

inequivoco e, in ipotesi, condiviso il processo attraverso il quale si prendono le decisioni, rafforzando in tal modo la natura democratica delle Istituzioni e la pubblica fiducia nell'Amministrazione.

Si è dato quindi corso ad attività di “mediazione” istituzionale e, ad un tempo, di sollecitazione e tutela dei diritti delle persone: primi fra tutti i diritti fondamentali, riconosciuti dall'Ordinamento interno ed internazionale, a quest'ultimo riguardo richiamando le Risoluzioni dell'Assemblea Generale delle Nazioni Unite 18.12.12008 e 25.10.2010, intese a rafforzare autonomia e indipendenza dell'Ombudsman – Difensore civico .

L'intervento del Difensore civico, facendo necessariamente salve responsabilità e autonomia politica dell'Amministrazione, è stato finalizzato:

- Innanzitutto, a rendere trasparenti azione amministrativa e motivazioni dei provvedimenti adottati, a fini di informazione e di civile confronto (“controllo”) con le richieste dei cittadini nell'ottica della condivisione e del rafforzamento della pubblica fiducia nell'Amministrazione;
- A consentire all'Amministrazione di potere verificare, nella specie, la coerenza della deliberazione adottata con la legislazione di riferimento e i principi dell'Ordinamento, attraverso la disamina dei riferimenti normativi, tali da disvelare possibile contrasto, ovvero non compatibilità, con il mezzo adottato dall'Amministrazione;
- A sollecitare, e in ipotesi determinare, un percorso “virtuoso”, tale da ripristinare, se violata o elusa, la legalità, ponendo in essere ogni attività di competenza dell'Amministrazione regionale e, in ipotesi anche correttiva ovvero modificativa; realizzando il

risultato di una “buona Amministrazione”, garante dei diritti dei cittadini e del “principio supremo” di laicità dello Stato e delle Istituzioni, riconosciuto dalla Corte Costituzionale italiana.

Nel perseguimento delle suddette finalità sono stati prospettati all’Amministrazione i seguenti quesiti.

Le domande del Difensore civico

§ Se l’Ente regionale, ed entro quali limiti, possa fissare e più ampiamente intervenire, come nella specie, con meri atti amministrativi, per disciplinare l’applicazione della legge nazionale in materia di interruzione di gravidanza, i cui principi e linee guida, per costante giurisprudenza della Corte Costituzionale, hanno “contenuto costituzionalmente vincolato”, da ritenersi uniforme sull’intero territorio dello Stato, a garanzia di principi fondamentali attinenti a diritti civili e della persona (legge 22 maggio 1978 n. 194 sull’interruzione volontaria di gravidanza);

§§ Se risultino coerenti e compatibili con ruolo e funzioni dei Consultori, come disciplinati dalla legislazione nazionale e, per quanto riguarda la normativa di dettaglio, regionale, per la programmazione, gestione e controllo dei servizi consultoriali, e con la tutela di diritti riconosciuti dalla legislazione alla donna in stato di gravidanza, le facoltà, i compiti e le attribuzioni conferiti dalla deliberazione, alle “Organizzazioni di volontariato e Associazioni di privato sociale”;

§§§ Se la previsione di cui alla delibera, per cui l’iscrizione nell’elenco delle Organizzazioni di volontariato e delle Associazioni di privato sociale in convenzione con le Aziende Sanitarie Locali risulta limitata unicamente a quelle che prevedano nel proprio Statuto “finalità di tutela della vita fin dal concepimento”, sia compatibile con la legislazione di riferimento, ovvero introduca un elemento “ultroneo”, non necessario e, in ipotesi, discriminatorio

nei riguardi di altri Enti, ovvero in contrasto con il principio di laicità, che esige “che siano escluse dalle regole del gioco la filosofia di Stato, la verità di Stato e, naturalmente, la religione di Stato “(per usare un’espressione di Arturo Carlo Jemolo).

§§§§ Se la delibera risulti coerente con la legislazione che disciplina la protezione dei dati personali (Privacy), con i relativi parametri individuati dalla Corte Costituzionale e con la stessa normativa di cui alla “Convenzione europea per la salvaguardia dei diritti dell’uomo e delle libertà fondamentali”, che tutela, ex art.8, la vita privata, come riconosciuto dalla Corte Europea dei Diritti dell’Uomo nella Sentenza 16/12/2010 in materia di interruzione volontaria di gravidanza (ricorso n.25579/05, A.B. e C. c. Irlanda). L’indagine ha, inoltre, coinvolto pubblici Organismi elettivi, di rappresentanza e di tutela della condizione femminile, operanti sul territorio e altresì l’Assemblea regionale.

