

per consentire l'apertura di un'indagine, purché si tratti di fatti concreti; viceversa,

*Un invito del Difensore civico a
rivendicare i diritti che
appartengono a ciascuno di noi
alla luce del sole, senza paura*

quando non viene fornito alcun elemento utile, perché nascondersi dietro l'anonimato?

Difesa civica significa anche educazione dei cittadini alla legalità.

Educazione alla legalità significa anche esercizio dei diritti di cittadinanza.

Esercitare diritti di cittadinanza significa farsi carico non solo dei propri problemi ma anche di problematiche connesse che

riguardano tutti, nel senso che fatti di "cattiva amministrazione" non abbiano a ripetersi a danno delle persone.

Questa mia non è un invito alla delazione. E' l'invito a rivendicare apertamente, alla luce del sole, diritti che appartengono a ciascuno e a tutti noi, senza paura.

L'intervento del Difensore civico, d'altra parte, riguarda i fatti di "cattiva amministrazione" ancor prima delle persone in ipotesi responsabili, in quanto rivolto a prevenire il ripetersi dei fatti e a definire amichevolmente possibili contrasti.

Altra cosa è il ricorso al Giudice.

SalutandoVi cordialmente, Vi do appuntamento alla prossima newsletter, restando a vostra disposizione.

*Il Difensore civico
avv. Antonio Caputo*

Newsletter n. 5 del 20/07/2012

Trasparenza e informazione

per supplire al deficit democratico delle Istituzioni.

*Ecco i principi
da applicare
per garantire il
diritto di
accesso dei
cittadini a
documenti
detenuti dalle
Amministrazioni
Pubbliche
secondo la
Corte di
Giustizia
dell'Unione
Europea*

Care/i cittadine/i,

intendo oggi parlarVi del diritto di accesso a documenti detenuti dalle Pubbliche Amministrazioni.

La materia è disciplinata nel nostro Paese dalla legge 7 agosto 1990 n.241 e successive modifiche e integrazioni, in attuazione del principio costituzionale di buon andamento dell'Amministrazione, tutelato dall'art.97 della Costituzione : "I pubblici uffici sono organizzati secondo disposizioni di legge, in modo che siano assicurati il buon andamento e la imparzialità dell'amministrazione".

Sul sito del Difensore civico (www.cr.piemonte.it/organismi/dif_civico/index.htm) troverete un approfondimento in materia di accesso, che spero possa esservi utile (www.cr.piemonte.it/organismi/dif_civico/orelazione.htm da pag. 51 a pag.66).

Con la mia newsletter n.2 del 26 aprile 2012, si è dialogato sul tema dell'ambiente e dell'informazione ambientale e sul ruolo della conoscenza nei processi decisionali ambientali.

Per ribadire i diritti dei cittadini nei confronti delle Pubbliche Amministrazioni, la Corte di Giustizia dell'Unione Europea ha indicato i principi guida che costituiscono un vincolo per la burocrazia (sentenza della Corte di Giustizia 21 luglio 2011, C-506/08 P.).

La Corte Europea ha affermato che l'associazione del principio di trasparenza al principio di democrazia partecipativa rende evidente che la partecipazione pubblica alla sfera politica dell'Unione, nel quadro del Trattato di Lisbona, si identifica

sostanzialmente con il diritto dei cittadini ad essere informati e ad essere consultati nel dibattito istituzionale nel quale si forma l'indirizzo politico che porterà le istituzioni stesse all'elaborazione della proposta e all'adozione della decisione. Ciò in quanto "il dialogo con la società civile (...) non può sopperire alla mancanza di legittimazione democratica (...)".

La Corte di Giustizia, riecheggiando la problematica attinente al deficit democratico delle istituzioni europee sembra aderire a quella tendenza a concettualizzare la democrazia in

Il diritto di accesso rappresenta il diritto dei cittadini ad essere informati e consultati, in modo che le decisioni vengano prese nella maniera più possibile vicina ai cittadini... e diventa il termometro del grado di democraticità del sistema e funge da controllo dell'attività istituzionale, resa più trasparente

termini di trasparenza secondo la quale la democratizzazione dell'Unione viene vista come un problema di trasparenza, informazione e consultazione.

L'accesso ai documenti viene dunque letto in chiave di attuazione del principio democratico, grazie al suo utilizzo come strumento di partecipazione del singolo al processo decisionale.

In tale prospettiva il diritto d'accesso agli atti diviene termometro del grado di democraticità del sistema. Più precisamente, esso funge da strumento di controllo dell'attività istituzionale, resa più trasparente, e da principio di funzionamento che assicura che le decisioni siano prese nella maniera più possibile aperta e vicina ai

cittadini, in modo da garantire la partecipazione della società civile.

La Corte specifica che il principio di trasparenza si applica a tutti i documenti detenuti da un'istituzione, vale a dire formati o ricevuti dalla medesima e che si trovino in suo possesso, concernenti tutti i settori di attività.

In merito al diritto di accesso agli atti delle istituzioni, la Corte pur riconoscendo che indubbiamente, tale diritto è sottoposto a determinate limitazioni, ne ribadisce l'ampia portata affermando che dal momento che esse derogano al principio del più ampio accesso possibile del pubblico ai documenti, tali eccezioni devono essere interpretate ed applicate in senso restrittivo.

La Corte afferma che "quando l'istituzione interessata decide di negare l'accesso a un documento di cui le è stata chiesta la divulgazione, essa deve spiegare (...) come l'accesso a tale documento possa arrecare concretamente ed effettivamente pregiudizio all'interesse tutelato ..., che tale istituzione invoca".

Care/i cittadine/i,

il Difensore civico fa uso di tali principi quando la persona a cui viene negato da un'Amministrazione l'accesso ai documenti si rivolge al mio Ufficio per impugnare il diniego, come previsto dall'art.25 c. 4 della legge 7 agosto 1990 n.241 in materia di accesso.

Lo sapevate che, in tal modo, è possibile sospendere i termini per impugnare il diniego davanti al TAR, evitando ingenti costi e anche il formalismo delle procedure?

Peccato che tale diritto, che hanno, tra gli altri, i cittadini del Piemonte, non sia concesso ai cittadini che vivono in sei Regioni italiane (su venti) che non hanno nominato il Difensore civico.

*Il Difensore civico
avv. Antonio Caputo*

Rivolgendosi al Difensore civico per impugnare il diniego all'accesso ai documenti è possibile sospendere i termini per impugnare il diniego al Tar, evitando ingenti costi.

