

dell'eguaglianza di tutte le persone, quale principio fondamentale base di ogni ordinamento" (Angela L. Doria, *La Difesa Civica nel paradigma internazionale dei diritti umani*, in "Il Difensore Civico. Esperienze comparate di tutela dei diritti" – G. Giappichelli Editore, 2004)

La tutela di persone vittime di reati e costituzione di parte civile del Difensore Civico nei procedimenti penali relativi

Il Difensore Civico svolge un importante ruolo di mediazione fra il cittadino e gli uffici pubblici, venendo in aiuto anche alle persone più deboli e meno rappresentate.

La legge 5 febbraio 1992 n. 104 (Legge quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate), ha previsto con l'art. 36 la possibilità di costituzione di parte civile del Difensore civico, nei procedimenti penali in cui sia vittima una persona disabile e concernenti i reati di cui all'articolo 527 del codice penale (atti osceni), alla legge 20 febbraio 1958, n. 75 (Abolizione della regolamentazione della prostituzione e lotta contro lo sfruttamento della prostituzione altrui), nonché per i delitti non colposi di cui ai titoli XII (delitti contro la persona) e XIII (delitti contro il patrimonio) del libro II del codice penale.

In tal modo il Difensore Civico si costituisce parte civile nel processo penale a fianco delle persone disabili, per la tutela della vittima del reato, ma più in generale per affermare i principi della non discriminazione e della non violenza, quali basi della civile convivenza.

A tal proposito, l'Ufficio ha avviato un canale informativo e di scambio con l'Ufficio della Procura della Repubblica di Torino, al fine di dar corso ad ogni opportuna tutela giurisdizionale, anche in relazione alla normativa in questione.

Va inoltre in tale contesto segnalato che, nel corso del mese di dicembre 2009, la Consulta delle Elette della Regione Piemonte ha approvato

all'unanimità una proposta di legge al Senato (Proposta di legge al Parlamento n. 670 presentata il 30.12.2009), affinchè il Difensore Civico possa costituirsi parte civile nei procedimenti penali in cui la vittima sia una donna che ha subito violenza, affiancandosi alla stessa. La proposta mira a modificare la legge n. 66/96, (Norme contro la violenza sessuale), ampliando le prerogative del Difensore Civico, in analogia con quanto già disposto dall'art. 36, comma 2, della legge n. 104/92 che prevede la facoltà per quest'ultimo di costituirsi parte civile, per determinati reati contro la persona che vedono parte offesa una persona disabile.

I reati, per i quali la proposta di legge prevede la possibilità di costituzione di parte civile del Difensore Civico, sono quelli di cui alle sezioni I, II, III del capo III del titolo XII del libro secondo del codice penale, commessi nei confronti delle donne. Si tratta di delitti contro la persona e, in particolare, di una serie di delitti contro la libertà individuale, ovvero quelli ricompresi nelle sezioni dedicate ai delitti contro la personalità individuale, contro la libertà personale e contro la libertà morale.

Come evidenziato nella relazione che ha accompagnato la proposta di legge in questione, " la legittimazione del difensore civico a costituirsi parte civile nei processi penali per i reati sopra indicati è finalizzata alla tutela dei diritti delle persone più deboli ed è uno strumento ad hoc che viene previsto in modo autonomo ed indipendente rispetto all'eventuale costituzione in giudizio per la tutela degli interessi da parte di altri soggetti, quale ad esempio l'amministrazione comunale sul cui territorio è stato commesso il reato. Infatti la costituzione di parte civile è volta a tutelare non un interesse proprio dell'ente, bensì un interesse collettivo di perseguire determinati reati commessi a danno di persone indifese".

La tutela antidiscriminatoria e la tutela di genere

La tutela dei diritti fondamentali della persona contro le discriminazioni, in linea anche con i principi della Costituzione della Repubblica e con la Carta europea dei diritti fondamentali, costituisce un obiettivo di particolare rilevanza nell'attività della Difesa Civica.