Dell’intervento espletato, anche questo caso si dà atto dell’avvenuto ricevimento da parte del Presidente del Consiglio regionale, Dr. Valerio Cattaneo, di comunicazioni relative all’avvenuta trasmissione della nota del Difensore civico alla competente IV Commissione consiliare.

Allo stato attuale, l’intervento è in attesa di definizione.

PARTE III. I rapporti con gli Ordini professionali

I diritti fondamentali, garantiti dalla Costituzione, alla salute e all’assistenza sociale, all’integrazione e alla partecipazione delle persone anziane non autosufficienti e delle persone diversamente abili, trovano attuazione non soltanto attraverso l’erogazione di cure e servizi da parte di servizi sanitari e socio-assistenziali, bensì

anche attraverso il corretto esercizio della professione da parte di tutti gli operatori coinvolti dal sistema di cure sanitarie e aiuti alla persona.

Il livello qualitativo dell'attività svolta dai professionisti diviene quindi criterio per misurare la trasparenza, l'efficienza, l'efficacia e l'economicità dell'azione svolta dalla rete dei servizi offerti alle persone anziane non autosufficienti e disabili e alle relative famiglie.

In tale ottica, il Difensore civico ha avviato nel corso dell'anno 2010 una proficua interlocuzione con gli Ordini professionali che, quali enti pubblici a carattere associativo, sono titolari della funzione di autogoverno e di vigilanza sull'attività professionale svolta dagli iscritti al fine di assicurare e garantire il corretto esercizio della professione.

In particolare, il dialogo avviato ha avuto l'obiettivo di attivare e sistematizzare un canale di informazione e collaborazione con gli ordini professionali al fine di concorrere alla risoluzione delle criticità emerse, in quanto il versante etico-deontologico che riguarda sicuramente gli operatori sanitari, coinvolge anche le strutture mediche e socio-assistenziali nei termini di miglioramento delle prestazioni e del servizio offerto ai cittadini e di garanzia di uniformità di trattamento.

In tutti i casi che sono stati affrontati gli ordini professionali hanno condiviso le osservazioni formulate e positivamente accolto le proposte ed i suggerimenti del Difensore civico; dando in questo modo prova di sensibilità e attenzione alle problematiche inerenti le categorie di persone "fragili" quali gli anziani ed i disabili e, ancora, di vicinanza e di prossimità della professione alle reali sofferenze della popolazione residente sul territorio.

Interventi svolti, rimedi e suggerimenti prospettati

- *“Percorso di Continuità Assistenziale” : Dimissioni di pazienti cronici non autosufficienti da case di cura convenzionate – interlocuzione con Ordine dei Medici chirurghi e degli odontoiatri.*

In riferimento ad una vicenda segnalata al Difensore civico da un'Associazione di volontariato sociale, riguardante un'anziana non autosufficiente ricoverata presso casa di cura convenzionata, nell'ambito di “Percorso di Continuità Assistenziale”, la cui “opposizione alle dimissioni” aveva provocato segnalazione alla Procura della Repubblica, da parte della Direzione sanitaria della medesima casa di cura, questo Ufficio ha provveduto a sollecitare l'intervento dell'Ordine dei Medici, quale Ente pubblico la cui azione di controllo è finalizzata al controllo deontologico degli iscritti, a prescindere da ulteriori problematiche di competenza, in ipotesi, dell'Autorità giudiziaria .

Il Difensore civico ha, infatti, ritenuto di richiedere al Presidente di detto Ordine di fornire informazioni su detta vicenda con riguardo al profilo deontologico, rivestendo la questione valenza di carattere generale in quanto l'osservanza di definite regole comportamentali è capace di valorizzare e qualificare in positivo l'attività medica nel rapporto con pazienti non autosufficienti.