6 Regioni italiane su 20 non hanno questo diritto

Newsletter n. 4 del 10/07/2012

Difesa civica istituzionale e giurisdizione

*Al Difensore
civico spettano
compiti di
richiesta, di
proposta, di
sollecitazione
e di
informazione a
tutela del
cittadino nei
confronti delle
Pubbliche
amministrazioni
regionali e di
quelle che
esercitano
deleghe
regionali*

Care/i cittadine/i,
intendo oggi parlarVi dei compiti della Difesa Civica istituzionale e del rapporto con l'attività dei giudici.

La Regione Piemonte ha attribuito al Difensore Civico, nei confronti dell'Amministrazione regionale, degli Enti pubblici regionali e delle Amministrazioni Pubbliche che esercitano deleghe regionali, nonché delle ASL operanti sul territorio, compiti di richiesta, di proposta, di sollecitazione e di informazione per la tutela del cittadino.

La L.15/05/1997, n.127, ha esteso tale tutela nei riguardi delle Amministrazioni periferiche dello Stato che operano nell'ambito del territorio regionale, escluse quelle operanti nei settori della Difesa, della Sicurezza Pubblica e della Giustizia. Inoltre, il Difensore Civico ha poteri di intervento nei riguardi dei Concessionari e dei Gestori di servizi pubblici o di pubblica utilità (es., Trenitalia, Enel, Eni, Smat, Rai, Telecom, ecc...).

La legislazione regionale attribuisce al Difensore Civico "il compito di tutelare il cittadino nell'ottenere dall'Amministrazione Regionale quanto gli spetta di diritto" (art.2, L.R. 09/12/1981, n.50).

L'azione del Difensore è dunque particolarmente incisiva nei confronti delle Amministrazioni Regionali.

Tale norma fa riferimento al diritto del cittadino ad una "buona amministrazione", nel senso di una vita migliore per il cittadino nel quotidiano rapporto con le Amministrazioni.

Gli interventi del Difensore Civico intendono innanzitutto rendere trasparente l'azione amministrativa, in confronto con le richieste dei cittadini, nel senso di una informazione chiara delle motivazioni e del contenuto dei provvedimenti adottati ovvero dei

comportamenti posti in essere dalle Amministrazioni nella relazione con i cittadini.

Il Difensore Civico si pone come soggetto terzo nella relazione fra il cittadino e la Pubblica Amministrazione, essendo il suo intervento caratterizzato da finalità di interesse pubblico (la buona amministrazione e la trasparenza amministrativa) e non esercita un'attività di consulenza personale ovvero difensiva, volta alla tutela della persona fisica o giuridica, che caratterizza in particolare l'attività forense.

In tal senso il Difensore Civico non provvede ad inviare segnalazioni "in nome e per conto del cliente", in quanto la relazione che intercorre fra il Difensore Civico e il cittadino che si rivolge alla Difesa Civica non può in nessun modo essere assimilata al rapporto, di natura

*Il Difensore civico ha il compito
di salvaguardare il diritto del
cittadino ad una buona e
trasparente amministrazione
nel senso di una informazione
chiara delle motivazioni
e del contenuto dei
provvedimenti adottati*

professionale, che intercorre fra cliente e consulente fiduciario (avvocato, commercialista, consulente in genere) abilitato alla trattazione del caso, anche in via esclusiva, come si evince dalla previsione dell'art.348 c.p. che sanziona l'esercizio abusivo della professione forense.

Il Difensore Civico non può adottare atti di amministrazione attiva e/o sostitutiva,

quali provvedimenti di annullamento, revoca, rettifica, sospensione dell'efficacia e via discorrendo, nemmeno disponendo il Difensore civico della possibilità di nominare un perito che potrebbe in ipotesi svolgere accertamenti di natura tecnica con riguardo alle

Il Difensore civico non può adottare atti di amministrazione attiva e/o sostitutiva.

Il nostro ordinamento attribuisce solo al Giudice il compito di verificare in concreto se, a fronte di conflitti, sia stato violato effettivamente qualche diritto; il Giudice è l'unico soggetto capace di imporre in modo coercitivo l'applicazione della legge

problematiche sollevate.

In ogni modo l'azione del Difensore Civico può provocare in capo ai soggetti destinatari comportamenti, ovvero adozione di atti, che possono anche consentire il soddisfacimento di diritti del cittadino in via di adempimento spontaneo o anche di autotutela, responsabilizzando le Amministrazioni in ordine a possibili conseguenze, anche giurisdizionali, di condotte non conformi alla legge od atti illegittimi, tuttavia senza pregiudizio della possibilità di rivolgersi al Giudice competente, unico soggetto capace di imporre in modo coercitivo l'applicazione della legge.

L'ordinamento, infatti, nel prevedere la funzione giurisdizionale, intende attribuire proprio al giudice e non ad altre figure che intervengono in situazioni diverse il compito di verificare in concreto se, a fronte di posizioni conflittuali e tuttavia chiare, sia stato violato effettivamente e non in astratto un qualche diritto.

Vi chiederete, allora, quando il

destinatario dell'intervento non vuole riconoscere un vostro diritto: "a cosa serve andare dal Difensore Civico?"

In altri Paesi le indicazioni del Difensore Civico hanno valore prescrittivo e compete addirittura al Difensore Civico la possibilità di impugnare le leggi davanti alla Corte Costituzionale, se ritenute lesive di diritti fondamentali.

Nel nostro Paese il Difensore Civico, pur non avendo poteri prescrittivi, può tuttavia comunque obbligare con il Suo intervento i destinatari, Pubbliche Amministrazioni e Pubblici Uffici, a fornire una risposta motivata.

Anche nei confronti dei Gestori e Concessionari di servizi pubblici o di pubblica utilità (Enel, Eni, Telecom, ecc.) il Difensore Civico non può intervenire in senso prescrittivo, ma può sempre segnalare alle Autorità preposte alla regolazione di quel particolare mercato (telefonia, elettricità, ecc.) - la c.d. Authority - la necessità di intervenire nell'ambito dell'attività di sorveglianza che compete alle stesse.

Rivolgendosi al Difensore Civico è dunque possibile ottenere chiarezza e trasparenza, ma se il destinatario dell'azione del Difensore Civico non intende accogliere la rivendicazione del cittadino, quest'ultimo dovrà necessariamente rivolgersi al giudice per sostenere fino in fondo le proprie rivendicazioni, giacché nello Stato di diritto solo il giudice può decidere con forza vincolante chi ha ragione e chi ha torto.

