del settore sanitario, non stupisce che i reclami in questo campo siano in aumento.

In generale i **reclami dei pazienti** hanno riguardato la gestione delle Aziende sanitarie. Ad esempio il rimborso delle spese mediche sostenute all'estero, il pagamento del ticket per ricoveri o trattamenti di pronto soccorso, l'organizzazione delle visite mediche, i lunghi tempi di attesa e la presunta scortesia del personale.

Ha destato un certo scalpore il pagamento del ticket per il ricovero di pazienti ai quali era stato diagnosticato un tumore. La normativa provinciale prevede che l'esenzione dal ticket diventi efficace solo una volta presentata la domanda presso il competente ufficio dell'Azienda sanitaria. Nei casi sottoposti alla Difesa civica i pazienti o i loro familiari, a causa dello shock iniziale, avevano presentato domanda molto più tardi e dovevano quindi pagare il ticket per il precedente periodo di ricovero. Anche grazie all'intervento della Difesa civica il competente Assessore provinciale ha disposto che l'esenzione dal ticket valga dal momento della diagnosi medica, indipendentemente dalla presentazione della domanda.

Meritano particolare menzione alcune lettere di risposta, in cui i responsabili delle Aziende sanitarie si scusano con i cittadini per le carenze organizzative e promettono che in futuro faranno il possibile per migliorare l'organizzazione in modo da venire incontro alle esigenze dei cittadini. Queste promesse pubblicamente espresse implicano per i responsabili l'obbligo morale di agire, cosicché il cittadino si sente preso sul serio e più propenso a riconciliarsi con l'amministrazione.

Particolarmente delicata e difficoltosa si rivela la trattazione di quel 20% di reclami che hanno per oggetto un **presunto errore medico**. Presso gli Ospedali di Bressanone e Brunico in questi casi l'incaricata per le questioni sanitarie contatta il medico interessato per richiederne il parere e raccoglie la documentazione medica del paziente. Talvolta per chiarire la questione è sufficiente già la sola dichiarazione del medico, ma generalmente si organizza un incontro tra il medico e il paziente, nel corso del quale quest'ultimo è assistito dalla Difesa civica. L'incontro serve non soltanto a chiarire la questione, ma anche a ristabilire la fiducia tra medico e paziente.

In un caso particolarmente drammatico la Difesa civica ha incaricato un istituto di Milano di redigere un parere medico-legale per fugare gli ultimi dubbi del paziente.

Negli Ospedali di Bolzano e Merano gli incontri mensili con i gruppi di lavoro danno buoni risultati. I casi affidati alla Difesa civica vengono illustrati e discussi, e i medici legali possono già fornire un primo chiarimento. Anche in collaborazione con i responsabili degli uffici per i rapporti con il pubblico e i direttori degli uffici legali i casi vengono esaminati sotto ogni aspetto, verificati con cura e - quando possibile - risolti. Se ciò nonostante il paziente richiede un risarcimento, la richiesta viene comunicata all'assicurazione dall'Azienda sanitaria interessata.

Infine vorrei fare presente che un'istanza di conciliazione faciliterebbe molto il compito, affidato per legge alla Difesa civica, di seguire i reclami dei pazienti nei rapporti con le Aziende sanitarie. Per i relativi particolari rimando al capitolo "Temi di attualità".

I Comuni

Nel 2004 il Comune di Montagna, il Comune di Brunico e il Comune di Casies hanno stipulato una **convenzione** con la Difesa civica. Quindi ora la Difesa civica svolge per oltre la metà di tutti i Comuni e per oltre il 70% della popolazione le funzioni di Difensore civico comunale. Va sottolineata la fattiva collaborazione con il maggiore Comune dell'Alto Adige, la città di Bolzano, che ha stipulato la convenzione con la Difesa civica due anni fa.

Indipendentemente dalle convenzioni ufficiali la Difesa civica intrattiene validi rapporti con tutti i Comuni della Provincia di Bolzano. Vi sono Comuni in cui non solo i cittadini, ma anche i sindaci, avendo riconosciuto i vantaggi di una stretta collaborazione, si rivolgono a noi chiedendo una mediazione.