In tal senso, stante la pluralità di situazioni che vedono anziani non autosufficienti e, comunque, persone non autosufficienti in rapporto con esercenti l'attività medica, il Difensore civico ha suggerito un'indicazione prescrittiva da parte

dell'Ordine dei Medici, che potrà avere effetti più in generale, tali da generare modalità comportamentali positive nell'interesse dell'utenza e dell'immagine dell'Ordine medico nel suo complesso; mettendosi a disposizione dell'Ordine stesso al fine di specificare un eventuale “decalogo comportamentale”, che potrà essere utilizzato dagli iscritti.

A tale intervento ha fatto seguito il positivo riscontro del Presidente del predetto Ordine, che ha dato conto dell'azione di coordinamento delle Direzioni Sanitarie delle AA.SS.LL. e delle Case di cura convenzionate, intrapresa “per individuare linee di condotta condivise sulla problematica segnalata” con l'attivazione di specifico “tavolo di confronto”.

Tutto ciò, ha costituito oggetto di segnalazione al Presidente del Consiglio regionale del Piemonte, in ossequio alle funzioni di coordinamento proprie di questo Ufficio, affinché possa essere attivato e sistematizzato un canale di informazione e collaborazione con il predetto Ordine, al fine di concorrere alla risoluzione delle criticità emerse, inerenti il rapporto tra medici, persone non autosufficienti e loro congiunti nell'ambito dei percorsi socio-sanitari previsti per l'assistenza di tale tipologia di pazienti, in quanto il versante etico-deontologico riguarda sicuramente gli operatori sanitari, ma coinvolge anche le strutture mediche e socio-assistenziali.

D'altro canto, così come riferito al Presidente del Consiglio regionale, l'elaborazione di un “codice” uniforme di comportamento può certamente aiutare a migliorare la vita dei soggetti coinvolti e nel contempo l'immagine dell'istituzione regionale, che, anche per il tramite del Difensore civico, può cooperare a tale scopo nei modi ritenuti più opportuni, in simbiosi con l'Ordine professionale.

- *Mancata risposta in ordine all'esito di procedimento disciplinare avviato nei confronti di medico di base- Interlocazione con Ordine dei Medici chirurghi e degli odontoiatri.*

Una cittadina si é rivolta al Difensore civico segnalando di avere presentato reclamo all'Ordine dei Medici nei confronti del proprio medico di base per omessa visita e comportamenti scorretti commessi da quest'ultimo; di avere ricevuto notizia di avvio del procedimento disciplinare, ma di non avere all'epoca ancora conosciuto l'esito dell'avviato procedimento.

Il Difensore civico, dopo avere informato la cittadina sulle funzioni attribuite al Difensore civico regionale, a garanzia di interessi collettivi all'imparzialità e al buon andamento dell'Amministrazione, ha comunicato a quest'ultima l'attivazione, in tale ambito di competenza, di un'indagine volta ad acquisire le informazioni necessarie sulla definizione del procedimento disciplinare; evidenziando, in ogni caso, alla cittadina l'autonoma possibilità di intraprendere ulteriori azioni giurisdizionali, in ipotesi, attraverso la nomina di consulenti di fiducia.

Il Difensore civico si é quindi rivolto all'Ordine dei medici evidenziando l'interesse giuridicamente rilevante della cittadina a conoscere le determinazioni assunte in ordine al procedimento avviato nei confronti del proprio medico di base per i comportamenti scorretti dalla medesima lamentati.

Il diritto fondamentale alla salute, infatti, deve trovare garanzia non solo nell'erogazione delle prestazioni mediche, bensì anche nella "buona" amministrazione da parte dei medici, degli operatori del Servizio Sanitario Regionale, nonché degli ordini professionali, titolari della funzione di autogoverno della

professione, ai quali é devoluto il compito di tutelare la qualità dello svolgimento dell'attività svolta dai professionisti.

Tale aspetto ha quindi costituito base per avviare un intervento a garanzia dell'imparzialità e del buon andamento dell'azione amministrativa che si é declinato nello stimolare da parte dell'Ordine dei Medici comportamenti conformi, tra gli altri, al principio di trasparenza dei procedimenti amministrativi; chiedendo, quindi, di rendere conoscibili le determinazioni assunte in merito al reclamo presentato e, in definitiva, alla valutazione operata dall'ordine professionale sull'omessa visita e sul comportamento scorretto tenuti dal medico di base.