In ogni modo il Difensore Civico interviene non solo per tutelare la specifica posizione del cittadino che si è a lui rivolto, ma più in generale il diritto di tutti i cittadini, che si trovino in condizioni analoghe, ad una buona amministrazione nell'interesse di tutti.

Nel congedarmi, rimango in attesa di Vostre osservazioni, domande e richieste di chiarimento e anche di segnalazioni.

*Il Difensore civico
avv. Antonio Caputo*

*Il Difensore
civico interviene
per tutelare i
diritti di tutti i
cittadini ad una
buona
amministrazione
nell'interesse di
tutti*

Newsletter n. 3 del 16/05/2012

Il problema delle liste di attesa per le prestazioni socio-sanitarie post acuzie in favore di anziani non autosufficienti e disabili

*Il Difensore
civico
interviene sul
diritto alla
salute
garantito dalla
Costituzione e
dal DGR del
2004 in ordine
al percorso di
continuità
assistenziale
per cittadini
non
autosufficienti*

Care/i cittadine/i,
intendo oggi parlarVi di un caso che sempre più spesso viene portato all'attenzione del Difensore civico e che riguarda anziani non autosufficienti e disabili.

Il caso è questo:
sempre più numerosi cittadini non autosufficienti, siano essi anziani non autosufficienti o disabili, al termine di "Percorso di Continuità Assistenziale" a cui il cittadino ha avuto accesso in situazione di malattia acuta attraverso il Pronto Soccorso o Reparto Ospedaliero e che si è sviluppato in un periodo di tempo determinato, con misure riabilitative, cliniche e assistenziali a spese del Servizio Sanitario, si trovano nella necessità accertata dalle apposite Commissioni U.V.G. di proseguire nell'utilizzo di prestazioni socio-sanitarie appropriate alla loro situazione.

Ma la "continuità" resta solo nelle parole delle norme che regolano il "Percorso" sopra indicato, in quanto i cittadini si vedono troppo spesso collocati in "liste di attesa" per accedere a prestazioni di carattere non solo residenziale (R.S.A., R.A.F.), ma anche domiciliare, ricevendo dagli Uffici pubblici interessati comunicazioni in cui viene solo indicata la loro posizione in graduatoria, al più con individuazione del tempo di attesa per essere effettivamente presi in carico dalle strutture socio-sanitarie, sia pure non in termini rigidi e assoluti.

In questa situazione un numero sempre crescente di persone non autosufficienti, in attesa delle necessarie misure di

"continuità assistenziale" si vede costretta a rivolgersi a strutture residenziali private (R.S.A., R.A.F., Case di Cura) o, dopo essersi opposti alle dimissioni, a rimanere

*Nell'ultimo anno, un numero
sempre crescente di persone
non autosufficienti, in attesa di
misure di continuità
assistenziale, si vede costretta a
rivolgersi a case di cura private
con rette di degenza di circa
2000 - 3000 euro totalmente
a proprio carico*

nelle strutture in cui ha trovato attuazione il "Percorso di Continuità Assistenziale", con rette di degenza, oltremodo onerose a totale proprio carico (circa euro 2.000 - 3.000).

Il Difensore civico, tenuto conto che il diritto alla salute è costituzionalmente protetto dall'art.32 della Costituzione e sulla base di quanto previsto dalla D.G.R. n.72-14420 del 20 dicembre 2004 in ordine all'articolazione del "Percorso di Continuità Assistenziale" che, testualmente afferma che "ove necessari potrà trovare continuità attraverso l'utilizzo di altre risposte socio-sanitarie appropriate e disponibili quali:

- Cure Domiciliari in Lungoassistenza,
- Interventi economici a sostegno della domiciliarità,
- Semiresidenzialità,

· Residenzialità", rammentando che per "continuità" si definisce "la caratteristica di ciò che si svolge o si ripete senza interruzione, nel tempo e nello spazio" (vedasi Vocabolario della lingua italiana di Nicola Zingarelli),

ha ritenuto di intervenire con forza nei confronti delle competenti Direzioni della Regione Piemonte, richiedendo:

· un doveroso riscontro in merito alle modalità mediante le quali le Amministrazioni interessate intendano garantire a favore dei cittadini non autosufficienti, quando ne sia accertata la

Spetta all'amministrazione l'onere di dimostrare di aver fatto tutto il possibile per evitare discontinuità assistenziale, senza comunque sottrarsi al confronto delle istanze provenienti dai cittadini particolarmente svantaggiati

necessità, la "continuità assistenziale" non solo nei limiti temporali del "Percorso di Continuità Assistenziale", nonché di farsi effettivo carico di situazioni come quelle sopra indicate, che possono sostanzialmente configurare fattispecie di inadempimento da parte delle Amministrazioni coinvolte.

Il Difensore civico ha così concluso:

"Effettivamente, in termini di responsabilità giuridicamente rilevante, conseguente alla dedotta e, secondo noi sussistente, esigibilità del diritto soggettivo alla "continuità assistenziale", che altro non è che un'estrinsecazione del diritto alla salute costituzionalmente protetto dall'art.32 della Costituzione, potrà ritenersi che l'inadempimento, obiettivo dal punto di vista temporale, ma anche nella sua espressione

contenutistica, dell'Amministrazione, quale sembra emergere nella fattispecie, possa concretare per un verso fattispecie di "cattiva amministrazione", mentre per altro verso, incombendo sull'Amministrazione l'onere di dimostrare di aver fatto tutto il possibile per evitare discontinuità, come è interesse della stessa Amministrazione, potrà affermarsi che su quest'ultima gravi in definitiva l'onere di farsi in qualche modo carico di ogni conseguenza sfavorevole in termini economici a carico del cittadino incolpevole e, viceversa, bisognoso di assistenza in regime di continuità, riconosciuto dallo stesso Ente.

Come farsene carico è responsabilità dell'Ente specificare, comunque non sottraendosi al confronto con le istanze provenienti da cittadini particolarmente svantaggiati, che non meritano di subire pregiudizi o, talora, di rimanere in attesa di "continuità assistenziale" ai medesimi negata, ritardata talora anche fino alla morte."

Nel congedarmi, rimango in attesa di Vostre segnalazioni che aiutino l'Ufficio della Difesa civica regionale ad esercitare in modo sempre più efficace la propria attività istituzionale di stimolo dell'Amministrazione Pubblica a correggersi e a migliorarsi, in particolar modo ribadendo con forza che laddove si è in presenza di un diritto esigibile (come nel caso del "diritto alla continuità assistenziale") questo deve necessariamente essere riconosciuto e garantito dall'Amministrazione dando corso ad ogni conseguente azione e misura.

