

proprietà immobiliari. Pertanto in questa sede si sottolinea ancora una volta l'importanza di compilare le richieste di contributi in maniera scrupolosa e accurata, avvalendosi della consulenza di un esperto in caso di dubbi.

In riferimento alla **Ripartizione Personale** numerosi reclami hanno riguardato i concorsi per assunzioni nella Pubblica Amministrazione, prendendo in esame aspetti quali i requisiti di ammissione, la composizione della commissione, le materie d'esame o l'utilizzo delle graduatorie. Il grande interesse suscitato da questo argomento è una dimostrazione non trascurabile di come l'impiego pubblico sia considerato dalla popolazione della Provincia di Bolzano un traguardo ambito e meritevole, e ciò denota in linea di massima apprezzamento nei confronti della Pubblica Amministrazione quale datore di lavoro.

In base a un accordo tra il dirigente della Ripartizione e la Difensora civica, per tutti gli interventi della Difesa civica è a disposizione un'interlocutrice unica, molto competente, con la quale anche quest'anno si è avuta una valida collaborazione. La gran parte dei casi ha potuto essere chiarita in maniera rapida e informale, telefonicamente o via e-mail.

In materia di edilizia agevolata nel 2007 si è registrata tra la popolazione una certa inquietudine in vista dell'annunciata riforma della relativa legge, che ancora non è stata varata. Nella sfera di competenza della **Ripartizione Edilizia abitativa** sono pervenuti numerosi reclami concernenti i requisiti di ammissione alle agevolazioni edilizie e lagnanze per il rigetto delle domande di contributo.

In tale ambito si sono avute notevoli contestazioni per quanto riguarda le cosiddette "finte ragazze-madri".

Ha inoltre suscitato incomprensione il diniego del contributo dal Fondo per casi sociali d'emergenza nel caso di coniugi separati che devono abbandonare l'abitazione comune. Infatti i/le richiedenti spesso sono obbligati/e dalla sentenza di separazione ad abbandonare l'abitazione coniugale, oggetto dell'agevolazione, continuando a pagare la loro quota di mutuo. Il contributo dal Fondo per casi sociali d'emergenza in tali situazioni non viene concesso, con la motivazione che ciò non sarebbe conforme allo scopo del fondo stesso, ossia al mantenimento della proprietà

dell'abitazione. Viene peraltro da chiedersi se non sia altrettanto importante mantenere la proprietà dell'abitazione a favore dei figli della coppia.

E' stato poi criticato il fatto che i coniugi siano obbligati ad acquistare in comune l'abitazione oggetto dell'agevolazione e che una suddivisione della proprietà — ad es. il 70% della proprietà alla moglie e il 30% al marito — risulti difficoltosa o addirittura impossibile.

Molti cittadini, poi, non sono ancora consapevoli del fatto che per accedere l'agevolazione non basta aver ottenuto assicurazioni verbali, ma è necessaria un'approvazione scritta e che il procedimento di esame della domanda si considera definitivamente concluso soltanto con l'invio della relativa comunicazione scritta.

Come negli anni scorsi si sono rivolti a noi beneficiari di agevolazioni che erano venuti a trovarsi in difficoltà finanziarie. Abbiamo l'impressione che i cittadini continuino ad accollarsi mutui eccessivi e ad assumersi con troppa disinvoltura certi vincoli.

Sembrerebbe persino che alcuni cittadini, non appena soddisfatti i requisiti per l'assegnazione di un'agevolazione edilizia, comprino il primo appartamento che capita, purché la metratura dia diritto al massimo contributo previsto, e una volta ottenutolo, cerchino con calma un'abitazione definitiva, presentando subito dopo domanda per procedere alla vendita e al trasferimento dell'agevolazione su un'abitazione adeguata alle necessità della famiglia.

Nell'ambito di competenza delle **Ripartizioni Sanità e Politiche sociali** i reclami hanno riguardato il rimborso di spese per cure mediche, sussidi, contributi e altre forme di assistenza finanziaria nonché le decisioni della Consulta provinciale per l'assistenza sociale:

Il caso seguente mostra come la Ripartizione non sia rigidamente arroccata sulla propria interpretazione giuridica delle situazioni.

