha ritenuto la fattispecie di propria competenza.
L'istruttoria	Avviati contatti con gli enti di riferimento in particolare con l'unità operativa di trasporto pubblico della provincia di riferimento.
La decisione	Il Difensore civico regionale ha ritenute fondate le richieste degli istanti e attraverso i suoi interventi istituzionali ha favorito l'istituzione ad opera della provincia interessata del servizio di bus-navetta, seppure in via sperimentale.
Gli esiti	Istanza soddisfatta.

N.R. 616/2004	**Oggetto:** trasporto sanitario	**Tipo di azione:** propositiva

La denuncia	Un comitato composto da 1712 cittadini si rivolge al Difensore civico regionale, lamentando l'inadeguatezza del progetto per l'istituzione di un bus navetta proposto dagli organismi coinvolti per risolvere il disagio del collegamento tra i cittadini di un Comune, privi di ospedale di zona, e gli ospedali di zona dei Comuni limitrofi. L'inadeguatezza della proposta elaborata dalla P.A. veniva ravvisata dal comitato dei cittadini nel fatto che era prevista una sola corsa giornaliera; diversamente gli utenti ravvisavano la necessità di un servizio con minibus che garantisse almeno otto corse giornaliere. A tal fine chiedevano al Difensore civico regionale di organizzare un incontro tra le parti coinvolte; compresa una delegazione dei cittadini; per poter proporre e discutere soluzioni di trasporto e di assistenza idonee ancorchè di durata determinata.
L'analisi del Difensore	Il Difensore civico ha ritenuto la fattispecie di propria competenza.
L'istruttoria	Contatti con gli Enti di riferimento. Ravvisata l'opportunità di promuovere un incontro tra Difesa civica e parti istanti al fine di procedere ad un esame congiunto dell'istanza in oggetto.
La decisione	Il Difensore civico ha ritenute fondate le lamentele degli istanti anche in relazione ad una precedente istanza. Nello stesso tempo l'istituzione avviata in via sperimentale del bus-navetta, secondo le modalità previste dagli Enti pubblici, non ha prodotto – ad avviso della P.A. - un utilizzo apprezzabile tale da giustificare il proseguimento dell'iniziativa.
Gli esiti	Istanza soddisfatta.

N.R.: 652/2004	**Oggetto:** sociale	**Tipo di azione:** sollecitazione

La denuncia	L'istante si rivolge al Difensore civico regionale lamentando il fatto che, nonostante sia iscritto nelle liste dell'ufficio collocamento mirato, non ha ancora un posto di lavoro, e chiede un esame della sua posizione.
L'analisi del Difensore	Pratica ritenuta di propria competenza.
L'istruttoria	Contatti con gli organi individuati come competenti.
La decisione	Azione di sollecitazione del Difensore civico regionale nei confronti degli Enti preposti. In risposta alla stessa, le strutture coinvolte riferiscono di aver dato corso alla ricerca effettiva di un posto di lavoro per l'istante e di aver invitato lo stesso a prendere contatti con il funzionario presso il servizio competente.
Gli esiti	Istanza soddisfatta.

N.R.: 679/2004	**Oggetto:** sanità sociale	**Tipo di azione**: sollecitazione

La denuncia	L'utente si rivolge al Difensore civico regionale segnalando la grave situazione di salute del proprio marito, situazione che incide economicamente su un reddito familiare troppo basso per poterla sostenere.
L'analisi del Difensore	Il Difensore ritiene la pratica di propria competenza per materia. Vengono avviati contatti con le strutture ritenute competenti al fine di segnalare la situazione di cui è venuto a conoscenza e di trovare un rimedio alla stessa.
L'istruttoria	Contatti diretti con i servizi sociali sanitari.
La decisione	Il Difensore civico sollecita le Amministrazioni di riferimento ad intervenire presso il nucleo familiare in esame, attivando tutte le possibili prestazioni sociali ed economiche consentite dalla normativa in materia. Le amministrazioni coinvolte assicurano, nell'ambito delle competenze e degli indirizzi normativi, piena attenzione e disponibilità per il caso specifico garantendo, allo stesso tempo, un efficace accompagnamento degli utenti ai servizi sanitari e sociosanitari nel territorio.
Gli esiti	Istanza soddisfatta.

N.R.: 696/2004	**Oggetto:** socio sanitaria	**Tipo di azione:** sollecitazione

La denuncia	L'Unione italiana "Lotta alla distrofia muscolare" sezione di xxx si rivolge al Difensore civico regionale nell'interesse di un proprio assistito segnalando la mancata fornitura da parte del distretto socio-sanitario del "*solleva pazienti*", qual ausilio necessario per garantire gli spostamenti del paziente (invalido al 100%) nel proprio luogo di domicilio. Le due precedenti distinte richieste non hanno avuto risposta da parte dell'Ente preposto.
L'analisi del Difensore	Il Difensore civico regionale ritiene la pratica di propria competenza e il caso di particolare urgenza vista la gravità dello stesso.
L'istruttoria	Attivati contatti, mediante lettera, con gli enti e i servizi individuati come competenti.
La decisione	Il Difensore civico, in considerazione delle condizioni fisiche del paziente e di quelle economiche del nucleo familiare di appartenenza, nonché **del fatto che l'alloggio di abitazione presenta una struttura tale da non poter consentire di usufruire di un "solleva paziente" elettrico del tipo di quello incluso nel nomenclatore ai sensi del d. m. 332/1999, sollecita le Amministrazioni di riferimento ad intervenire presso nucleo familiare con tutte le possibili prestazioni sociali ed economiche consentite dalla normativa in materia, al fine di garantire una efficace soluzione del problema.**
Gli esiti	Istanza soddisfatta.

N.R.: 1008/2004	**Oggetto:** ambito sociale	**Tipo di azione:** sollecitazione

La denuncia	L'istante si rivolge al Difensore civico regionale, lamentando la mancata applicazione, nei propri confronti, dei benefici previsti nella legge sull'amianto da parte dell'Istituto Nazionale Assistenza Infortuni sul lavoro, pur sussistendone i presupposti di fatto e di diritto, e pur avendo già presentato tutta la documentazione necessaria all'Istituto di competenza.
L'analisi del Difensore	Il Difensore ritiene la pratica di propria competenza, sia con riferimento alla materia sia con riferimento all'Ente individuato come responsabile. Ritiene altresì non legittimo il rigetto della domanda di riconoscimento di esposizione all'amianto.
L'istruttoria	Contatti diretti con l'Amministrazione di riferimento.
La decisione	Il Difensore civico ritiene di svolgere un'azione di sollecitazione invitando per iscritto l'Istituto di riferimento a valutare la possibilità di procedere ad un riesame del provvedimento già adottato.
Gli esiti	Istanza soddisfatta.