In ottemperanza a quanto richiesto dal Difensore civico il Consiglio dell'Ordine dei Medici ha trasmesso estratto di verbale della Commissione, con il quale quest'ultima, ha dato conto dell'istruttoria eseguita sui fatti segnalati e dei chiarimenti formulati dal medico di base e delle ragioni di diritto in base alle quali ha definito il procedimento disciplinare.

- *Barriere architettoniche per accedere ad una farmacia*

Il Difensore civico interviene nei confronti dell'Ordine dei Farmacisti

Una cittadina si è rivolta al Difensore civico segnalando che per poter accedere ad una Farmacia comunale occorre salire tre gradini, cosa che per un anziano o un disabile risulta assai difficoltosa se non impossibile.

Il Difensore civico si è rivolto all'Ordine dei Farmacisti, al Comune, nonché al titolare della farmacia, evidenziando che tale esercizio commerciale, per quanto privato, costituisce a tutti gli effetti un luogo aperto al pubblico che svolge una attività di

pubblica necessità, con connotazione di carattere pubblicistico, rivolta a specifiche categorie di utenza che possono presentare situazioni di fragilità, quali malati, anziani, disabili .

La normativa inerente all'accessibilità degli edifici e spazi pubblici trova una prima origine nella legge 3.03.1971 n. 118, il cui art. 27 prevede che l'accesso ai luoghi pubblici o aperti al pubblico non può essere vietato ai disabili.

In materia di eliminazione e superamento delle barriere architettoniche è poi intervenuta anche la legge 5.02.1992 n. 104 "Legge quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate", prevedendo in particolare all'art. 24 che tutte le opere edilizie riguardanti edifici pubblici e privati aperti al pubblico devono conformarsi alla normativa vigente in materia di eliminazione delle barriere architettoniche.

In seguito all'intervento dell'Ufficio il titolare della farmacia ha reso noto di aver provveduto alla messa in opera di un mancorrente di sostegno per accedere alla Farmacia.

Il Difensore civico si è pertanto ulteriormente rivolto all'Ordine dei Farmacisti sottolineando che tale intervento costituiva l'adempimento di un onere a carico dell'esercente un pubblico esercizio, il quale deve porre in essere tutte le misure necessarie a consentirne l'accessibilità ai disabili, ed auspicando che tale attività venisse sistematicamente adottata da tutte le farmacie.

A tal fine il Difensore civico ha chiesto all'Ordine dei Farmacisti di farsi parte diligente nell'inviare a tutti gli iscritti una specifica informativa in materia di eliminazione delle barriere architettoniche.

PARTE IV.***I rapporti con il Consiglio e la Giunta regionale del
Piemonte: relazioni periodiche***

Rientra tra i compiti fondamentali del Difensore civico, al fine di stimolare l'Amministrazione regionale ad individuare soluzioni a problematiche di carattere generale, rimettere, in uno spirito di leale collaborazione, alla valutazione degli Organi politici e giuntali, preposti alla regolamentazione nonché alla legiferazione in materia, le problematiche medesime.

Tutto ciò confidando nell'attivazione di fattive interlocuzioni in merito alle questioni emerse, agli eventuali suggerimenti proposti da cittadini, da Associazioni di volontariato e anche da Enti coinvolti, e a possibili rimedi realizzabili così come prospettati dal Difensore civico; in tal modo stimolando una corretta considerazione del servizio di Difesa civica, quale "risorsa" dell'Amministrazione regionale.

In questo contesto si pongono le relazioni e segnalazioni periodiche, inviate alla Giunta e al Consiglio regionale del Piemonte, in materia sanitaria e socio-assistenziale, di cui qui di seguito si da conto, mediante esempi più significativi.

Relazione del 23/04/10 su "problematiche sanitarie e socio-assistenziali, ai sensi dell'art 8, comma 3, legge regionale 9 dicembre 1981, n. 50, nonché ex art. 3 legge regionale 24 aprile 1985, n. 47"(vedasi allegato).

Con questa relazione indirizzata al Presidente della Giunta regionale, così come al Presidente del Consiglio regionale e

all'Assessore regionale alla Tutela della salute e sanità, politiche sociali e politiche per la famiglia, il Difensore civico, quotidianamente investito da segnalazioni, esposti, reclami di cittadini e Associazioni di volontariato da cui sono emerse criticità connesse alle attività di assistenza sanitaria e socio-assistenziale, ha inteso, in forma schematica e riepilogativa, esporre la casistica relativa alle predette criticità emerse, trattata per tipologia di questione.