*Il Difensore civico
avv. Antonio Caputo*

La mancata continuità assistenziale può concretizzarsi in cattiva amministrazione.

Newsletter n. 2 del 26/04/2012

Ambiente e informazione ambientale

Il ruolo della conoscenza nei processi decisionali ambientali

Un numero sempre crescente di cittadini si rivolge al Difensore civico per denunciare problemi di inquinamento di vario genere. L'aumento delle segnalazioni riguarda in particolare l'installazione di antenne per telefonia e impianti di smaltimento rifiuti

Care/i cittadine/i, con questa mia nuova newsletter intendo proporvi alcune considerazioni/riflessioni sull'ambiente e sull'informazione ambientale.

I problemi connessi alla tutela dell'ambiente costituiscono da sempre uno dei settori di indagine su cui si concentra l'attività del Difensore civico.

Le statistiche elaborate dal nostro Ufficio, danno conto di un aumento esponenziale di domande in tal senso, a riprova di una crescente sensibilità dei cittadini nei confronti di ciò che va, a tutti gli effetti, considerato un bene comune: l'ambiente. Sempre più frequentemente i cittadini si rivolgono al Difensore civico denunciando problemi relativi a inquinamento acustico, atmosferico, elettromagnetico, da fumi e immissioni, nonché problemi connessi allo smaltimento dei rifiuti o derivanti dall'esposizione all'amianto.

Di solito le segnalazioni dei cittadini riguardano strutture (quali ad es. antenne per la telefonia, impianti per lo smaltimento dei rifiuti, attività produttive, ecc..) che vengono più o meno improvvisamente installate nel territorio e che sono tali da creare preoccupazioni fra coloro che risiedono nell'area limitrofa al manufatto.

Un particolare profilo di criticità concerne le modalità di insediamento di tali strutture, che troppo spesso vengono collocate in zone residenziali, senza una preventiva consultazione della popolazione interessata, né una adeguata informazione in merito al manufatto in questione.

Tutto ciò non fa che accrescere, da parte

dei cittadini, il convincimento di essere esclusi dai processi decisionali che li riguardano in prima persona, e di pagare, in termini di salute, le conseguenze di determinazioni assunte in contesti a cui è stata loro preclusa la partecipazione.

In tema di tutela ambientale i cittadini lamentano soprattutto mancanza di informazione e di partecipazione alle decisioni della popolazione interessata e temono di pagare, in termini di salute, le conseguenze delle decisioni prese

In tal senso la risorsa "informazione" e il diritto all'informazione, inteso nei suoi molteplici aspetti, rivestono un ruolo di particolare importanza nel perseguimento degli obiettivi di tutela dell'ambiente.

Da un lato, infatti, la corretta raccolta e gestione delle informazioni relative all'ambiente, costituisce uno strumento indispensabile a supporto delle politiche ambientali, sia nella fase di pianificazione degli interventi sia in quella di verifica della loro efficacia;

dall'altro, la pubblicità e la diffusione delle informazioni ambientali consentono di modificare il ruolo che i cittadini svolgono nel perseguimento degli obiettivi di tutela dell'ambiente, trasformandoli in soggetti attivi, in grado di fare scelte consapevoli e di esercitare un controllo sull'operato dei soggetti pubblici.

L'accesso alle informazioni ambientali ha pertanto assunto un'importanza crescente, stante la rilevanza e la sempre maggiore attenzione che il legislatore ha posto negli ultimi decenni riguardo alla protezione dell'ecosistema.

Con il decreto legislativo 19 agosto 2005, n. 195 l'Italia ha dato attuazione alla direttiva comunitaria 2003/4/CEE sull'accesso al pubblico all'informazione ambientale. Questa direttiva e la norma italiana di recepimento si imperniano essenzialmente su due principi:

1. *il diritto del pubblico all'informazione ambientale*
2. *il dovere da parte della pubblica amministrazione di diffondere l'informazione ambientale.*

Tale decreto legislativo attua una sorta di rivoluzione in relazione al ruolo della Pubblica Amministrazione, che da fornitore passivo di informazioni, diviene erogatore delle stesse. Infatti, accanto

all'art. 3 relativo all' "accesso all'informazione ambientale su richiesta", si aggiungono le disposizioni sulla "diffusione dell'informazione ambientale" di cui all'art. 8.

Nello stabilire i principi generali in materia di informazione ambientale, il d.lgs n. 195/2005, intende garantire "il diritto di accesso all'informazione ambientale detenuto dalle autorità pubbliche", stabilendone i termini, le condizioni fondamentali e le modalità di esercizio. L'Ufficio rimane a disposizione per ricevere segnalazioni e richieste di intervento da parte di tutti coloro che lamentino problematiche connesse alla tutela dell'ambiente, nei termini sopra prospettati.

Con l'auspicio di aver fornito un contributo utile, anche nel segno di un corretto esercizio dei diritti di cittadinanza attiva, Vi saluto cordialmente dandovi appuntamento alla prossima newsletter.

*Il Difensore civico
avv. Antonio Caputo*

La Comunità europea già con la direttiva del 2003, detta le regole per l'accesso al pubblico in tema di informazione ambientale

Newsletter n. 1 del 20/03/2012

Pronto soccorso e sanità

Care/i cittadine/i,
è questa la mia prima newsletter.
E' un modo per comunicare direttamente con Voi, far conoscere la mia pubblica funzione, affinché sappiate che fare se avete bisogno di me.
Intendo oggi parlarVi di una questione molto concreta che ci riguarda tutti: il Pronto Soccorso e la Sanità pubblica .
Chi non vi ha fatto ricorso o non ha parenti, amici, conoscenti che lo abbiano utilizzato?
Perché il Difensore civico, detto anche Ombudsman, se ne occupa?
Funzione dell'Ombudsman ("uomo-tramite", nel vocabolario svedese) è

infatti quella di sollecitare i responsabili di pubbliche funzioni ad adottare comportamenti e atti di "buona amministrazione", anche correggendo errori e prassi sbagliate.

La risposta alla domanda è semplice solo in apparenza, in quanto "tra il dire e il fare c'è di mezzo ...": per migliorare efficienza, qualità del servizio, vita e condizione dei malati e delle persone.

Ciò significherebbe: appropriate condizioni di sosta e transito in Pronto Soccorso, tempi contenuti di attesa, sollecitudine nella presa in carico dei pazienti e tempestiva allocazione in posto letto.