La funzione della Difesa civica si è quindi orientata all'analisi dei procedimenti amministrativi inerenti ai diritti della persona (salute, lavoro, assistenza, istruzione ecc) da parte delle amministrazioni regionali e locali, nel convincimento che l'aspetto concernente la realizzazione di tali diritti fondamentali dipenda anche dalla corretta azione delle Amministrazioni.

La Difesa civica ha in questo senso la finalità di portare il proprio contributo per la rimozione di abusi, aporie e disfunzioni nell'ambito dell'azione amministrativa che possano costituire discriminazione, nella specie connesse al genere.

Sulla base della segnalazione, al Difensore Civico è consentito assumere informazioni inerenti alla questione segnalata e attraverso di essa conoscere il contesto in cui si sviluppa la discriminazione. In tal modo, il Difensore Civico intraprende anche una attività di mediazione tra il cittadino e l'amministrazione, ovvero formula osservazioni, rilievi e anche suggerimenti nella direzione di una organizzazione degli uffici più efficace e rispettosa dei diritti.

Difesa civica e pari opportunità

Tale attività consente alla Difesa Civica di superare la dimensione individuale oggetto del reclamo e di farsi portatrice di interessi più ampi, anche di carattere collettivo, al fine di promuovere risposte appropriate ai cittadini e alle cittadine in considerazione delle rispettive esigenze e specificità connesse all'appartenenza ad un genere, ovvero ad un orientamento sessuale.

A tal fine è stato costituito, nell'ambito dell'organizzazione interna dell'Ufficio, uno specifico gruppo di lavoro mirato ad esaminare le problematiche concernenti le pari opportunità, per il monitoraggio dell'evoluzione normativa e per la trattazione dei relativi reclami da parte dei cittadini. Tutto ciò in un'ottica di coordinamento con tutti i soggetti coinvolti nella vicenda e anche con le strutture di pari opportunità presenti sul territorio della Regione, nel doveroso rispetto dell'autonomia e delle prerogative proprie di queste ultime.

In tal senso è un obiettivo primario della Difesa Civica creare una rete di contatto e sinergia con le altre strutture di pari opportunità, con particolare riferimento all'Assessore alle Pari Opportunità della Regione Piemonte, alla Consigliera di Parità, sia regionale che provinciale, alla Commissione regionale di pari opportunità e al Comitato Regionale Pari Opportunità, al fine di mettere in campo le reciproche esperienze e competenze, onde perseguire il comune obiettivo di una tutela effettivamente antidiscriminatoria.

In tal senso, Il Difensore Civico ha proposto di attivare un flusso di scambi permanenti tra l'Ufficio della Difesa Civica e i suddetti organismi, attraverso una reciproca segnalazione di casi di abusi, aporie e disfunzioni nell'ambito dell'azione amministrativa che possano costituire discriminazione.

Sulla base di tali considerazioni l'Ufficio si è pertanto recentemente attivato nel contattare i suddetti organismi, proponendo di individuare in concreto spazi sinergici per un comune intervento in materia di parità e pari opportunità contro le discriminazioni di genere e di valutare la possibilità di predisporre congiuntamente, anche informalmente, un documento di lavoro per disciplinare le aree di intervento, anche comune, al fine di uno scambio permanente fra le rispettive Strutture.

Difesa civica e tutela di soggetti che versino in condizioni di particolare debolezza e disagio personale

In primo luogo va ricordata l'attività del Difensore Civico a tutela delle persone anziane non autosufficienti, in particolare nei casi che prevedono l'applicazione di percorsi di continuità assistenziale individualizzati in relazione ai bisogni del paziente non autosufficiente; questioni che soprattutto emergono in caso di preannunciate dimissioni dell'anziano da strutture ospedaliere o da case di cura convenzionate, allorquando risulta conclusa la cura di una patologia in fase acuta o la conseguente riabilitazione. Il legislatore regionale, già nel 1985, con legge regionale n. 47, ha previsto a tal fine l'estensione delle competenze del Difensore Civico alle strutture amministrative del Servizio Sanitario e delle A.S.L. operanti nel territorio regionale.