In seguito all'abolizione del controllo di legittimità sulle deliberazioni comunali da parte della Ripartizione provinciale per gli Enti locali, al cittadino è venuto a mancare un diritto di reclamo, e i cittadini già diffidenti

lo sono diventati ancor di più. Soprattutto nei Comuni minori, dove esistono stretti vincoli familiari, i cittadini spesso preferiscono rivolgersi alla Difesa civica - in quanto istituzione indipendente - piuttosto che al Comune. Per quanto un Comune agisca nel rispetto delle procedure e delle esigenze della cittadinanza, si trovano sempre cittadini pronti a mettere in discussione ogni informazione fornita dai funzionari comunali e ai loro occhi solo la Difesa civica è dotata di credibilità. In considerazione di ciò, e grazie alle numerose nuove convenzioni stipulate con Comuni di grandi dimensioni, il numero di istanze e reclami presentati dai cittadini alla Difesa civica è aumentato.

La maggioranza dei casi sottoposti alla Difesa civica riguarda il settore **dell'edilizia**. La collaborazione esemplare dell'Ufficio affari legali dell'urbanistica con il nostro ufficio e i pareri legali fornitici sono stati per noi un prezioso aiuto per decidere gli ulteriori passi della Difesa civica e in molti casi trovare una soluzione concorde e rispettosa delle esigenze dei cittadini.

Per altri casi il margine di intervento della Difesa civica era molto limitato, poiché in molti settori i Comuni hanno una competenza quasi assoluta. Sebbene il nostro Ufficio non sia chiamato ad occuparsi delle politiche settoriali dei Comuni, come ad esempio la valutazione di vantaggi e svantaggi del tracciato previsto per una strada di accesso a una zona di espansione, anche in tali settori abbiamo effettuato alcuni **sopralluoghi e vari colloqui**, non di rado su richiesta dei Comuni stessi. In ultima analisi è vantaggioso, sia per il cittadino sia per il Comune, che in caso di problemi la Difesa civica sia disponibile come garante di un procedimento obiettivo e corretto. Vari casi riguardavano il diritto di accesso alla propria abitazione. Anche la carenza di informazione e comunicazione è spesso motivo di reclamo. In un caso, ad esempio, un cittadino si è ritrovato improvvisamente due lampioni per l'illuminazione pubblica sul terreno di sua proprietà. Il suo reclamo riguardava non i lampioni in sé, bensì il modo di procedere dell'Amministrazione comunale. Non essendo stato informato, egli si sentiva semplicemente scavalcato dal Comune. Lo stesso vale nei casi in cui i geometri del Comune eseguono rilevamenti senza informare i

proprietari dei terreni.

Sempre più spesso ci troviamo ad occuparci anche di **espropri**. Dall'ottobre 2001 la competenza relativa al procedimento di esproprio e alla determinazione del relativo indennizzo è stata trasferita ai Comuni. Di conseguenza risulta più difficile una applicazione omogenea delle disposizioni di legge in materia di espropri, un tempo invece garantita dall'Ufficio espropri della Provincia che vantava un'esperienza trentennale nel settore. La Tesoreria della Provincia continua a stabilire i valori di riferimento per le indennità di espropriazione e in caso di stime importanti e controverse è sicuramente opportuno che i Comuni si rivolgano prima alla Tesoreria provinciale.

Altri casi riguardavano invece reclami per l'**inquinamento acustico** provocato soprattutto da locali pubblici e altri esercizi, ma anche dal traffico crescente. I cittadini disturbati dal rumore chiedevano soprattutto di intensificare i controlli relativi all'osservanza delle disposizioni contro l'inquinamento acustico nonché dell'orario di chiusura. Una risposta esemplare alle proteste dei residenti contro l'inquinamento acustico è l'ordinanza del Comune di Bolzano, in base alla quale la musica in un esercizio pubblico non può oltrepassare determinati valori limite, le porte e finestre dei locali devono essere chiuse dopo le ore 23.00 e gli esercizi pubblici situati in edifici residenziali non possono installare impianti musicali.