#### ***I fatti***

*Un cittadino si è rivolto alla Difesa civica sottoponendole il seguente problema: la sua convivente, con cui egli ha avuto anche dei figli, è ricoverata come lungodegente in una casa di cura. Già da tempo l'ufficio competente ha avanzato nei suoi confronti la richiesta di una somma considerevole come contributo alle spese di assistenza. Il cittadino, tuttavia, ritiene illegittima tale pretesa, poiché egli — non essendo sposato*

*con la sua convivente - non è titolare dei diritti riconosciuti ai coniugi, non può interferire nelle decisioni relative ai trattamenti sanitari e non può rivendicare una quota dell'eredità in caso di morte.*

#### **Intervento della Difesa civica**

*La Difesa civica ha fatto presente all'Ufficio che in base alle disposizioni legislative da esso citate non si evince alcun esplicito obbligo di contribuire alle spese. Infatti, né dalla formulazione letterale della norma, né dal contesto in cui essa si situa risulta che anche i conviventi possano essere chiamati a sostenere parte della spesa. Inoltre si pone il problema dell'ammissibilità di tale disciplina, dato che la Provincia Autonoma di Bolzano non ha alcuna competenza legislativa nell'ambito del diritto civile e un obbligo in questo senso potrebbe essere previsto soltanto con legge dello Stato.*

#### **Esito**

*In seguito al nostro intervento l'Ufficio provinciale ha riconosciuto che non sussistevano i presupposti per esigere dal convivente tale contributo alle spese di assistenza e ha rinunciato alla propria richiesta.*

Nell'anno di riferimento gli uffici della **Ripartizione Agenzia provinciale per l'ambiente** hanno reagito alle nostre richieste in maniera rapida e affidabile. Va sottolineata la costruttiva collaborazione con l'Ufficio Gestione Rifiuti, il cui direttore, anche quando - in un caso specifico - l'Ufficio era stato duramente attaccato da una cittadina, non ha mai messo in discussione la sua disponibilità a cooperare. Anche nelle circostanze di seguito illustrate l'Ufficio ha dato prova di efficiente organizzazione:

#### **I fatti**

*Una famiglia si rivolge disperata alla Difesa civica, lamentando il fatto che da anni l'erba risultante dalla falciatura dell'adiacente campo da calcio viene abbandonata a cielo aperto e nei mesi caldi marcisce emanando un fetore intollerabile. Le ripetute segnalazioni e proteste indirizzate al Comune e alla società sportiva non hanno dato frutti. La falciatura del prato avviene regolarmente senza che l'erba tagliata sia rimossa.*

*Dal punto di vista giuridico (Art. 16 LP 4/2006) non è consentito l'abbandono a cielo aperto di rifiuti verdi, che devono invece essere*

depositati in un contenitore coperto il cui contenuto va regolarmente eliminato a seconda della stagione.

**Intervento della Difesa civica**

Dopo aver verificato i presupposti giuridici e aver consultato il competente Ufficio Gestione Rifiuti della Provincia, il Comune, in quanto proprietario dell'impianto sportivo, viene invitato a porre fine a questa situazione insostenibile e illecita.

Purtroppo il Comune non ottempera alla richiesta e non reagisce in alcun modo alla nostra lettera. Innumerevoli telefonate cadono nel vuoto.

La Difesa civica si vede infine costretta ad affidare a un tecnico dell'Ufficio Gestione Rifiuti l'incarico di effettuare un sopralluogo. L'Ufficio soddisfa tempestivamente la richiesta della Difesa civica, e il risultato del sopralluogo conferma la situazione lamentata dai vicini: i rifiuti verdi, depositati a cielo aperto in una quantità stimata pari a 12 -15 m<sup>3</sup>, costituiscono per la famiglia un fattore di disturbo intollerabile.

**Esito:**

L'invito rivolto dalla Difesa civica al Comune affinché ponga fine a questa situazione - supportato e corroborato dall'esito del sopralluogo svolto dall'Ufficio Gestione Rifiuti - alla fine sortisce l'effetto voluto, con grande sollievo della famiglia.

Nell'ambito di competenza della **Ripartizione Finanze e Bilancio** la Difesa civica nell'anno in questione ha collaborato soprattutto con il **Servizio Tasse automobilistiche**, che ha sede presso l'Ufficio Tributi. Grazie a una migliore informazione da parte della Provincia è stato possibile ridurre considerevolmente il tasso di errore per quanto concerne il pagamento della tassa automobilistica.

Con il responsabile del suddetto Servizio e con il suo staff è stato possibile chiarire in maniera rapida e informale la posizione dei proprietari di veicoli. Nei casi in cui il personale dell'ACI aveva inserito dati errati, ad esempio perché sulle ricevute la targa non era ben leggibile, gli errori hanno potuto essere velocemente corretti.