La stagione legislativa appena trascorsa è stata poi particolarmente proficua nel licenziare provvedimenti regionali a tutela delle fasce deboli. A tale proposito va segnalato che nella seduta del 1° dicembre l'Assemblea Regionale ha approvato a larghissima maggioranza la legge che istituisce la figura del Garante per l'Infanzia e l'Adolescenza, (Legge Regionale 9.12.2009 n. 31) previsto dalla Convenzione europea sui diritti del fanciullo.

Tra le molte funzioni che gli vengono attribuite dalla legge, il Garante vigila sui fenomeni di esclusione sociale, di discriminazione dei bambini e degli adolescenti, con particolare attenzione agli ambienti esterni alla famiglia e in merito al fenomeno dei minori scomparsi. Segnala ai servizi sociali e all'autorità giudiziaria situazioni che richiedono interventi immediati, accoglie segnalazioni provenienti da scuole, associazioni e enti fornendo informazioni sulla modalità di tutela dei diritti.

Tutto ciò anche in raccordo con l'Ufficio della Difesa Civica regionale, espressamente richiamato dall'art. 6 della legge Regionale 9.12.2009 n. 31, istitutiva del Garante, secondo cui "Il Difensore civico regionale ed il

Garante si danno reciproca segnalazione di situazioni di interesse comune, coordinando la propria attività nell'ambito delle rispettive competenze”.

A fine novembre si è poi concluso l'esame della legge che istituisce il Garante Regionale delle persone sottoposte a misure restrittive della libertà personale (legge regionale 2 dicembre 2009, n. 28).

Fra i compiti assegnati al Garante vi è, tra gli altri, l'assunzione di iniziative volte ad assicurare che alle persone sottoposte a misure restrittive della libertà personale siano erogate le prestazioni inerenti al diritto alla salute, al miglioramento della qualità della vita, all'istruzione, alla formazione professionale e alla reintegrazione sociale e all'inserimento nel mondo del lavoro. Il Garante si attiva altresì nei confronti dell'amministrazione interessata e segnala agli organi regionali competenti gli interventi amministrativi e legislativi ritenuti necessari per contribuire ad assicurare il pieno rispetto dei diritti delle persone. L'art. 4 della legge regionale prevede poi che il Garante può avvalersi della collaborazione di analoghe istituzioni che operano in ambito locale e dei difensori civici regionale, provinciali e comunali, ove istituiti.

In ultimo si segnala che il Consiglio regionale ha approvato all'unanimità la legge a sostegno dei genitori separati e divorziati in situazione di difficoltà (Legge regionale 30.12.2009, n. 37)

La legge stanzia 3 milioni di euro annui per il biennio 2010-2011 per interventi in favore dei genitori separati o divorziati nei tre anni successivi alla dichiarazione di separazione legale o alla sentenza di divorzio che si trovino in grave difficoltà economica e psicologica, abbiano dovuto cedere la casa familiare all'altro coniuge e siano obbligati a corrispondere assegni di mantenimento.

In particolare la Regione promuove e sostiene la realizzazione di Centri di assistenza e mediazione familiare, per sostenere le coppie nella fase della separazione o del divorzio nel raggiungimento di un accordo sulle modalità dell'affidamento congiunto; programmi di assistenza e mediazione familiare che prevedano soluzioni abitative temporanee per i genitori

separati o divorziati in difficoltà; servizi informativi e di consulenza legale diretti al superamento del disagio, al recupero dell'autonomia e al mantenimento del ruolo genitoriale.

A luce di tali importanti evoluzioni legislative, è auspicabile che in sede attuativa siano individuate linee di coordinamento tra l'attività della Difesa Civica e quella dei neo istituti Garanti al fine di regolamentare i rapporti che potranno intercorrere tra i rispettivi organismi.