Per i Comuni è sicuramente di particolare interesse la **circolare dell'Avvocatura dello Stato ai Comuni della Provincia di Bolzano** del maggio 2004, in cui si fa presente che in seguito al decreto legislativo n. 116/2004 anche i Comuni possono avvalersi del patrocinio legale dell'Avvocatura dello Stato senza limiti di materia. Oltre alla possibilità del **patrocinio legale**, che viene deciso di caso in caso, ora è disponibile anche la **consulenza legale** da parte dell'Avvocatura dello Stato.

Lo Stato e le amministrazioni statali periferiche

La collaborazione con tutte le amministrazioni statali nel 2004 è stata positiva. Buona parte dei reclami riguardava gli **enti previdenziali INPDAP e INPS**. La maggioranza dei casi, anche difficili, ha potuto essere risolta o chiarita, mentre in altri casi non è stato possibile giungere a una soluzione perché le sedi periferiche dovevano attenersi alle direttive delle amministrazioni centrali.

Un esempio è rappresentato dalla sospensione della liquidazione del trattamento di fine rapporto a favore dei dipendenti pubblici iscritti al fondo di previdenza complementare „Laborfonds". La direzione generale centrale dell'INPDAP a Roma sta verificando se sia ammissibile l'interpretazione prospettata dalla sede INPDAP della provincia di Bolzano. Ma finché non sarà presa una decisione, agli ex dipendenti pubblici non sarà versato il trattamento di fine rapporto, e ciò ovviamente è causa di grande malcontento. La Difesa civica è riuscita a ottenere che fosse versata almeno la quota di trattamento di fine rapporto maturata fino al momento dell'adesione a Laborfonds ed è intervenuta presso il Ministero del Lavoro.

La collaborazione tra la Difesa civica con gli **enti un tempo statali e ora privatizzati** (Poste, Ferrovie, Telecom) è stata intensa. Sebbene i funzionari operanti in Provincia di Bolzano si siano impegnati nella ricerca di soluzioni, occorre rilevare che l'accentramento e il trasferimento delle direzioni fuori regione implica grandi svantaggi per i cittadini della Provincia di Bolzano. Nel caso della Telecom SpA, ad esempio, anche alla Difesa civica viene a mancare come interlocutore un direttore responsabile per la Provincia di Bolzano. Di conseguenza la trattazione dei casi va per le lunghe e spesso è necessario sollecitare una risposta ai reclami dei cittadini. La massiccia riduzione di personale non ha solo ripercussioni negative sulla qualità dei servizi: abbiamo infatti l'impressione che i funzionari operanti in Provincia di Bolzano siano sottoposti a forti pressioni, dovendo attuare decisioni che altrove vengono prese sulla carta.

Solo grazie all'impegno e alla buona volontà di singoli funzionari è stato possibile chiarire e risolvere la maggior parte dei reclami.

Con il **Commissariato del Governo** si è avuta un'intensa collaborazione, perché alcuni Comuni avevano respinto senza esauriente motivazione le richieste di iscrizione all'anagrafe presentate da cittadini stranieri. Questi ultimi si erano quindi rivolti alla Difesa civica e avevano presentato ricorso al Commissariato del Governo che, d'intesa con il Presidente della Provincia, ha accolto gran parte dei ricorsi. Alla fine il Commissariato del Governo ha inviato ai Comuni interessati una nota in cui, rinviando alle disposizioni di legge, faceva presente che l'unico requisito per la concessione della residenza è la dimora del cittadino. I Comuni destinatari della nota hanno assicurato che in futuro avrebbero proceduto diversamente.

Per i dettagli relativi al settore statale si può consultare l'allegata relazione sull'attività svolta indirizzata al Parlamento.

Contatti istituzionali e relazioni pubbliche

Il 30 giugno 2002 ho avuto modo di riferire al **Collegio dei/delle capogruppo del Consiglio provinciale** le mie prime esperienze in veste di Difensora civica. Svariati inviti e visite mi hanno costantemente offerto l'occasione di avere contatti e colloqui personali con la Presidente del Consiglio provinciale nonché con i **membri del Consiglio e della Giunta della Provincia Autonoma di Bolzano.** Il 30 ottobre ha avuto luogo un incontro con il **Presidente della Provincia**.