Con la **Ripartizione Foreste** nel 2007 si è avuta una buona collaborazione. L'Ufficio Caccia e Pesca ha annullato senza complicazioni burocratiche e

scambi di corrispondenza una sanzione amministrativa già irrogata, archiviando il procedimento.

Per quanto riguarda l'ambito di competenza della **Ripartizione Mobilità** nell'anno di riferimento ritardi e cancellazioni di corse degli autobus e di treni per i pendolari hanno suscitato notevoli proteste.

Inoltre si sono avute comprensibili reazioni negative nei casi in cui il rinnovo della patente di guida è stato negato da parte dell'ufficio competente. Molte persone anziane si sono rivolte disperate alla Difesa civica, perché senza patente si sentivano private della propria autonomia. In ciascuno dei casi trattati nel corso del 2007 è stato possibile chiarire in modo univoco i termini della questione insieme agli uffici competenti della Ripartizione Mobilità, giungendo, laddove possibile, a una soluzione positiva. Quando la decisione andava contro l'interesse dei singoli cittadini, siamo riusciti a persuadere gli interessati della correttezza giuridica della decisione, garantendo loro assistenza in caso di ripresentazione della domanda.

Nell'anno di riferimento si sono avuti alcuni casi che hanno richiesto lunghi tempi di trattazione: generalmente reclami che ricadevano nella competenza di **varie amministrazioni** o casi in cui occorreva anzitutto chiarire chi fosse il referente.

L'esempio seguente testimonia appieno l'efficace collaborazione che intercorre con la **Ripartizione Servizio Strade** e in particolare con l'**Ufficio Amministrativo Strade**:

#### ***I fatti***

*Nel 2004 diversi cittadini avevano presentato all'Ufficio Amministrativo Strade domanda per l'acquisto di posti macchina su una strada provinciale, provvedendo già all'epoca a far predisporre a proprie spese il necessario tipo di frazionamento. Era già stata effettuata anche la stima del terreno interessato da parte dell'ufficio competente, ma la loro domanda non aveva ancora ricevuto risposta.*

#### ***Intervento della Difesa civica***

*L'esame del caso da parte della Difesa civica ha messo in luce che si trattava di una procedura molto complessa, poiché rientrava nella*

competenza di più uffici provinciali (Ufficio Strade, Ufficio Patrimonio, Ufficio Estimo) e infine anche del Comune.

In occasione di un sopralluogo svoltosi in presenza dei rappresentanti di tutti gli uffici coinvolti, l'Ufficio Strade della Provincia ha rinviato alla competenza del Comune in materia, poiché secondo il Codice della Strada tutte le strade situate all'interno di città con oltre 10.000 abitanti vanno classificate come strade comunali. Di conseguenza l'Ufficio provinciale intendeva anzitutto trasferire alla competenza del Comune la strada in questione.

Dopo vari interventi della Difesa civica la giunta comunale ha infine preso in esame il caso. Ne è risultato che il Comune non era disposto a rilevare la strada di accesso, sostenendo trattarsi di una strada senza uscita, che quindi non rappresenta una via di comunicazione di interesse pubblico.

A questo punto la questione era di nuovo rimessa - legittimamente o meno, questo resta da vedere - all'Ufficio Amministrativo Strade.

**Esito:**

Su nostra richiesta, e per venire incontro ai cittadini, l'Ufficio Amministrativo Strade ha deciso che avrebbe dovuto essere rilasciata una concessione per l'utilizzo della strada di accesso come parcheggio, rimandando a un secondo momento la definizione della vertenza con il Comune. L'Ufficio Patrimonio della Provincia, cui compete il rilascio delle concessioni, ha quindi finalmente provveduto in tal senso.

Per quanto riguarda il **settore delle scuole materne e delle scuole in generale**, anche nell'anno di riferimento la Difesa civica ha potuto contare sulla collaborazione dei competenti uffici provinciali. E' vero che certe scuole accolgono ancora con sorpresa l'intervento della Difesa civica, ma si deve supporre che ciò sia dovuto a una scarsa conoscenza del ruolo e della funzione della Difesa civica. Il numero dei fascicoli è notevolmente aumentato, e certi casi si sono potuti risolvere in maniera del tutto informale, tramite colloqui di consulenza e senza bisogno di aprire una pratica.