Il Difensore Civico quale tutore del diritto di accesso e di partecipazione al procedimento amministrativo

Quello dell'accesso è un tema molto delicato che coinvolge valori giuridici della persona. In particolare, con l'art. 25 della L. 241/1990 e s.m.i. è stata attribuita al Difensore civico regionale, in alternativa al ricorso giurisdizionale dinanzi al T.A.R., la competenza a ricevere richieste di riesame nelle ipotesi in cui l'amministrazione abbia rifiutato espressamente o tacitamente la richiesta di accesso. Il Difensore civico ha il compito di valutare la legittimità o l'illegittima del rifiuto.

Dalla lettura complessiva della disciplina prevista dall'art. 25 della legge n. 241/1990 e s.m.i., emerge che il Difensore Civico regionale ha competenza diretta nei confronti degli atti formati o detenuti dall'Amministrazione regionale o dagli enti che esercitano deleghe regionali. Per quanto concerne invece gli atti delle amministrazioni comunali o provinciali, la competenza del Difensore Civico regionale è di tipo sussidiario, ovvero il suddetto Ufficio subentra allorché non sia stato istituito il Difensore civico nell'ambito territoriale in questione.

Nei casi in cui risulti competente, il Difensore Civico regionale valuta il diniego di accesso dell'amministrazione (o il differimento dello stesso) e richiede a quest'ultima, nel caso lo ritenga illegittimo, di riesaminare il provvedimento negativo. A tal punto, se l'amministrazione non procede nei successivi trenta giorni a confermare motivatamente il precedente provvedimento di diniego, l'accesso si intende consentito.

Nell'ambito della partecipazione al procedimento amministrativo va poi evidenziata la competenza del Difensore Civico regionale, che si desume dall'interpretazione sistematica degli art. 11, e 127 del vigente Testo Unico degli Enti Locali (D. Lgs. N. 267/2000). Poiché il Difensore civico regionale ha un potere sostitutivo ovvero integrativo dell'attività dei Difensori civici comunale o provinciale, riconosciutagli sul piano sistematico, ovvero in via di interpretazione estensiva o anche analogica dall'art. 25 comma 4, della L. 241/1990, ne deriva che il Difensore

Civico regionale può svolgere le funzioni già attribuite al Difensore civico comunale che, ai sensi delle disposizioni della Legge Finanziaria 2010, dovrà essere gradualmente soppresso. In questo senso, le deliberazioni della Giunta e del Consiglio sono sottoposte al controllo, nei limiti delle illegittimità denunziate, quando un quarto dei consiglieri provinciali o un quarto dei consiglieri nei comuni con popolazione superiore a 15.000 abitanti ovvero un quinto dei consiglieri nei comuni con popolazione sino a 15.000 abitanti ne facciano richiesta scritta e motivata con l'indicazione delle norme violate, entro dieci giorni dall'affissione all'albo pretorio, quando le deliberazioni stesse riguardino appalti e affidamento di servizi o forniture di importo superiore alla soglia di rilievo comunitario, dotazioni organiche e relative variazioni o, infine, assunzioni del personale.

Nei casi sopra previsti il controllo è esercitato dal difensore civico comunale o provinciale. L'organo che procede al controllo, se ritiene che la deliberazione sia illegittima, ne da comunicazione all'ente, entro quindici giorni dalla richiesta, e lo invita ad eliminare i vizi riscontrati. In tal caso, se l'ente non ritiene di modificare la delibera, essa acquista efficacia se viene confermata con il voto favorevole della maggioranza assoluta dei componenti il consiglio.

Infine, nell'ambito della partecipazione al procedimento amministrativo, va ricordato che l'art. 136 del predetto T.U.E.L. prevede l'intervento sostitutivo del Difensore Civico regionale nei casi di omissione o ritardo di atti obbligatori per legge da parte degli Enti locali. Tale competenza risulta allo stato dell'arte controversa, a seguito delle pronunce della Corte Costituzionale nel 2004 e, da ultimo, del Consiglio di Stato nel 2005. Nell'appendice, al fondo del presente volume, è possibile reperire il testo delle sentenze citate.