Per la Difesa civica è importante intrattenere buoni rapporti con tutte le Autorità. Spesso i colloqui personali con i loro rappresentanti e funzionari risultano essere molto più proficui sul piano informativo e più funzionali allo scopo rispetto a burocratici scambi di corrispondenza.

I contatti personali con i **rappresentanti dell'Amministrazione provinciale** hanno avuto luogo generalmente durante la trattazione di casi specifici. In numerosi incontri con i dirigenti e i funzionari delle varie Ripartizioni - ad esempio delle Ripartizioni personale, sanità, servizio sociale, edilizia abitativa e urbanistica - ho avuto modo di discutere la futura collaborazione.

Ho avuto anche occasione di confrontarmi con gli Intendenti scolastici e i loro più stretti collaboratori. Contatti con le **scuole** si sono avuti nell'ambito di un corso di aggiornamento per insegnanti da me tenuto e in occasione delle visite compiute da classi scolastiche presso la Difesa civica.

La Presidente dell'**Istituto per l'edilizia abitativa** e i suoi più stretti collaboratori sono stati invitati dalla Difesa civica per uno scambio di esperienze.

Con i direttori delle **Aziende sanitarie** si sono avuti vari colloqui, ma anche in occasione delle riunioni e delle iniziative del comitato etico si è avuto modo di confrontare le rispettive esperienze.

Dopo aver assunto la carica mi sono presentata ad alcuni **sindaci**, con altri ho avuto dei colloqui presso gli uffici della Difesa civica. Anche i numerosi sopralluoghi e un corso di aggiornamento congiunto, tenutosi presso l'Accademia Cusano, hanno offerto una valida opportunità di scambiare esperienze. Ho tenuto conferenze per illustrare le funzioni della Difesa civica a Casies e Caldaro su invito del Comune e a Tires su invito del KVW.

Oltre agli incontri con alcune direttrici e direttori dei **servizi sociali delle Comunità comprensoriali** e dell'**Azienda sociale di Bolzano,** sono da menzionare i colloqui con i rappresentanti della Federazione Provinciale delle Associazioni Sociali, del KVW, della Caritas, della Consulenza per uomini, del servizio di consulenza telefonica "Telefonseelsorge", dell'associazione "Hands" e dell'associazione "La strada/Der Weg".

I rappresentanti dell'associazione "Iniziativa per più democrazia" si sono presentati ufficialmente. Ho ricevuto inviti dal Südtiroler Jugendring e dalla Consulta provinciale del servizio giovani.

Ho avuto colloqui con il presidente e il direttore di PENSPLAN e con i rappresentanti delle varie associazioni di categoria, come ad esempio il direttore dell'Associazione imprenditori.

Con il **Commissario del Governo e il suo staff** si sono avuti vari incontri. In occasione di un pranzo di lavoro è stato possibile approfondire contatti specifici con i massimi rappresentanti delle amministrazioni statali periferiche.

La cerimonia per l'anniversario del **Tribunale Regionale di Giustizia Amministrativa** di Bolzano ha offerto un'utile panoramica dell'attività della magistratura amministrativa.

A livello statale la Difesa civica della Provincia Autonoma di Bolzano aderisce alla **Conferenza nazionale dei Difensori Civici Regionali e delle Province Autonome di Trento e Bolzano** che organizza regolarmente incontri di lavoro a **Roma**. Nell'ottobre 2004 si è svolto a

Maratea un convegno sul tema "L'attività di controllo, il diritto di accesso agli atti e il Difensore civico". Organizzato dal Difensore civico della Regione Basilicata, si è rivelato di notevole interesse generale e ha avuto grande risonanza.