**Le questioni e i reclami presentati dagli insegnanti** concernevano prevalentemente gli aspetti giuridici del rapporto di lavoro.

**Le questioni esposte da genitori e studenti** hanno riguardato la regolarità degli esami finali nonché la legittimità dei provvedimenti disciplinari e di determinate misure educative.

Per quanto riguarda le scuole d'infanzia, nell'anno di riferimento si sono avuti alcuni reclami relativi ai criteri di ammissione previsti per l'iscrizione, giudicati dai genitori iniqui e in parte illegittimi. Un riscontro positivo ha avuto invece la nuova normativa sull'utilizzo degli edifici scolastici per scopi extrascolastici.

Nell'anno di riferimento ha suscitato particolare attenzione l'insufficiente assistenza prestata agli alunni disabili. Esempio in tal senso è il caso che segue:

#### **I fatti**

*La madre di un bambino affetto da sindrome di Down — classificata come grave dai medici in quanto il bambino deve essere costantemente sorvegliato — all'inizio dell'anno scolastico è venuta a sapere che non era possibile assicurare per intero l'assistenza di cui suo figlio necessitava durante le ore di lezione. Le è stato comunicato che avrebbe dovuto tenersi a casa il bambino durante certe ore di scuola. Dopo aver tentato per qualche tempo di venire a capo di questa difficile situazione, si è rivolta alla Difesa civica reclamando per il proprio figlio disabile il diritto all'istruzione.*

#### **Intervento della Difesa civica**

*Al fine di assicurare alle persone disabili il diritto allo studio e alla formazione, la LP 20/1983 prevede che l'Amministrazione provinciale metta a disposizione delle scuole assistenti che sostengano gli insegnanti nella loro attività. Questo reclamo non rappresenta un caso isolato, poiché la Difesa civica aveva già registrato ripetute lamentele — soprattutto in riferimento alla scuola di lingua tedesca — per quanto riguarda la scarsità di personale addetto all'assistenza e all'integrazione dei disabili. A questo proposito anche la Federazione Provinciale delle Associazioni Sociali ha segnalato con una lettera aperta a tutti gli assessori provinciali competenti le difficoltà riscontrate nell'assistenza ai disabili nella scuola, chiedendo di prendere tutti i provvedimenti necessari per assicurare alle persone disabili il diritto allo studio e alla formazione.*

*A seguito dei nostri interventi nel caso specifico, la scuola in questione ci ha comunicato di non avere personale sufficiente per sopperire alle necessità di assistenza e di aver segnalato la cosa all'Intendenza scolastica. L'Intendenza scolastica ha fatto sapere che si è tentato di suddividere il contingente di assistenti per l'integrazione scolastica dei disabili, così come definito dalla Giunta provinciale, in modo tale che - a fronte della scarsità di personale - fosse almeno assicurata a tutte le alunne e gli alunni disabili la frequenza scolastica, mettendo in conto di non poter comunque coprire con un sostegno individuale tutte le ore di lezione.*

**Esito:**

*La soluzione raggiunta si articola su due livelli. Da un lato la scuola si è impegnata a ottimizzare le risorse umane a livello interno, assicurando al bambino la piena frequenza delle lezioni attraverso modifiche dell'orario e gli straordinari del personale docente. Dall'altro lato l'Intendenza scolastica ha infine deciso di considerare anche le necessità individuali del bambino, assegnando alla scuola personale aggiuntivo.*

*La Ripartizione personale ci ha comunicato che un gruppo di lavoro formato da rappresentanti di diversi uffici sta mettendo a punto provvedimenti concreti affinché in futuro i genitori non siano più costretti a sollecitare l'attuazione di interventi che ai bambini spetterebbero di diritto. Gli assessori competenti hanno espresso l'intenzione di stanziare maggiori risorse.*

In alcuni casi i genitori lamentavano situazioni di mobbing e di violenza nella scuola, sostenendo che l'amministrazione non fosse consapevole della loro effettiva portata e quindi intervenisse in maniera insufficiente. In tali casi sarebbero validi interlocutori anche i consulenti scolastici e i mediatori del Servizio per il supporto e la consulenza. Purtroppo la raccomandazione della Difesa civica, con cui si chiedeva di dare maggiore evidenza al Servizio per il supporto e la consulenza nel nuovo sito internet [www.schule.suedtirol.it](http://www.schule.suedtirol.it), sottolineandone la grande esperienza e competenza per quanto riguarda le situazioni di mobbing e di violenza nella scuola, finora non ha avuto esito.