Modalità di attivazione dell’Ufficio e risultati che il cittadino può attendersi***Chi può presentare reclamo***

Tutti i cittadini, anche stranieri, se regolarmente soggiornanti, possono presentare una richiesta di intervento all’Ufficio. Inoltre sono abilitati a richiedere l’intervento dell’Ufficio anche le Associazioni, i Comitati (anche spontanei) e gli altri Enti rappresentativi di interessi diffusi. Infine si può rivolgere al Difensore Civico qualsiasi pubblica Amministrazione (operante sul territorio regionale).

L’intervento viene attivato scrivendo all’Ufficio, anche attraverso l’apposito modulo reperibile sul sito web o presso le sedi URP della Regione nei capoluoghi di Provincia, oppure telefonando alla segreteria dell’Ufficio per fissare la data di un colloquio finalizzato all’esposizione del problema lamentato. Infine si può inviare un fax o un e-mail contenenti la descrizione dei problemi lamentati.

L’Ufficio del Difensore Civico della Regione Piemonte ha sede in Torino, al terzo piano di Via Francesco Dellala n. 8.

Il Difensore Civico, come si è visto, può intervenire in particolare nell’ambito delle seguenti materie :

- › Sanità, Ospedali, Assistenza e Disabilità;
- › Pensioni, Invalidità Civile, Inabilità al lavoro;
- › Trasporti e viabilità;
- › Lavoro (es. concorsi, procedure di avviamento al lavoro)
- › Scuola (es. contributi, buono scuola)
- › Utenze
- › Uso dei Servizi pubblici (es. acqua, gas, telefono, internet)
- › Urbanistica, edilizia privata e convenzionata - ATC;
- › Inquinamento (es. rifiuti, rumori, campi elettromagnetici, fumi ecc.)
- › Fiscalità locale (es. bollo auto, statuto del contribuente)
- › Partecipazione al procedimento (es. accesso ai documenti)

Che risultato ci si può aspettare?

Esaminiamo quali mezzi può utilizzare il Difensore Civico nell'espletamento delle sue funzioni. Il Difensore civico cerca di giungere ad una soluzione amichevole che risolva il problema di cattiva amministrazione. In caso di fallimento della soluzione amichevole, il Difensore Civico può sollecitare la risoluzione del caso.

Può richiedere documenti e sentire i funzionari competenti. Nessun diniego e nessun segreto d'ufficio può essere opposto alle richieste del Difensore Civico.

Ha funzioni di richiesta, di proposta, di sollecitazione e di informazione nei confronti dell'Amministrazione regionale, degli Enti pubblici regionali o delle altre pubbliche Amministrazioni che esercitino deleghe regionali, nonché nei confronti degli organi amministrativi del Servizio Sanitario e delle Asl operanti nella Regione. Inoltre l'art. 16 della L. 127/97, come già evidenziato, ha esteso le suddette funzioni alle Amministrazioni periferiche dello Stato, limitatamente all'ambito territoriale regionale e con esclusione di quelle che operano nei settori della difesa, della sicurezza pubblica e della giustizia.

Il Difensore Civico rileva irregolarità, negligenze, ritardi, valuta legittimità e merito degli atti inerenti, suggerisce mezzi e rimedi per la loro eliminazione. Funge quindi da garante dell'imparzialità e del buon andamento della pubblica amministrazione, segnalando anche di propria iniziativa, gli abusi e le disfunzioni, ovvero le carenze ed i ritardi dell'Amministrazione nei confronti dei cittadini.

Vediamo infine cosa non può fare il Difensore Civico. Non può assumere la difesa tecnica, come avvocato, davanti ad un giudice (Tribunali e altri organi giudiziari); non può intervenire nei confronti di organi che fanno capo al Ministero della Difesa (esercito), della Giustizia (Ministero della Giustizia e Organi giurisdizionali) della sicurezza pubblica (Polizia, Prefettura). Infine non può intervenire, a qualunque titolo, in rapporti e controversie di diritto privato e fra privati (controversie di tipo civile e commerciale, come le questioni condominiali e gli sfratti).