In sintesi sono state evidenziate le seguenti tipologie di questioni:

“Opposizione alle dimissioni” – cure domiciliari;

Strutture residenziali ovvero convenzionate-tempi di attesa e informativa;

Strutture residenziali ovvero convenzionate – Integrazioni economiche aggiuntive ;

Realizzazione ed integrazione sul territorio regionale delle funzioni socio - assistenziali secondo il criterio dettato dalla l.r. 1/04.

Il Difensore ha espresso, infine, la propria completa disponibilità ad eventuali approfondimenti e/o interlocuzioni, in attesa di conoscere le iniziative che verranno assunte.

Nota 06/07/10 del Difensore civico a favore di utenti portatori di handicap permanente grave (partecipazione al costo delle prestazioni di mensa e trasporto e limiti; comunicazioni relative alla situazione economica degli interessati) – Necessità di adeguamento della normativa (vedasi allegato).

In riferimento a specifica problematica concernente la compartecipazione di utenti portatori di handicap permanente grave al costo delle prestazioni di mensa e trasporto e le connesse comunicazioni relative alla situazione economica degli interessati, che ha condotto il Difensore civico a sviluppare una approfondita indagine nei confronti di Consorzio intercomunale per i servizi socio-assistenziali (sopra descritta nella sezione...), questo Ufficio ha inviato al Presidente della Giunta regionale, così come al Presidente del Consiglio regionale e all'Assessore regionale alla Tutela della salute e sanità, politiche sociali e politiche per la famiglia, copia della nota trasmessa al Consorzio, per opportuna conoscenza.

Tale invio è stato motivato dallo spirito di leale collaborazione con gli Organi regionali, auspicando, tra l'altro, che gli stessi si facciano carico di stimolare ed accompagnare, nonché verificare, nei modi e nelle forme di legge, il rispetto della normativa di riferimento, che non pare essere stata adeguatamente recepita su tutto il territorio regionale dagli Enti interessati.

Quale positivo riscontro alla lettera sopra descritta, è pervenuta la comunicazione del Presidente del Consiglio regionale del Piemonte, Dr. Valerio Cattaneo, relativa all'avvenuta trasmissione della nota del Difensore civico alla competente IV Commissione consiliare (vedasi allegato).

Nota del 21/09/2010 indirizzata al Presidente del Consiglio regionale del Piemonte in relazione all'avviata interlocuzione con Ordine dei Medici chirurghi e degli odontoiatri per quanto concerne problematiche connesse alle dimissioni di pazienti cronici non autosufficienti da case di cura convenzionate. (vedasi allegato).

Si rammenta qui la già descritta segnalazione al Presidente del Consiglio regionale del Piemonte, finalizzata a possibile attivazione e sistematizzazione di canale di informazione e collaborazione con l'Ordine dei Medici chirurghi e degli odontoiatri, al fine di concorrere alla risoluzione di criticità inerenti il rapporto tra medici, persone non autosufficienti e loro congiunti nell'ambito dei percorsi socio-sanitari previsti per l'assistenza di tale topologia di pazienti.

Nota del 01/10/2010 indirizzata ai Presidenti dei Consorzi Intercomunali socio-assistenziali del Piemonte e, per conoscenza, al Presidente del Consiglio regionale, al Presidente della Giunta regionale e all'Assessore regionale alla Tutela della salute e sanità, politiche sociali e politiche per la famiglia (vedasi allegato).

Il Difensore civico ha ritenuto di informare, per doverosa conoscenza istituzionale, gli Organi della Regione Piemonte preposti, in ordine all'intervento sopra descritto, attivato nei confronti di tutti i Consorzi Intercomunali socio-assistenziali del Piemonte, a fronte di allarmanti segnalazioni provenienti da Associazioni di volontariato e cittadini su possibili riduzioni dei servizi erogati dai Consorzi.

Note del 01/04/10, del 05/08/10 e 02/11/10, indirizzate al Presidente del Consiglio regionale, al Presidente della

Giunta regionale, riguardanti questioni connesse al riconoscimento di invalidità a cittadini in età scolare affetti da Disturbo Specifico di Apprendimento (Dislessia) (vedasi allegati).