Degno di nota è il fatto che l'Amministrazione provinciale svolga sempre più spesso anche funzioni di consulenza. Per le questioni che coinvolgono le



Amministrazioni comunali anche nel 2007 abbiamo potuto contare sull'aiuto della **Ripartizione Amministrazione del Patrimonio**, avvalendoci della preziosa consulenza dell'**Ufficio Espropri** e dell'**Ufficio Estimo**.

Qui ricordiamo in particolare l'eccellente collaborazione con la **Ripartizione Enti locali**, e in particolare con l'**Ufficio Vigilanza**. Questo ufficio negli ultimi anni ha assunto il ruolo di interlocutore privilegiato della Difesa civica, consentendo di discutere in un contesto confidenziale i differenti punti di vista sostenuti dall'Amministrazione comunale, dalla Difesa civica e dai cittadini e di sviluppare in tal modo riflessioni che generalmente risultano convincenti per le parti in causa e influenzano positivamente la strategia adottata nel caso concreto. In due casi, nei quali gli interventi della Difesa civica nei confronti di una frazione e di un Comune non avevano ottenuto alcun riscontro, il sostegno da parte della Ripartizione Enti locali si è dimostrato decisivo.

#### L'Istituto per l'edilizia sociale - IPES

Anche quest'anno la collaborazione con l'IPES è stata positiva.

I reclami vertevano prevalentemente su presunti errori nel calcolo del punteggio per l'iscrizione in graduatoria. In tutti i casi l'Istituto è stato disponibile a riesaminare la posizione del/la richiedente, e ogni volta è risultato che i calcoli dell'Istituto erano corretti. Spesso quindi abbiamo dovuto assumerci l'ingrato compito di comunicare ai ricorrenti che il punteggio raggiunto non avrebbe consentito loro di ottenere nel prossimo futuro un'abitazione dall'Istituto.

Un altro tema centrale nel 2007 è stato l'adeguamento del canone di affitto in caso di peggioramento della situazione reddituale del locatario. Il canone, infatti, non viene immediatamente adeguato alla nuova condizione economica degli inquilini, che pertanto, a causa della diminuzione del loro reddito, non sono più in grado di pagare l'affitto.

Come ogni anno si sono avuti reclami relativi al comportamento dei coinquilini e ai rapporti di vicinato. In tali circostanze si sono organizzati colloqui, talvolta formulando ammonizioni e - in un caso - giungendo anche a minacciare la disdetta del contratto, ma alla fine molte vertenze hanno potuto essere risolte in maniera soddisfacente.

In un caso la mediazione ha consentito di evitare un procedimento giudiziario. La controversia vedeva contrapposti l'IPES e un imprenditore che era stato incaricato della manutenzione degli impianti antincendio. Tramite due colloqui la mediatrice incaricata è riuscita a raggiungere una soluzione win-win, senza vincitori né vinti, ed entrambe le parti hanno riconosciuto i vantaggi di un accomodamento bonario.

In un altro caso, invece, la Difesa civica non è riuscita in alcun modo a smuovere l'Istituto dalle proprie posizioni:

#### ***I fatti***

*Un cittadino si è rivolto alla Difesa civica dopo che la sua automobile era stata sottoposta a blocco amministrativo a causa di certi debiti che suo padre, morto alcuni anni prima, aveva lasciato nei confronti dell'IPES. Sebbene il cittadino non avesse mai accettato l'eredità del padre, l'IPES, di propria iniziativa e senza consultare l'interessato, aveva avviato l'esecuzione.*

#### ***Intervento della Difesa civica***

*Abbiamo fatto presente all'ufficio che, prima di avviare l'esecuzione, sarebbe stato suo dovere appurare se il cittadino intendesse o meno accettare l'eredità del padre, ovviamente inclusi i debiti.*

#### ***Esito***

*L'ufficio è purtroppo rimasto dell'idea che sarebbe spettato al cittadino stesso comunicare la propria intenzione di accettare o meno l'eredità, ossia - in questo caso - i debiti, sostenendo che in fin dei conti non si poteva correre dietro a ogni erede di un debitore per chiedergli se intendesse accettarne l'eredità. In ogni caso, prima che la questione fosse chiarita sono trascorsi alcuni mesi, durante i quali il cittadino ha dovuto correre da un ufficio all'altro e nel frattempo non ha potuto utilizzare la propria auto.*

### **L' Azienda sanitaria**

In base all'esperienza, per quanto riguarda l'ambito sanitario si rivolgono a noi pazienti che nutrono delle riserve a presentare i propri reclami direttamente all'ospedale e che ritengono di essere seguiti in maniera più adeguata da un'istituzione neutrale e imparziale come la Difesa civica.