Nel maggio 2004 ho avuto modo di allacciare **contatti internazionali** in occasione del **convegno sul tema "Tutela delle minoranze e realtà dell'ombudsman",** organizzato a **Budapest**, presso la prestigiosa sede del Parlamento ungherese, nell'ambito dell'assemblea generale **dell'Istituto europeo dell'ombudsman (EOI)**. Una vivace discussione tra i partecipanti, provenienti da tutta Europa, è seguita agli interventi introduttivi dei principali relatori:

"Il concetto di minoranza" - Prof. Christoph Pan, direttore dell'Istituto sudtirolese per i gruppi etnici, "La particolare necessità di tutela delle minoranze" - Prof. Jenö Kaltenbach, responsabile delle minoranze presso il Parlamento ungherese, "Gli strumenti indispensabili all'ombudsman per assicurare la necessaria tutela" - Prof. Andrzej Zoll, ombudsman della Polonia

Su invito dei Difensori civici federali austriaci Dr. Peter Kostelka, Rosemarie Bauer e Mag. Ewald Stadler ho partecipato al **convegno "L'istituzione dell'ombudsman nell'area germanofona" tenutosi a Vienna** nel giugno 2004. Il convegno si è aperto con i seguenti interventi:

"Parlamentarismo e controllo amministrativo" - Dr. Karlheinz Guttmacher, presidente della Commissione petizioni del Bundestag - Repubblica federale di Germania, "La figura dell'ombudsman" - Dr. Peter Kostelka, "Il pubblico dei media e le istituzioni con funzioni di ombudsman" - Dr. Peter Resetaris, ORF.

Successivamente i partecipanti, provenienti da Svizzera, Germania, Austria, e Alto Adige nonché dalla Repubblica Ceca, Polonia, Ungheria e Slovenia, hanno approfondito in gruppi di lavoro la concezione generale del proprio ruolo e l'importanza delle pubbliche relazioni. La trattazione dei temi e le annesse discussioni hanno consentito di stabilire importanti contatti, di acquisire nuove nozioni e di avere un'interessante panoramica dell'operato dei Difensori civici negli Stati vicini. In conclusione tutti i partecipanti hanno

avuto l'occasione di prendere parte alle riprese della serie televisiva "Un caso per il Difensore civico".

Il convegno ha inoltre rafforzato il mio proposito di pubblicare un **nuovo opuscolo** per far conoscere meglio alle cittadine e ai cittadini la Difesa civica. Grazie alla cortese collaborazione dell'Ufficio stampa della Provincia è stato possibile inviarne un'edizione speciale a 50.000 famiglie in allegato al mensile „Provincia Autonoma".

L'attività della Difesa civica è stata resa nota attraverso comunicati stampa e interviste a vari giornali nonché a emittenti televisive e radiofoniche.

Temi di attualità

Tutela dei minori

Nell'estate 2004 la consigliera provinciale Kasslatter Mur ha istituito su incarico della Giunta provinciale un comitato di esperti incaricato di elaborare un progetto per l'istituzione di un garante per l'infanzia e l'adolescenza in Provincia di Bolzano, nel quale sono stata coinvolta in veste di Difensora civica.

Nella Provincia autonoma di Bolzano il Consiglio provinciale ha optato – affronte delle dimensioni della Provincia – per un Ufficio del Difensore civico dotato di diverse competenze.

Ai sensi dell'art. 2, comma 3 della legge provinciale del 10 luglio 1996, n. 14, infatti, il Difensore civico/la Difensora civica, "ai fini di un espletamento efficace dei propri compiti, nei quali rientra anche l'attività di informazione, consulenza e mediazione in caso di conflitti", può **incaricare singoli/e dipendenti di trattare questioni specifiche concernenti gli interessi dei bambini e dei giovani**. In realtà a tutt'oggi - quale che ne sia il motivo - la Difesa civica non ha sfruttato a pieno la possibilità prevista dalla legge provinciale n. 14 del 1996 e per ora esiste una collaboratrice incaricata per le questioni sanitarie, ma non un/una responsabile per il settore minorile.

Il *Südtiroler Jugendring* è impegnato da anni a favore dell'istituzione di un Difensore dei bambini e dei giovani secondo il modello austriaco. I tentativi non sono andati a buon fine anche perché tra l'ordinamento giuridico austriaco e quello italiano non sussiste piena corrispondenza.

In Austria i *Kinder- und Jugendanwälte* (Difensori dei bambini e dei giovani) sono dotati di ampie competenze. Tra l'altro hanno il diritto di intervenire nei rapporti tra figli e genitori, sono esonerati dall'obbligo di

denuncia dei reati e possono prestare assistenza processuale ai minori. L'ordinamento giuridico italiano, ai sensi del codice civile e penale, esclude questa possibilità. In Italia esistono tribunali minorili e servizi sociali incaricati di funzioni che in Austria sono invece assolte dai Difensori dei bambini e dei giovani.