Con dette note il Difensore civico ha, in particolare, rimesso alla valutazione degli Organi regionali le questioni connesse al riconoscimento di invalidità a cittadini in età scolare affetti da Dislessia, suggerendo, anche in ossequio a ragioni di appropriatezza e economicità della spesa pubblica, di scindere la concessione di contributi economici a favore dei cittadini affetti da tale tipologia di invalidità, che in concreto possono venire destinati a concorrere al soddisfacimento di bisogni primari, dalle previsioni relative alla fornitura di ausili, in particolare supporti informatici, destinati per loro natura ad aiutare specificatamente sul piano psico-fisico- educativo i soggetti dislessici.

Anche in questo caso diamo atto, dell'avvenuto ricevimento da parte del Presidente del Consiglio regionale del Piemonte, Dr. Valerio Cattaneo, di comunicazioni relative all'avvenuta trasmissione della nota del Difensore civico alla competente IV Commissione consiliare (vedasi allegati).

Nota del 5.01.2011 indirizzata al Presidente del Consiglio regionale del Piemonte in relazione all'intervento concernente la Deliberazione della Giunta regionale 15.10.2010, n. 21-807 "Approvazione del Protocollo per il miglioramento del percorso assistenziale per la donna che richiede l'interruzione di gravidanza"

Il Difensore civico ha informato il Presidente del Consiglio regionale dell'intervento sopra descritto, attivato a fronte dei n. 412 reclami pervenuti all'Ufficio provenienti da cittadini, cittadine ed Associazioni che hanno richiesto testualmente, che il Difensore civico intervenisse presso gli Organi competenti "affinché si ponga rimedio, nel rispetto dell'imparziale andamento e della correttezza delle pubbliche amministrazioni", ad ipotizzate "violazioni degli artt. 2, 3 e 32 della Costituzione italiana, della Legge 194/1978 – Norme per la tutela sociale della maternità e sull'interruzione volontaria di gravidanza, della Legge 405/75 – Istituzione dei Consultori familiari, della conseguente Legge della Regione Piemonte 39/76 e del decreto legislativo 30.06.2003 n. 196 – Codice in materia di protezione dei dati personali".

PARTE V. Riassunto di interventi richiesti al Difensore civico: fonti e contenuti- il problema del "recepimento" della legge regionale 1/2004

In sintesi, qui di seguito, si evidenziano alcune significative richieste d'intervento a valenza generale, relative all'area socio-sanitaria e tra loro connesse, pervenute al Difensore civico della Regione Piemonte da Associazioni ed Enti gestori dei servizi socio assistenziali:

1) CSA – Coordinamento Sanità e Assistenza fra i movimenti di base, lettera allegata del 18.01.2010, in cui "tenuto conto della notevole importanza del recepimento della legge regionale 1/2004" (Norme per la realizzazione del sistema regionale integrato di interventi e servizi sociali e riordino della

legislazione di riferimento)...”da parte di tutti gli Enti gestori delle attività socio-assistenziali in modo da:

- definire l’accesso alle prestazioni di livello essenziale (artt.18, 19 e 22)
 - prevedere le modalità di ricorso del cittadino in caso di diniego del servizio (art.22);
 - assicurare corrette e tempestive informazioni sui servizi erogati (art.24);
 - garantire il diritto di partecipazione degli utenti e loro rappresentanti alla verifica dei servizi (art.6)”,
- si chiede al Difensore civico “di assumere i provvedimenti necessari per ottenere detto recepimento” ;

2) Anfaa – Associazione nazionale famiglie adottive e affidatarie, lettera allegata del 01.02.2010, in cui si sottolinea che “finora, purtroppo solo cinque Enti Gestori hanno approvato delibere in merito“ al “recepimento” della legge regionale 8.01.2004, n.1; legge di cui si sottolinea “l’estrema importanza per la fascia più debole della popolazione degli articoli 18, 22 e 23 in cui:

- a) viene identificato “nel bisogno il criterio di accesso al sistema integrato di interventi e servizi sociali”;
- b) è sancita la priorità di intervento a favore dei “soggetti in condizione di povertà o con limitato reddito o con incapacità totale o parziale di provvedere alle proprie esigenze per inabilità di ordine fisico o psichico, con difficoltà di inserimento nella vita sociale attiva e nel mercato del lavoro”, nonché dei “soggetti sottoposti a provvedimenti dell’autorità giudiziaria che rendano necessari interventi assistenziali” e dei “minori, specie se in condizione di disagio familiare”;