Sezione II

L'attività del Difensore Civico regionale nell'anno 2009

1. Panoramica dell'attività svolta nel 2009

Nel corso dell'anno 2009 il Difensore Civico ha ricevuto 690 richieste di intervento. Tale numero non è tuttavia esaustivo di tutti i contatti e i rapporti intervenuti con l'utenza, in quanto in numerosi casi sono state fornite informazioni telefoniche, utili ad orientare il cittadino verso l'ufficio o l'ente in grado di risolvere la situazione lamentata.

In un rilevante numero di casi, inoltre, il cittadino si è personalmente presentato all'ufficio e ha ottenuto direttamente utili informazioni per la risoluzione del caso, non trattandosi di materie di competenza del Difensore Civico.

Nella presente Relazione si è dato conto specifico del complesso di attività svolte con riguardo alle pratiche definite nel corso dell'anno 2009 e con esclusione di quelle ancora in corso o appena avviate.

Di seguito si intende dar conto della trattazione nonché della definizione delle pratiche sulla base dei seguenti criteri e riferimenti:

1. area tematica
2. modi di trattazione
3. definizione
4. problematiche che sono state trattate e nodi critici.

Infine, in una separata sezione, sono state inserite le statistiche relative alla tipologia di interventi effettuati, l'elenco cronologico dei casi trattati, nonché un'appendice normativa e giurisprudenziale.

2. Le aree tematiche

I casi trattati dall'Ufficio, nel corso dell'anno, sono stati raggruppati in sette grandi aree tematiche. La prima area è quella denominata "SERVIZI ALLA PERSONA" (numero di interventi: 367, corrispondenti a circa il 50% delle richieste totali), nella quale sono state ricomprese le problematiche riguardanti la sanità e l'assistenza (problemi concernenti ad esempio gli anziani non autosufficienti, l'assistenza domiciliare, l'assistenza economica, ecc.), la disabilità (ausilii, abbattimento barriere architettoniche, ecc.), la previdenza e l'invalidità civile, nonché le materie relative al diritto allo studio, all'edilizia residenziale pubblica e ai gestori di servizi pubblici o di pubblica utilità.

In un certo numero di casi le richieste di intervento presentavano quale comune denominatore la fragilità sociale ed economica degli esponenti. In sostanza, attraverso la richiesta di tutela amministrativa rivolta al Difensore civico regionale, i cittadini hanno essenzialmente inteso porre all'attenzione delle pubbliche istituzioni la loro precaria situazione economica e sociale. L'Ufficio, in molti casi, ha dovuto misurarsi con le difficoltà derivanti dallo svolgere la propria attività in contesti nei quali risulta prevalere l'esigenza di tempestivi interventi di sostentamento a favore di cittadini indigenti aventi diritto.

La seconda area presa in considerazione è stata quella della "PARTECIPAZIONE AL PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO" (n. 96 interventi), nella quale sono state inserite le richieste di intervento in caso di diniego di accesso alla documentazione amministrativa, nonché le richieste concernenti le informazioni sullo stato dei procedimenti

amministrativi (ad esempio i termini per la conclusione degli stessi, le modalità di intervento e partecipazione alle procedure amministrative, ecc.).

Nella terza area tematica, "TERRITORIO E AMBIENTE", il cui numero di interventi ammonta a 74, sono state prese in esame le problematiche riguardanti il governo del territorio, in particolare per ciò che concerne l'impatto ambientale (ad es. l'inquinamento elettromagnetico, le emissioni acustiche, le autorizzazioni di attività pericolose, ecc.).

La quarta area afferisce a "FINANZE E TRIBUTI" (n. 65 interventi), ovvero sono state ricomprese le questioni riguardanti le imposte e i tributi, le esenzioni (es. eco-incentivi) e le altre problematiche di natura fiscale.