A livello statale è depositato in parlamento da molti anni, e anche in questa legislatura, un disegno di legge che prevede l'istituzione di un garante dei minori statale e regionale. Questo disegno di legge attribuisce ampie competenze al futuro garante dei minori, per il quale prevede tra l'altro la facoltà di rappresentare in giudizio gli interessi dei minori, di partecipare alla determinazione del genitore titolare della potestà sui figli in caso di separazione giudiziaria e di nominare tutori o curatori.

Che cosa accade nelle Regioni data l'inerzia dello Stato? Quattro regioni hanno istituito con propria legge regionale commissioni che operano per la difesa dei diritti dell'infanzia in base alla relativa convenzione delle Nazioni Unite. Cinque regioni hanno introdotto con propria legge regionale tutori dei minori o garanti per l'infanzia e adolescenza, che vengono designati dal Consiglio regionale come i Difensori civici regionali e hanno gli stessi diritti e doveri di questi ultimi.

Queste figure, che hanno poco in comune con i Difensori dei bambini e dei giovani previsti dall'ordinamento austriaco, sono tenute a segnalare i problemi agli organi competenti, ai servizi sociali e alla giustizia, mentre dal punto di vista organizzativo fanno capo in parte ai servizi sociali e in parte all'ufficio competente per le questioni giovanili e la famiglia. Il Pubblico tutore dei minori della Regione Veneto, ad esempio, considera il proprio ufficio in primo luogo una struttura al servizio degli adulti che lavorano con bambini e giovani. In collaborazione con i servizi sociali organizza progetti e corsi di aggiornamento per insegnanti nelle scuole e istruttori di gruppi sportivi nonché percorsi di formazione per volontari che intendono assumere la tutela o la curatela di minori. In collaborazione con l'Istituto per i diritti umani dell'Università di Padova sensibilizza la società alle necessità dei bambini e dei giovani pubblicando studi e promuovendo convegni.

Non desidero precorrere le decisioni dei politici responsabili, ma a mio parere per la Provincia di Bolzano esistono due possibili modelli di soluzione, che vengono qui di seguito illustrati.

Modello 1	Modello 2
Difensore/Difensora dei minori eletto dal Consiglio provinciale	Esperto/a incaricato dal Difensore civico/dalla Difensora civica per le questioni riguardanti i minori
Struttura autonoma, indipendente e parallela	Ambito specializzato all'interno della Difesa civica
Necessaria nuova legge provinciale	Immediatamente applicabile nell'ambito della legge provinciale n. 14 del 1996
Assunzione di personale e creazione della struttura parallela	Ampliamento organico del personale esistente ed estensione della struttura

In primo luogo bisogna chiedersi se in Provincia di Bolzano debba essere creata un'**istituzione parallela alla Difesa civica**, che sia autonoma, indipendente, ma che - data l'attuale normativa statale - non avrà alcuna competenza in più rispetto alla Difesa civica.

In linea di principio si deve anche decidere se la Provincia **abbia bisogno di un'ulteriore struttura di coordinamento sovraordinata per il settore minorile** o se delle questioni minorili debba occuparsi la Difesa civica svolgendo - tramite collaboratrici e collaboratori appositamente formati - un'attività di mediazione tra le istituzioni esistenti in base al principio di sussidiarietà, stimolandole e rafforzandole, ma senza sostituirsi ad esse.

Va inoltre chiarito se l'istituzione di un organo autonomo per la tutela dei minori renda necessaria una **revisione** integrativa **dell'ordinamento dei Comuni**, che dovrebbe avvenire tramite legge regionale, poiché la Regione ha competenza legislativa esclusiva nel settore. Altrimenti i Comuni potrebbero ad esempio negare al difensore dei minori il diritto di accesso agli atti.

È importante compiere e portare avanti una scelta chiara e univoca in una o nell'altra direzione, optando per un **organo autonomo di tutela per i minori** o per l'introduzione di un/a **responsabile delle questioni minorili** all'interno della Difesa civica.