Il Difensore civico si occupa di sanità per sollecitare un servizio sanitario di qualità

C'è ancora molto lavoro da compiere per migliorare e rendere efficiente la sanità e ridurre i lunghi tempi di attesa

Ma anche evitare un uso improprio del Pronto Soccorso da parte di chi non ne ha bisogno, coinvolgimento di sistema della medicina di base e dotazione di adeguati mezzi e risorse, attenzione e cura di tanti non autosufficienti bisognosi di lungodegenza, organizzazione ed integrazione del servizio sul territorio e nel sistema di tutela del diritto alla salute.

Occorre che nessuno dimentichi che il servizio di Pronto Soccorso è deputato, ai sensi delle vigenti norme nazionali e regionali, a dare risposte ai bisogni nell'ambito dell'Emergenza/Urgenza, cioè a quelle situazioni nelle quali, in tempi strettissimi, in qualsiasi momento delle 24 ore, è necessario "prendere in carico" un paziente, con una possibile situazione di pericolo di vita e/o sottoporlo urgentemente ad accertamenti e terapie non programmati e non programmabili.

Il D.E.A. (Dipartimento di Emergenza e Accettazione), asse portante dell'organizzazione del Pronto Soccorso, deve pertanto essere in grado di compiere interventi urgenti diagnostico terapeutici, di stabilizzazione e cura del paziente, di ricovero oppure di trasferimento urgente al Centro di riferimento, mentre spetta alle competenti strutture di valutazione (in particolare, U.V.G.- Unità di Valutazione Geriatrica -, U.V.H. - Unità di Valutazione Handicap, U.V.A.- Unità di Valutazione Alzheimer) la valutazione multidimensionale delle persone non autonome, in specie anziani non autosufficienti e delle risposte idonee a soddisfare i loro bisogni sanitari e assistenziali, soddisfacendo prioritariamente i bisogni di persone che si trovino in condizioni di maggiore fragilità sanitaria e sociale.

Occorre che anche tali percorsi, che non riguardano il Pronto Soccorso, vengano tuttavia attivati con sollecitudine e con la stessa attenzione richiesta a tutti gli operatori che si occupano della salute delle persone.

Ma ancora tanta è la strada per rendere efficiente il sistema, riducendo i lunghi tempi di attesa.

E' il motivo per cui l'Ombudsman, il Difensore civico, se ne occupa, avendo egli la funzione di tutelare e garantire i diritti fondamentali delle persone per una "buona amministrazione", rispettosa di tali

diritti, chiamando tutti i soggetti responsabili e sollecitandoli ad attivarsi per il loro effettivo riconoscimento.

Come si può verificare, la risposta è stata semplice solo in apparenza, richiedendo impegno e responsabilità quotidiani, in una

Il difensore civico si occupa di sanità per garantire i diritti fondamentali delle persone

strada che è ancora accidentata.

Ce la farà il sistema, anche con lo sprone dei cittadini e del loro Difensore civico, a correggersi, integrarsi e migliorarsi?

Nel congedarmi, Vi do appuntamento alla prossima newsletter, che approfondirà i problemi degli anziani non autosufficienti e disabili gravi costretti a rivolgersi al Difensore civico per far valere il loro diritto alla continuità assistenziale dopo il ricovero in Ospedale: la questione annosa dell'"opposizione alla dimissioni".

Poiché scopo della newsletter è di creare un filo diretto con le Cittadine e i Cittadini, rimango in attesa di Vostri eventuali segnalazioni e Vi saluto cordialmente.

*Il Difensore civico
avv. Antonio Caputo*

3 Interventi salienti: denunce di cattiva amministrazione e indagini: casistica e spunti di analisi

Diritto all'accesso documentale

L'azione della Difesa civica nell'anno 2012

L'accesso agli atti degli enti locali, quali delibere e determine, costituisce una deroga alla normativa generale in materia di accesso?

Il caso

Il Sig. S.F., dipendente di un'amministrazione comunale presso l'Area Varianti Urbanistiche, P.r.g.c., Studi, Progetti speciali e Ricerca finanziamenti, presenta alla suddetta amministrazione comunale istanza di accesso a documentazione amministrativa, consistente nella copia di Determinazione dirigenziale avente per oggetto l'incarico all'Ufficio tecnico comunale di redazione della revisione generale del Regolamento Edilizio comunale, individuando il personale a cui affidare la redazione dello stesso.

Nella motivazione per l'accesso, il Sig. S.F. evidenzia che l'atto in questione è richiesto ai fini della conoscenza del personale a cui è stato affidato l'incarico e delle relative motivazioni.

L'Amministrazione comunale risponde che nella richiesta di accesso "non si

palesa quale sia l'interesse diretto, concreto e attuale", precisando che "qualora la richiesta fosse stata informale e relativa alla sola visione il Comune avrebbe proceduto all'ostensione, ma avendo (l'interessato) richiesto rilascio di copia, ai sensi dell'art. 22, comma 1, lettera b, della L. 241/1990, l'Amministrazione dovrà verificare se il richiedente riveste la figura dell'"interessato" (...) Pertanto, relativamente alla richiesta avanzata, dovrà essere dimostrato che l'atto oggetto dell'accesso spieghi, o sia idoneo a spiegare, effetti diretti o indiretti nei confronti del richiedente e se la richiesta sia sorretta da un interesse giuridicamente rilevante, serio, effettivo, autonomo, non emulativo e non riducibile a mera curiosità e ricollegabile all'istante da uno specifico nesso, in conformità all'art. 24, comma 3 della Legge 241/1990".

L'interessato ribadisce che la richiesta di

Uno schema di decreto legislativo approvato recentemente dal Consiglio dei Ministri sembra fare chiarezza sulla questione, introducendo la nozione di "accesso civico"

accesso risulta essere palesemente di interesse per il suddetto in quanto, come già evidenziato nelle precedenti note, il Regolamento Edilizio è argomento ricompreso nelle attività tipiche che dovrebbero essere svolte anche dall'Area in cui è inserito il dipendente, come da specifica Determinazione dirigenziale, e quindi risultano essere chiari e lampanti sia gli effetti indiretti che gli interessi giuridicamente rilevanti nei confronti dell'atto richiesto.

L'Amministrazione comunale precisa quindi che "la determinazione oggetto di richiesta è immediatamente visionabile presso l' Archivio Comunale" e nel contempo che "il rilascio della copia potrà essere immediatamente prodotto quando l'interessato fornirà in maniera chiara la sua qualità di interessato e/o danneggiato dall'atto di cui richiede copia".

