

Osservatorio Legislativo Interregionale

Firenze 14 - 15 dicembre 1995

"Le carte dei servizi pubblici sanitari"

Massimo Carli

RIUNIONE OSSERVATORIO

LEGISLATIVO INTERREGIONALE

14 Dicembre 1995

DOTTOR MASSIMO CARLI - DIFENSORE CIVICO

Grazie dell'invito; mi sento molto vecchio, perche' io sono un dirigente della Regione in aspettativa e quindi nel vedere la riunione dell'Osservatorio (che cominciarono negli anni 1974), in cui non conosco piu' nessuno, vuol dire che il tempo e' passato e poi e' tanto vero che e' passato che Romano Fantappie', che era coordinatore quando ero in Consiglio, diceva "Ma cosa vai a fare all'Osservatorio a perdere tempo?", mentre avete sentito oggi che cosa ha detto. E' invecchiato anche lui!

Chiudo la parentesi.

Allora vi racconto con carattere prevalentemente descrittivo ed espositivo la parte relativa alla Carta dei Servizi, carattere prevalentemente descrittivo perche' questo, se non avete cambiato, ma non mi pare, e' il carattere dell'Osservatorio. E' inutile stare a fare discorsi a tratti o campati in aria. Conosciamo la realta' e poi sulla realta' riflettiamo insieme.

La parte principale della mia introduzione riguarda il settore che conosco un po' piu' degli altri, che e' quello della tutela del cittadino nei confronti delle aziende sanitarie o aziende ospedaliere. Quindi non vi aspettate da me chiarimenti sugli standard di qualita',

sulla qualita' percepita e la qualita' totale, su queste cose rispetto alle quali faccio quasi fatica a capirle in italiano; comunque cos'e' la Carta dei Servizi credo ormai di aver capito che cosa sia e quindi di questo vorrei che, andando via oggi, ciascuno di noi avesse le idee piu' chiare. Perche' con la Carta dei Servizi si e' smesso di scherzare, se si vuole. Certo, si puo' sempre scherzare, le leggi rimangono inattuata e quindi....; pero' con la Carta dei Servizi gli scherzi sono finiti, nel senso cioe' che ci sono strumenti giuridici molto forti che, se applicati, possono determinare un'inversione di tendenza.

Nell'introduzione, perche' mi va di rimanere nella mezz'ora, rischio di essere un po' assertivo, cioe' dico alcune cose e le motivo magari insufficientemente. Magari voi mi chiedete. Mi pare che sia meglio introdurre vari argomenti, rinviando poi al dibattito l'approfondimento di quelli che vi interessano di piu'.

Cominciamo a fare una premessa su cui si potrebbe discutere tanto. La Carta dei Servizi e' il corrispondente della 241 per l'amministrazione che eroga servizi. L'amministrazione pubblica fa due tipi di attivita' molto diverse. Primo tipo di attivita': emana atti e provvedimenti e fissa regole. Per questo tipo di attivita' serve la 241, quindi obbligo di motivazione, diritto di accesso,

diritto di partecipare al procedimento, ecc. Per l'amministrazione che eroga servizi la 241 non serve assolutamente a nulla, cioè non è applicabile. Se state ad aspettare un autobus mezz'ora, non è che chiedete la motivazione o partecipate al procedimento, non ha senso.

Quindi la Carta dei Servizi è lo strumento inventato per tenere sotto controllo l'amministrazione quando eroga un servizio pubblico. Quindi finora si è scherzato nel senso che si è parlato di efficacia, efficienza dei servizi; con la Carta dei Servizi, se si vuole, si introduce uno strumento in base al quale si riesce a vedere qual'è l'amministrazione che funziona bene e quella che non funziona bene.

Prima di vedere la Carta dei Servizi, devo pigliarla alla lontana, perché la Carta dei Servizi è soltanto l'ultima fase di un processo legislativo che è partito con il decreto legislativo 502 del '92, articolo 14.