A mio parere la Difesa civica è ben in grado a tutelare, in modo efficace, gli interessi dei bambini e giovani. Il presupposto necessario è costituito dall'applicazione di esperti che sotto la direzione del Difensore civico o la Difensora civica, si occupino in modo mirato delle questioni dei minori.

Istanza di conciliazione per le questioni relative alla responsabilità civile dei medici

Per quanto attiene i reclami dei pazienti e i diritti dei malati la Difesa civica, le Aziende sanitarie, l'Ordine dei medici, l'Ordine degli avvocati e la Ripartizione Sanità dovrebbero unire le loro forze. Già il mio predecessore aveva auspicato l'istituzione di un'istanza di conciliazione per le questioni relative alla responsabilità civile dei medici. Questa proposta non può che trovarmi d'accordo, poiché ciò faciliterebbe molto il compito, affidato per legge alla Difesa civica, di seguire i reclami dei pazienti nei rapporti con le Aziende sanitarie. Soprattutto in caso di **presunti errori** medici questa istituzione potrebbe contribuire in misura determinante a far sì, che il rapporto di fiducia tra pazienti e medici delle Aziende sanitarie non vada infranto e che la reputazione di un medico o di un'Azienda sanitaria non subisca un danno duraturo per un affrettato coinvolgimento dei media a scopi scandalistici. Semplificando e riassumendo la proposta è la seguente:

La **Commissione di conciliazione** è designata dalla Giunta provinciale, dal punto di vista organizzativo fa capo alla Ripartizione Sanità ed è formata da tre persone:

- un giudice civile con nozioni di diritto sanitario in qualità di presidente (proposto dal Presidente del Tribunale)
- un perito medico o medico-legale (proposto dall'Ordine dei Medici Chirurghi e degli Odontoiatri)
- un giurista in possesso di approfondite conoscenze nell'ambito della medicina legale ed esperto in materia di risarcimento danni (proposto dall'Ordine degli avvocati)

A seconda dei casi la commissione di conciliazione può coinvolgere un altro medico specialista con diritto di voto consultivo.

Il **procedimento** dinnanzi alla commissione di conciliazione viene avviato:

- su richiesta di un paziente o dei suoi eredi

- su richiesta della Difesa civica – sempre per conto del paziente – qualora dopo un primo esame essa ritenga che possa trattarsi di un errore medico e non di una fatalità.
- su richiesta di un medico convenzionato o di un'Azienda sanitaria.

Le **parti** coinvolte sono:

- il paziente, che - se vuole - può farsi assistere dal Difensore civico e anche presentarsi davanti alla commissione di conciliazione accompagnato da quest'ultimo;
- il medico convenzionato e un rappresentante dell'assicurazione della responsabilità civile coinvolta.

Il **compito** della commissione di conciliazione, nel caso il paziente abbia riportato danni non ascrivibili a fatalità, consiste nel favorire una soluzione extragiudiziale e nell'elaborare le relative proposte di soluzione.

Se la commissione ritiene che data la complessità del caso sia necessario richiedere il parere di un esperto, può nominare un perito legale esterno alla provincia che fornisca una valutazione medica del caso e valuti il nesso causale tra evento/danno e azione/omissione.

Se si raggiunge un accordo tra le parti, il paziente e il rappresentante dell'assicurazione con diritto di firma stipulano una transazione stragiudiziale ai sensi dell'art. 1965 c.c. Se non si raggiunge un accordo, ne viene presa nota nel verbale e sussiste comunque la possibilità di adire le ulteriori vie legali.

Naturalmente la proposta deve essere esaminata accuratamente e ponderata sotto ogni aspetto giuridico, definendo in primo luogo la partecipazione delle assicurazioni al procedimento e i costi. D'intesa con l'Assessore competente in materia di sanità e insieme con un rappresentante della Ripartizione sanità abbiamo effettuato una visita presso l'organo di conciliazione per le questioni attinenti la responsabilità civile dei medici nel Tirolo e raccolto informazioni presso la garante dei pazienti dott.ssa Kalchschmid.