Ad un'ennesima nota di risposta dell'interessato, infine, l'Amministrazione ribadisce che "le motivazioni addotte non sono sufficienti a qualificare il richiedente quale soggetto interessato in quanto, qualora si riconoscesse quale concreto, diretto ed attuale interesse del soggetto la motivazione di far parte come dipendente dell' Area in cui è inserito l'argomento oggetto della determina, senza che lo stesso prenda visione preventivamente del contenuto dell'atto, si riconoscerebbe allo stesso richiedente il diritto a ottenere copia di tutti gli atti emanati dal settore a cui appartiene e, conseguentemente, di tutti gli atti della Amministrazione comunale di cui è parte in qualità di dipendente, senza alcuna preventiva visione informale dei contenuti. Si riconoscerebbe, pertanto, un diritto di controllo generalizzato sull'operato dell'Amministrazione che la legge esclude".

Ha altresì rilevato che "la qualificazione dell'interesse al rilascio di copia è inoltre necessaria in quanto l'Amministrazione, in relazione alle motivazioni che il richiedente potrebbe addurre, dovrà valutare l'eventuale presenza di contro interessati" e infine che "respinge la

richiesta per mancata qualificazione del richiedente quale interessato", fermo restando "la volontà dell'Amministrazione di mettere prontamente in visione l'atto onde permettere al richiedente di conoscerne i contenuti".

Il Sig. S.F. si rivolge pertanto al Difensore civico regionale, proponendo ricorso avverso il diniego di accesso in questione, dal momento che non è presente il Difensore civico territoriale della provincia di appartenenza.

Osservazioni

Nel comma 1, lett a), dell'art. 22, l'accesso è definito come "il diritto degli interessati di prendere visione e di estrarre copia di documenti amministrativi". Tale formulazione della disposizione deriva dalla riforma operata con la Legge n. 15 del 11 febbraio 2005.

Oggi nessun dubbio sussiste in merito al fatto che l'esercizio del diritto di accesso consista congiuntamente nella visione della documentazione e nell'estrazione di copia. In tal senso inequivocabilmente depone la previsione in commento, letta in combinato disposto con l'art. 25, comma 1, della Legge n. 241/1990, ove parimenti è espressamente chiarito che l'esercizio del diritto comprende entrambe le condotte. Di conseguenza, la giurisprudenza amministrativa si è prevalentemente allineata alla tesi per cui la visione della documentazione e l'estrazione di copia sono modalità di esercizio dell'accesso utilizzabili congiuntamente e non alternativamente, il che sta a significare che "il diritto di accedere agli atti amministrativi non può consistere nella mera presa visione con esclusione di estrazione di copia del documento" (cfr. Consiglio di Stato, sez. VI, 14 novembre 2003, n. 7296).

Risulta dominante l'orientamento in base al quale la distinzione tra esercizio dell'accesso mediante mera visione degli atti e mediante estrazione di copia non può produrre alcun risultato utile in concreto, poiché "il preteso scorporo della

facoltà di esame del documento da quello di estrazione non sarebbe idoneo a tutelare nessuno dei confliggenti interessi in gioco: non quello alla riservatezza dei terzi, giacché il richiedente avrebbe, comunque, conoscenza del documento; non quello alla difesa del richiedente che, in mancanza della copia del documento, non potrebbe finalizzarne l'accesso ad un uso giuridico" (Consiglio di Stato., sez. IV, 26 ottobre 1999, n. 1627).

Tale orientamento giurisprudenziale è stato peraltro confermato dalla riforma del 2005, ove il legislatore, consapevole che il testo dell'art. 24 della legge n. 241 del 1990 aveva creato problemi interpretativi, lo ha riscritto prevedendo i casi in cui tale diritto è escluso del tutto e chiarendo, nel successivo art. 25, che esso si esercita mediante estrazione di copia.

Il mutamento normativo intervenuto a seguito della legge n. 15/2005 ha avuto ovvi riflessi sul D.P.R. n. 184/2006 che ha sostituito il precedente testo regolamentare. Invero, il limite contenuto nel D.P.R. n. 352/1992, articolo 8, comma 5, relativo alla sola presa visione, non compare più nel testo regolamentare del 2006; l'articolo 10 del citato D.P.R. n. 184/2006 (disciplina dei casi di esclusione) rinvia all'articolo 24 della legge n. 241/90 che non opera più distinzioni tra presa visione ed estrazione di copia, inserendo, per di più, un comma finale (il settimo), in cui si prevede che deve essere comunque garantito ai richiedenti l'accesso per la cura e la difesa dei propri interessi.

Soggiungiamo che secondo la costante giurisprudenza, "la nozione di situazione giuridicamente rilevante ex art. 22, L. n. 241 del 1990, per la cui tutela è attribuito il diritto di accesso, si configura come nozione diversa e più ampia rispetto all'interesse all'impugnativa, e non presuppone necessariamente una posizione soggettiva qualificabile in termini di diritto soggettivo o di interesse legittimo.

La legittimazione all'accesso, conseguentemente, va riconosciuta a chiunque possa dimostrare che gli atti procedurali oggetto dell'accesso abbiano spiegato o siano idonei a spiegare effetti diretti o indiretti nei suoi confronti,

indipendentemente dalla lesione di una posizione giuridica, stante l'autonomia del diritto d'accesso, inteso come interesse ad un bene della vita distinto rispetto alla situazione legittimante alla impugnativa dell'atto." (Consiglio di Stato, Sez. VI., del 27.10.2006, n. 6440).

La previsione del citato art. 22 si riferisce a qualunque forma di tutela, sia giudiziale che stragiudiziale, di interessi giuridicamente rilevanti, anche prima e indipendentemente dall'effettivo esercizio di un'azione giudiziale, potendo l'accesso essere finalizzato a valutare preliminarmente in ordine al se proporre tale azione (Consiglio di Stato, Sez. VI, n. 7643 del 4 dicembre 2009).

Risultato dell'intervento

Per quanto concerne la documentazione richiesta dal Sig. S.F. con l'istanza presentata all'Amministrazione comunale di cui è pubblico dipendente, l'Ufficio del Difensore civico regionale ritiene che non sussista impedimento alcuno all'accesso.

In primo luogo, l'appartenenza dell'interessato all'Area "Varianti Urbanistiche, P.r.g.c., Studi, Progetti speciali e Ricerca finanziamenti", in qualità di lavoratore dipendente, pare renderlo titolare di un interesse qualificato ad accedere alla Determina dirigenziale in questione, con la quale sarebbero stati individuati i dipendenti incaricati di redigere la Revisione generale del Regolamento Edilizio comunale, considerato anche che risulta in corso di svolgimento, presso il competente Tribunale, un procedimento giurisdizionale promosso dal dipendente dinanzi al Giudice del lavoro.