Vi leggo alcune cose di questo articolo 14, in modo che vi rendiate conto come le esigenze cui la Carta dei Servizi provvede oggi erano già state tutte indicate nell'articolo 14, solo che erano state indicate come obiettivi da raggiungere, come belle parole, come grida manzoniane, se volete, ma comunque c'era già tutto

nell'articolo 14 della riforma Garavaglia-De Lorenzo, nella riforma della riforma sanitaria.

Senza farla tanto lunga, ho qui due pagine di punti interessanti che potremmo vedere eventualmente se vi interessano. L'articolo 14 prevedeva un decreto del Ministro, il quale doveva definire "contenuti e modalita' di utilizzo degli indicatori di qualita'"; e' lo stesso argomento della Carta dei Servizi, la quale parla di indicatori di qualita' che invece allora era un decreto del Ministro che doveva fissare d'intesa con la Conferenza Stato-Regioni. Poi si diceva che "le Regioni utilizzano questo sistema di indicatori per verificare lo stato di attuazione dei diritti dei cittadini, la programmazione regionale e la definizione degli investimenti"; quindi si pensava di utilizzare questi indicatori di qualita' ai fini sia della definizione degli investimenti, sia per la programmazione regionale, sia per l'attuazione dei diritti del cittadino.

Poi si prevedevano consultazioni con i cittadini e le loro organizzazioni. Notate com'era fine la norma, la quale diceva "al fine di fornire e raccogliere informazioni". E' vero; l'amministrazione al cittadino deve dare informazioni e deve raccogliere indicazioni su quello che non funziona. Infatti la Carta dei Servizi che ha fatto?

Per fornire le informazioni: Ufficio Rapporti con il Pubblico, per raccogliere indicazioni: Commissione Mista....., cioè quegli organismi che raccolgono le lamentele dei cittadini e le raccontano al Direttore Generale perché il Direttore Generale possa intervenire e rimediare agli inconvenienti lamentati.

Gia' l'articolo 14 al quinto comma prevedeva che "Il Direttore Sanitario o un dirigente sanitario del servizio a richiesta degli assistiti adottano le misure necessarie per rimuovere i disservizi". Vedete che c'era gia' scritto, che, a seguito delle indicazioni di disservizio della sanita', gli organi della U.S.L. dovevano provvedere a rimuovere il disservizio. E si prevedevano osservazioni, opposizioni, denunce e reclami. Quindi chiudo su questo. Nell'articolo 14 le finalita' della Carta dei Servizi c'erano gia' tutte.

Con la Carta dei Servizi si cerca di dare le gambe a queste finalita' che sono rimaste abbondantemente sulla carta. Il dottor Fantappie' da anni e' nel Collegio dei Revisori della U.S.L.; se rimane e ci racconta se queste cose sono state attuate, ci fa un regalo. E' rimasto sulla carta.

Seconda fase, seconda scena. E qui veramente e' dovuta la scena al Ministro Cassese. "Direttiva del

Presidente del Consiglio dei Ministri, 27 gennaio '94. Principi sull'erogazione dei servizi pubblici". Chiedo a voi qual'è il fondamento normativo di questa direttiva. E lo leggete nella premessa, la base normativa è la legge 400. Allora ho già capito; se è la 400 a me Regione non me ne frega nulla! Ne' Regione, ne' U.S.L., perché la 400 si occupa del governo e del Consiglio dei Ministri. Va bene?

La fare normativa di questa Carta dei Servizi è la lettera E della legge 400, articolo 5. "Il Presidente del Consiglio dei Ministri adotta le direttive per assicurare l'imparzialità, il buon andamento e l'efficienza degli uffici pubblici". Torna, no? Quindi i principi sulla Carta dei Servizi sono stati dati con questa direttiva, ma che era una direttiva che riguardava i Ministeri, che si fondava su questa previsione della legge 400, che consente a Dini oggi, a Berlusconi ieri, a Ciampi l'altro ieri, di assicurare l'imparzialità, il buon andamento e l'efficienza degli uffici pubblici.