Anche nel 2007 si è registrata una valida collaborazione tra la Difesa civica e i Comprensori sanitari. Attraverso le udienze tenute mensilmente dall'incaricata per le questioni sanitarie in tutti i Comprensori – a Bolzano, Merano, Bressanone e Brunico – è stato possibile approfondire i contatti con i pazienti e i medici.

Si sono ulteriormente sviluppati i rapporti con le assicurazioni. Nella trattazione dei singoli casi l'incaricata per le questioni sanitarie ha seguito su delega dei pazienti anche tutti i contatti con le assicurazioni e le trattative riguardanti l'ammontare dell'indennizzo. Ciò ha consentito di risparmiare ai pazienti stessi molti disagi, che vanno dai lunghi tempi di attesa alla determinazione e liquidazione del risarcimento fino alle difficoltà linguistiche nel trattare con compagnie assicurative generalmente di lingua italiana.

Nello scorso anno sono stati presentati alla Difesa civica 100 reclami di pazienti. 68 di questi erano reclami di carattere generale, ossia questioni relative all'amministrazione della Sanità, come ad esempio l'applicazione del criterio di partecipazione alle spese per prestazioni mediche, l'esenzione dal ticket, il cambio del medico di base, le norme per l'assegnazione di contributi finanziari e il rimborso delle spese sanitarie sostenute all'estero o in cliniche private.

Ricordiamo in particolare il Servizio Medicina di base del Comprensorio sanitario di Bolzano e il suo responsabile, dott. Paolo Conci, che si occupano tra l'altro delle problematiche relative ai medici di base e dimostrano un costante impegno nel venire incontro ai bisogni e alle esigenze dei pazienti.

Particolarmente complessi e difficoltosi si sono rivelati i reclami concernenti il ritiro della patente di guida. I medici e i funzionari incaricati hanno sempre fornito in maniera sollecita e scrupolosa le informazioni necessarie, sebbene in tali casi i cittadini molto raramente riescano a condividere e a comprendere le decisioni delle commissioni mediche.

Il progetto-pilota della Regione Veneto, volto ad abolire le vaccinazioni obbligatorie, ha sollevato molte contestazioni in merito all'obbligo di vaccinazione e anche per questo motivo nell'anno di riferimento i reclami in

materia sono notevolmente aumentati. La mediazione in tale ambito risulta molto difficoltosa. I genitori solitamente non riescono ad accettare il fatto che la Provincia di Bolzano non abbia potestà legislativa primaria nel settore e che il margine decisionale della Commissione medica sia stabilito e delimitato dalle disposizioni legislative statali.

Coloro che contestano l'obbligo di vaccinazione non condividono inoltre la scelta operata dal Ministero della Salute, che per l'approvazione di un progetto-pilota sul modello di quello sviluppato dalla Regione Veneto presuppone una copertura vaccinale molto elevata. Per tale ragione, infatti, la Provincia di Bolzano, avendo una copertura vaccinale tra le più basse d'Italia, nel prossimo futuro non avrà alcuna possibilità di attuare un progetto analogo.

**32** reclami avevano per oggetto un presunto errore terapeutico. Tali questioni sono sempre complesse e di non rapida soluzione. In linea di massima si può dire che di fronte a presunti errori terapeutici la Difesa civica ha il compito di trovare un'accettabile soluzione extragiudiziale tra i pazienti e l'Azienda sanitaria.

I Comprensori sanitari di Merano, Bressanone e Brunico si dimostrano disponibili a collaborare strettamente con la Difesa civica in tale ambito. Con il Comprensorio sanitario di Bolzano la collaborazione appare spesso piuttosto difficoltosa, per i motivi illustrati nelle relazioni sull'attività svolta negli anni precedenti.

Talvolta si sono incontrate difficoltà per quanto riguarda la consegna della documentazione medica. Infatti, quando i pazienti esigono immediatamente un risarcimento del danno, il Comprensorio sanitario si rifiuta di fornire qualsiasi informazione sul caso e da quel momento intrattiene rapporti soltanto con l'assicurazione. Di conseguenza la Difesa civica non può dare risposta alle questioni poste dai cittadini riguardo alle cure mediche prestate e ciò contribuisce a rafforzare la diffidenza e l'incomprensione nei confronti del Comprensorio sanitario.