In secondo luogo, la disponibilità manifestata dall'Amministrazione comunale di dare in visione l'atto onde permettere al richiedente di conoscerne i contenuti, alla luce della citata sentenza del Consiglio di Stato Stato, sez. VI, del 14 novembre 2003, n. 7296, si configura già quale accoglimento sostanziale della richiesta di accesso, in quanto l'eventuale successiva estrazione di copia corrisponderebbe solamente ad un'ulteriore modalità di accesso alla

documentazione richiesta dal ricorrente, che va alla stessa stregua consentita.

Va tenuto infine conto che, così come espressamente previsto dall'art. 22, comma 2 della legge 7 agosto 1990 n. 241 e s.m.i., "l'accesso ai documenti amministrativi, attese le sue rilevanti finalità di pubblico interesse, costituisce principio generale dell'attività amministrativa al fine di favorire la partecipazione e di assicurarne l'imparzialità e la trasparenza", e non mezzo per ottenere riconoscimento di ipotetici diritti facenti capo al cittadino richiedente l'ostensione di documenti amministrativi e che, anche in tale ambito, l'attività svolta dal Difensore civico è

finalizzata ad assolvere precipui compiti di garanzia di trasparenza, nonché di legalità sostanziale dell'attività amministrativa.

POSSIBILI SVILUPPI NORMATIVI: "L'ACCESSO CIVICO"

Nei casi in cui sia omessa la pubblicazione di documenti atti e informazioni, verrà riconosciuto il diritto di chiunque a richiedere i medesimi

Per quanto concerne l'oggetto della richiesta di accesso, ovvero copia di determinazione dirigenziale, il parere dell'Ufficio del Difensore civico si è allineato all'orientamento giurisprudenziale secondo il quale la vigente disposizione contenuta nel primo comma dell'articolo 10 del D. Lgs. 18 agosto 2000, n. 267, ("tutti gli atti dell'amministrazione comunale e provinciale sono pubblici, ad eccezione di quelli riservati per espressa disposizione di legge o per effetto di una temporanea e motivata dichiarazione del sindaco o del presidente della provincia"), contiene una deroga all'articolo 24 della citata legge 7 agosto 1990, n. 241, ma non alle disposizioni di cui al successivo articolo 25 (cfr. Consiglio di Stato, Sez. V, sent. n. 1772 del 24.03.2011), ovvero la necessità di un interesse qualificato ad accedere alla documentazione in questione, seppure trattasi di "atti pubblici".

Tuttavia, nella seduta del 22 gennaio scorso, il Consiglio dei Ministri ha approvato lo schema di decreto legislativo di attuazione dell'art. 1, co. 35, L. 190/2012, recante il riordino della disciplina sugli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni, da parte delle pubbliche amministrazioni.

Fra le novità previste si segnala l'introduzione dell'istituto dell'accesso civico contemplato dall'articolo 5 del provvedimento. A fronte dell'obbligo

previsto dalla normativa vigente in capo alle pubbliche amministrazioni di pubblicare documenti, informazioni o dati, viene riconosciuto il diritto di chiunque di richiedere i medesimi, nei casi in cui sia stata omessa la loro pubblicazione.

Si amplia dunque la platea dei soggetti titolari del generale diritto di accesso ai documenti amministrativi di cui all'art. 22, comma 1, L. 241/1990 (legge sul procedimento amministrativo). Infatti l'articolo 5 del nuovo provvedimento, riconoscendo a «chiunque» il diritto di accesso civico, lo estende anche a coloro che non sono portatori di alcun interesse giuridico qualificato (diretto, concreto e attuale).

La richiesta di accesso civico non è sottoposta ad alcuna limitazione; quanto alla legittimazione soggettiva del richiedente, non deve essere motivata, è gratuita e va presentata al responsabile della trasparenza dell'amministrazione obbligata alla pubblicazione.

Quest'ultima, entro 30 giorni, procede alla pubblicazione nel sito del documento, dell'informazione o del dato richiesto e lo trasmette contestualmente al richiedente, ovvero comunica al medesimo l'avvenuta pubblicazione, indicando il collegamento ipertestuale a quanto richiesto. Se il

documento, l'informazione o il dato richiesto risultano già pubblicati nel rispetto della normativa vigente, l'amministrazione indica al richiedente il relativo collegamento ipertestuale.

Il regime dell'accesso civico, ai sensi dello schema di decreto in questione, si applicherebbe anche a tutti i documenti, le informazioni e i dati che sono qualificati pubblici da specifiche disposizioni di legge diverse da quelle comprese nel decreto stesso o da questo espressamente richiamate. In tali casi, tuttavia, resterebbero fermi i limiti di cui all'articolo 24, commi 1 e 7 della legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m.i., ovvero l'esclusione dall'accesso per alcune tipologie particolari di documenti (ad esempio quelli coperti da

segreto di stato, nel caso di procedimenti tributari oppure nel caso di documenti contenenti dati sensibili e giudiziari).

L'approvazione definitiva del decreto legislativo in questione avrebbe il merito, per quanto sopra premesso, di chiarire in maniera definitiva le modalità con le quali il cittadino può accedere liberamente a documentazione amministrativa che può riguardarlo anche solo indirettamente, quale membro di una data comunità, rimanendo salva la previgente normativa in materia di accesso alla documentazione amministrativa nel caso di tipologie di documenti non rientranti fra quelli pubblici.

Diritto alla salute

L'azione della Difesa civica nell'anno 2012

Come è noto il Difensore civico regionale, oltre che intervenire ai sensi della legge regionale, istitutiva dell'Ufficio del Difensore civico, 9 dicembre 1981, n.50 in materia di assistenza e servizi sociali nei confronti degli Enti Locali e dei loro Consorzi, quali gestori in forma singola o associata di interventi e servizi, in forza della legge regionale 24/04/1985 n.47 ha il compito di tutelare il cittadino nell'ottenere dagli organi amministrativi del Servizio Sanitario e delle AA.SS.LL. operanti nella Regione quanto gli spetta di diritto.

Anche nello scorso anno 2012, l'Ufficio del Difensore civico è stato quotidianamente investito da segnalazioni, esposti, reclami di cittadini ed enti, dal cui esame sono emersi profili di crescente criticità connessi alle attività di assistenza sanitaria e socio-assistenziale, in specie relative ad anziani non autosufficienti, disabili in situazioni di gravità e persone i cui bisogni sanitari e assistenziali siano assimilabili a quelli di anziano non autosufficiente, per lo più appartenenti a categorie economicamente svantaggiate.