Nell'area "PUBBLICO IMPIEGO" (n. 54 interventi), sono stati esaminati i casi concernenti le procedure di accesso al pubblico impiego, nonché quelle relative al trattamento giuridico ed economico dei dipendenti pubblici.

La sesta area concerne il "TRASPORTO FEROVIARIO LOCALE" (n. 11 interventi), ovvero raggruppa le questioni sollevate dagli utenti delle linee ferroviarie regionali, in particolare in ordine ai ritardi dei treni, nonché in merito ai rimborsi per i suddetti ritardi e alla compatibilità degli orari ferroviari, in specie con le esigenze di lavoro e di studio dei pendolari.

Nella settima ed ultima area, denominata "ALTRE MATERIE", di carattere residuale, sono state inserite le richieste di intervento (n. 23) che, per il tipo di problematiche presentate, non è stato possibile ascrivere alle altre aree.

**3. Analisi tematica di alcuni casi trattati nel 2009.
Problematiche emerse. Modalità di intervento, risultati conseguiti e rimedi suggeriti.**

3.1 SERVIZI ALLA PERSONA

Questioni attinenti allo stato di non autosufficienza di cittadini anziani

Problematiche emerse

Anche nel corso dell'anno 2009 numerose sono risultate le richieste di intervento rivolte alla Difesa civica regionale in relazione a problemi attinenti allo stato di non autosufficienza di cittadini anziani. Problemi che possono essere individuati così come segue:

1) Problemi relativi al funzionamento ed alla gestione delle strutture pubbliche o private convenzionate (Residenze Sanitarie Assistenziali – R.S.A.-, Residenze Assistenziali Flessibili - R.A.F. -, Case di cura convenzionate) che erogano prestazioni sanitarie e socio-assistenziali a favore di cittadini anziani non autosufficienti, con particolare riferimento a:

- richieste ai cittadini (ricoverato o coniungi), all'atto del ricovero, di sottoscrivere un "contratto di ospitalità"; atto laddove talvolta è contenuto un impegno espresso da parte dei coniungi ad assicurare il trasferimento del ricoverato presso il proprio domicilio od altre strutture nel caso di dimissioni disposte dai medici responsabili della struttura;

- › richieste ai cittadini (ricoverato o coniungi), all'atto del ricovero, di corrispondere somme a titolo di "diritto di ingresso" o di deposito cauzionale;
- › richieste di rette alberghiere di importo presumibilmente superiore a quello previsto dalla normativa regionale;
- › richieste di somme a titolo di "prestazioni alberghiere aggiuntive" non meglio precisate o sommariamente precise;
- › situazioni di inadeguatezza strutturale o concernente il personale delle residenze per anziani, pubbliche o private convenzionate.

2) Problemi di trasparenza nell'operato delle strutture pubbliche coinvolte, con difficoltà per gli utenti nell'ottenere una chiara e complessiva informazione in ordine ai diritti e ai doveri dei cittadini anziani non autosufficienti e dei loro coniungi, così come delle competenze proprie delle amministrazioni pubbliche interessate (A.S.L., Comuni, Consorzi di Comuni).

3) Problemi connessi al presunto mancato rispetto delle normative regionali che prevedono l'applicazione di percorsi di continuità assistenziale individualizzati in relazione ai bisogni dell'anziano non autosufficiente: questioni che soprattutto emergono in caso di preannunciate dimissioni dell'anziano da strutture ospedaliere o da case di cura convenzionate, allorquando risulta conclusa la cura di una patologia in fase acuta o la conseguente riabilitazione.

In relazione a tali casi, sono pervenuti, per conoscenza, all'Ufficio sempre più numerosi esposti indirizzati da familiari o coniungi degli anziani; nella maggior parte dei casi si tratta di pazienti gravemente malati e non autosufficienti che, dopo un ricovero ospedaliero, dovrebbero poter usufruire della continuità assistenziale prevista dal SSR (Servizio Sanitario Regionale); i 60 giorni previsti per il cosiddetto