Anche nel 2007 la Difesa civica ha organizzato **colloqui di chiarimento tra medici e familiari**. Il successo di tali colloqui è da attribuirsi all'intenso impegno dell'incaricata per le questioni sanitarie a livello di rapporti umani.

In un caso, ad esempio, un paziente gravemente malato era morto dopo breve agonia, e i familiari intendevano accertarsi che il trattamento sanitario fosse stato adeguato alle gravi condizioni del paziente. L'incontro con i familiari aveva lo scopo di chiarire la posizione dei medici anche in presenza di una consulente esterna, specialista in medicina legale.

In un altro caso i familiari hanno manifestato il sospetto che l'assistenza medica prestata alla loro anziana madre fosse stata gravemente carente.

**Colloqui di chiarimento tra medici e pazienti** sono stati organizzati ad esempio in un caso che riguardava gli effetti collaterali di due farmaci. La paziente voleva sapere se i farmaci somministrati avessero provocato una grave patologia e i fondati argomenti addotti tramite perizia medica hanno consentito di fugare i suoi timori.

Per quattro casi presentatisi nel corso del 2007 la Difesa civica ha richiesto perizie medico-legali. Nei casi in cui dalla perizia risultava che il Comprensorio sanitario era responsabile del verificarsi di conseguenze negative o di un errore medico, la Difesa civica è intervenuta presso la relativa assicurazione avanzando la richiesta di risarcimento danni.

Complessivamente in sei casi le assicurazioni hanno liquidato ai pazienti risarcimenti per un totale di 57.405,18 euro, con importi compresi tra 450,00 e 40.913,27 euro.

L'esempio seguente illustra un caso in cui l'assicurazione si è dichiarata disposta a versare il risarcimento danni solo a seguito di perizia medico-legale della Difesa civica:

#### ***I fatti***

*Un giovane aveva subito un'operazione al menisco in day-hospital. Dato il persistere di dolori e di gonfiore al ginocchio alla fine si ripresentò al Pronto Soccorso dell'ospedale, dove gli fu diagnosticata una grave infezione. Fu immediatamente ricoverato e nel giro di un mese dovette sottoporsi ad altri tre interventi chirurgici. Per tale motivo il paziente si era rivolto alla Difesa civica richiedendo un risarcimento del danno.*

**Intervento della Difesa civica**

*La Difesa civica ha chiesto al Direttore sanitario dell'ospedale di esprimersi in merito, e questi ha dichiarato che l'infezione subentrata ricade tra gli effetti collaterali che spesso possono manifestarsi in seguito a un'operazione al menisco. Di conseguenza l'assicurazione rifiutava di riconoscere un indennizzo. La Difesa civica ha affidato l'esame del caso a un medico legale indipendente, il quale ha constatato una fondata responsabilità dell'Ospedale.*

**Esito**

*L'assicurazione ha accolto le conclusioni del medico legale e ha corrisposto al paziente un risarcimento comprendente il danno biologico e morale.*

L'esempio seguente descrive un caso in cui l'assicurazione ha dichiarato la propria disponibilità a versare il risarcimento senza bisogno di perizia medico-legale:

**I fatti**

*Un anziano si era ferito la gamba sbattendo contro una porta a vetri. La ferita da taglio, curata al Pronto Soccorso dell'ospedale, non guariva e gli procurava dolori insopportabili. Dopo essersi nuovamente rivolto invano al medesimo Pronto Soccorso, tentò presso un altro ospedale, dove gli fu fatta una radiografia dalla quale risultò che nella ferita si trovava ancora una scheggia di vetro lunga 4,5 cm. Il paziente fu immediatamente ricoverato e il corpo estraneo fu rimosso chirurgicamente. In seguito a tali disguidi il paziente si era rivolto alla Difesa civica per ottenere un risarcimento del danno.*

**Intervento della Difesa civica**

*In un primo momento l'ospedale competente e la relativa assicurazione sostenevano che il trattamento era stato eseguito a regola d'arte. Solo quando la Difesa civica ha fatto presente che nel caso di una ferita da taglio provocata da vetri sarebbe stato necessario effettuare un esame radiologico della parte interessata per rilevare eventuali schegge rimaste nella ferita, l'ospedale e l'assicurazione sono scesi a più miti consigli.*

**Esito**

*Al paziente è stato liquidato un risarcimento per il danno morale e per l'invalidità permanente.*

Nel 2007 è entrata in attività la Commissione conciliativa per le questioni relative alla responsabilità civile dei medici, il cui intervento può essere richiesto gratuitamente dai cittadini al fine di raggiungere una soluzione extragiudiziale delle controversie. Finora la Commissione conciliativa ha interpretato il proprio ambito di competenza in maniera molto restrittiva, trattando esclusivamente questioni relative alla responsabilità civile dei medici in senso stretto e tralasciando la responsabilità dell'Azienda sanitaria in generale o la responsabilità del personale assistenziale. Per il momento la collaborazione con la Commissione conciliativa si è rivelata valida.