Anche quest'anno sono pervenute a questo Ufficio un numero considerevole di lettere "opposizione alle dimissioni" da parte di pazienti gravemente malati

Le problematiche conseguentemente affrontate dal Difensore civico a fronte delle singole segnalazioni pervenute da cittadini e associazioni hanno in particolare riguardato specifiche prestazioni sanitarie e socio-sanitarie previste dalla normativa sui L.E.A. - Livelli Essenziali di Assistenza -, di cui al D.P.C.M. 29 novembre 2001.

Tutto ciò, tenendosi necessariamente conto che anche nello scorso anno 2012,

così come nei precedenti, sono pervenute a questo Ufficio un numero considerevole di lettere di "opposizione alle dimissioni" da strutture ospedaliere o da strutture socio-sanitarie, formulate da prossimi congiunti di pazienti anziani gravemente malati e non autosufficienti; lettere che hanno comportato l'attuazione di singoli e specifici interventi del Difensore civico .

In tale contesto e in un'ottica tendenzialmente intesa a prevenire situazioni che possano recare pregiudizio a generalità di cittadini - utenti del Servizio Sanitario Regionale e delle strutture socio-assistenziali propria della Difesa civica istituzionale, il Difensore civico al termine dello scorso anno, in diretta connessione con l'attività svolta in relazione a singoli casi segnalati da cittadini e Associazioni e trattati dall'Ufficio, ha evidenziato nei confronti dell'Amministrazione regionale, della Aziende Sanitarie Locali, degli Enti gestori dei servizi socio-assistenziali, questioni di particolare e generalizzata rilevanza relative :

a) all'attuazione del "diritto alla continuità" delle prestazioni sanitarie e assistenziali, in specie, per quanto attiene alle norme regolamentari adottate dalla Regione Piemonte (vedasi allegati testi delle note prot.n.1021 del 14 maggio 2012 e prot.n.2607 del 23 novembre 2012),

b) a problematiche riguardanti finanziamenti e risorse finanziarie finalizzati ad assicurare l'erogazione di prestazioni socio-sanitarie e sociali previste a favore di anziani ultrasessantacinquenni non autosufficienti, disabili ovvero persone i cui bisogni sanitari e assistenziali siano assimilabili a quelli dell'anziano non autosufficiente da parte di Enti gestori di servizi socio - assistenziali ed Aziende Sanitarie (vedasi allegato testo della nota prot.n.2804 del 12 dicembre 2012).

Il Difensore civico scrive alla Regione e alle Asl: il diritto alla continuità dell'assistenza sanitaria

I casi affrontati dal Difensore civico nel corso del 2012, riguardanti prestazioni previste dalla normativa sui L.E.A.

In sintesi, casi di particolare rilievo, oggetto di intervento del Difensore civico, hanno riguardato:

- l'Assistenza Ospedaliera e in specie l'attività di Pronto Soccorso, ovvero *situazioni di criticità nei locali di Pronto Soccorso degli Ospedali Torinesi e del Piemonte;*

- Area dell'integrazione socio-sanitaria e in specie l'Assistenza territoriale domiciliare, ovvero:

- *l'utilizzo di cure domiciliari nella fase di lungoassistenza per casi in cui risulterebbe occorrere il ricovero in struttura residenziale,*

- *l'incremento dei tempi di attesa per l'avvio delle prestazioni di assistenza domiciliare, formazione di liste di attesa e denunciata mancata trasparenza in ordine ai criteri di formazione delle liste medesime,*

- *la formazione di liste di attesa per ottenere l'erogazione di interventi economici a sostegno della domiciliarità per anziani non autosufficienti,*

- *la compartecipazione ai costi delle prestazioni sociali agevolate, di natura socio-sanitaria, erogate a domicilio (Assistenza domiciliare), a favore di persone con handicap permanente grave accertato e a favore di anziani ultrasessantacinquenni la cui non autosufficienza fisica o psichica sia stata accertata dalle Aziende Sanitarie Locali (problematiche riguardanti criteri di compartecipazione adottati e reddito di riferimento);*

- l'Area dell'integrazione socio-sanitaria e in specie l'Assistenza territoriale semi-residenziale, ovvero :

- *le chiusure temporanee e/o riduzioni di prestazioni sociali da parte di Consorzi Intercomunali Socio-Assistenziali, in specie per quanto riguarda i centri diurni che accolgono persone con handicap intellettuale in situazione di gravità,*

- *la partecipazione degli utenti al costo delle spese di trasporto e di mensa relative a servizi semi-residenziali (centri diurni) che accolgono persone con handicap intellettuale in situazione di gravità,*

- *la compartecipazione ai costi delle prestazioni sociali agevolate, di natura socio-sanitaria, erogate in regime semi-residenziale, a favore di persone con handicap permanente grave accertato e a favore di anziani ultrasessantacinquenni la cui non autosufficienza fisica o psichica sia stata accertata dalle Aziende Sanitarie Locali (problematiche riguardanti criteri di compartecipazione adottati e reddito di riferimento);*

- l'Area dell'integrazione socio-sanitaria e in specie l'Assistenza territoriale residenziale, ovvero :

- *l'incremento dei tempi di attesa per il ricovero in convenzione con A.S.L. di riferimento in strutture residenziali con conseguenti liste di attesa, denunciata mancata trasparenza in ordine ai criteri di formazione delle liste d'attesa,*

- *il difetto di informazione da parte delle AA.SS.LL. e conseguente incapacità di orientamento dei cittadini interessati,*

- *i sempre più frequenti ricoveri a totale carico del cittadino presso strutture residenziali, in attesa di convenzionamento e presa in carico da parte del Servizio Sanitario della quota sanitaria della retta (connesse problematiche economiche derivanti dalla difficoltà di sostenere la spesa della retta di ricovero),*

- *l'inadeguatezza informativa in ordine ai diritti degli ospiti ricoverati, con particolare attenzione a modalità e tempi di erogazione dei servizi stessi,*

- *i problemi di ordine burocratico – fiscale relativi alla lungodegenza in residenze socio-sanitarie,*

- *le richieste di sottoscrizione, al momento del ricovero dell'anziano in case di cura o strutture socio-sanitarie convenzionate con il Servizio Sanitario, di "contratti di ospitalità" contenenti clausole di cui si afferma il contrasto con la normativa vigente in materia,*