### I Comuni

Come negli anni scorsi anche nel 2007 ho portato avanti il mio impegno per garantire una collaborazione costruttiva con i singoli Comuni della Provincia, illustrando le funzioni e le modalità di intervento della Difesa civica in colloqui, incontri e conferenze rivolte sia alla cittadinanza sia alle singole amministrazioni comunali. Molti Comuni hanno riconosciuto nella collaborazione con la Difesa civica un'opportunità per migliorare l'attività amministrativa e i rapporti con i cittadini.

Di conseguenza, mentre prosegue la sottoscrizione di convenzioni tra i Comuni e la Difesa civica, quest'ultima è vista con crescente favore dalle amministrazioni comunali. Non si è mai verificato il caso che i Comuni con i quali sono state sottoscritte le nuove convenzioni considerassero come ingerenza esterna una richiesta di informazioni da parte della Difesa civica o che i cittadini che ne avevano chiesto l'intervento fossero semplicemente liquidati come brontoloni malcontenti.

Nell'anno di riferimento la Difesa civica ha stipulato 33 nuove convenzioni e quindi ora svolge formalmente le funzioni di difensore civico comunale in 105 dei 116 Comuni (v. allegato 2).

I reclami della cittadinanza nei confronti dei Comuni manifestano non di rado **implicazioni personali**, poiché i rapporti tra rappresentanti comunali da un lato e cittadini dall'altro non sono neutri come accade generalmente nel caso degli enti maggiori, quali lo Stato o l'Amministrazione provinciale.

Le relazioni di parentela, vicinato o appartenenza a una stessa associazione spesso facilitano la comunicazione tra cittadini e rappresentanti comunali, ma talvolta fanno sì che un problema oggettivo venga trasposto sul piano personale ed emotivo, cosicché il diniego di un'autorizzazione da parte dell'amministrazione o la pretesa del cittadino di avere conferma scritta di determinate promesse possono essere facilmente interpretati come espressioni di sfavore e sfiducia personale. Situazioni di questo genere hanno richiesto alle collaboratrici della Difesa civica una notevole capacità di mediazione sul piano umano, al fine di ristabilire una comunicazione costruttiva tra cittadini e amministrazione e giungere infine a una soluzione delle problematiche concrete.

Molti dei reclami pervenuti concernevano **la trasparenza dell'amministrazione e l'accesso agli atti**. E' emerso che proprio in enti minori come i Comuni e le Frazioni la segretezza è spesso ancora considerata la regola e la trasparenza l'eccezione, mentre dovrebbe essere il contrario. Non di rado le autorità competenti si sono trincerate dietro la privacy, talvolta persino quando i documenti richiesti erano atti amministrativi di carattere generale! In tali casi è stata spesso necessaria una lunga opera di persuasione prima che le amministrazioni si dichiarassero disponibili non solo a consegnare la documentazione alla Difesa civica, ma anche a soddisfare le richieste di accesso agli atti avanzate dai cittadini. Si sono avuti casi in cui il cittadino poteva dimostrare di avere un interesse personale e concreto per accedere agli atti, eppure gli veniva negata la possibilità di prenderne visione con la motivazione che si trattava di documenti interni. Un esempio in tal senso è rappresentato dal caso seguente:

#### **I fatti**

*Il ricorrente, candidato in un concorso per un impiego pubblico, si è rivolto alla Difesa civica perché l'amministrazione gli negava l'accesso alla documentazione concorsuale, la cui visione costituiva il presupposto per un eventuale ricorso contro le risultanze del concorso stesso.*

#### **Intervento della Difesa civica**

*Dopo aver esaminato il caso abbiamo fatto presente al Comune che, qualora ricorrano determinate condizioni, il cittadino che partecipa a un concorso ha diritto di accedere all'intera documentazione concorsuale.*