Guardate che questa Carta dei Servizi pubblici adesso è diventata obbligatoria nei suoi principi, perché mi leggerò una norma, la quale dice che di questa Carta dei Servizi, di cui le Regioni, i Comuni, le Provincie se ne potevano tranquillamente disinteressare, è diventata

obbligatoria nei suoi principi, il che vuol dire che il mancato rispetto di questo puo' far nascere conseguenze giuridiche di vario tipo, che poi diro'. Anche su questo si puo' vedere, ci sono tante cose dei principi, ma preferisco vederle a seguito di domande.

Terza fase. E' stato pubblicato in estate un decreto legge, 12 maggio '95, convertito quando la gran parte degli italiani sono al mare, l'11 luglio del '95, che e' un decreto reiterato una seconda volta, che e' passato assolutamente inosservato, i giornali non mi risulta che ne abbiano nemmeno dato notizia, che fa uscire questa tematica della Carta dei Servizi, dell'efficienza, dell'efficacia delle U.S.L. dal campo delle buone intenzioni e lo fa diventare un terreno giuridico molto preciso. Perche'?

L'articolo 2 di questo decreto legge convertito prevede che gli enti erogatori dei servizi pubblici (e qui non sono piu' Ministeri; l'ente erogatore vuol dire anche la Regione, quando eroga, vuol dire l'azienda tranviaria, vuol dire l'ENEL, vuol dire l'azienda del gas, vuol dire tutte le U.S.L., ecc.) non oltre 120 giorni dalla data di emanazione di certi decreti (che ora vediamo) adottano le rispettive Carte dei Servizi pubblici, sulla base dei

principi indicati dalla direttiva (quella di prima) e dello schema generale di riferimento, che adesso vediamo.

Allora, secondo questo articolo 2, sulla "Gazzetta Ufficiale" vengono pubblicati degli schemi generali di riferimento. Attenzione: schema generale di riferimento, il che vuol dire un quadro di riferimento ed e' questo qui quello della sanita', questo malloppo, poi lo schema generale di riferimento della Carta dei Servizi pubblici sanitari, pubblicato in "Gazzetta Ufficiale" il 31 maggio '95, n. 125, supplemento ordinario.

Questo schema generale di riferimento non e' obbligatorio per nessuno; e' uno schema generale di riferimento cui i soggetti erogatori, cioe' le U.S.L. e le aziende ospedaliere devono riferirsi per fare entro 4 mesi la loro Carta dei Servizi, ispirandosi a questo schema, ma non copiandolo ed adattandolo alla propria realta'. Quindi siamo passati da un decreto ministeriale, che non e' mai stato fatto perche' era impossibile farlo, una Carta dei Servizi valida per tutte le U.S.L. d'Italia. E' follia! Non e' follia questo schema, schema generale di riferimento, che ciascuna U.S.L. prende ed adatta alla sua situazione.

In cosa consiste l'adattamento alla situazione? Su questo e' un punto centrale e quindi, se poi non sono

chiaro, ditemelo. Attenzione: la Carta dei Servizi non e' l'elenco delle buone intenzioni. La Carta dei Servizi non e' altro che la fotografia di quello che oggi la U.S.L. riesce a fare con il personale che ha, con le macchine che ha, con i locali che ha e con i soldi che ha. Quindi la Carta dei Servizi viene fatta raccontando cosa si fa, in che modo, in che tempi, raccontando quello che si fa. Se la TAC la U.S.L. ics la fa in 10 mesi, ci scrive 10 mesi. Ma allora a che serve? Serve, perche' intanto si comincia a scrivere 10 mesi, la gente ride, l'Assessore si arrabbia, il Direttore Generale..... Intanto si comincia a sapere che quella U.S.L. la fa in 10 mesi e quell'altra in 4, si comincia a dire alla gente: "Io ti do questa prestazione in questo modo, con questi tempi".

Secondo effetto. Se per caso, invece di 10 mesi, sono 11, ci sono delle conseguenze che poi vedremo. Quindi la Carta dei Servizi deve partire come indicazione dell'esistente da parte del soggetto erogatore, che ha due funzioni, la prima, un'indubbia funzione di trasparenza, di conoscenza, si sa quali sono le prestazioni. Guardate che sapere che cosa da' una U.S.L. e' tutt'altro che facile! Esistono gli uffici che dicono quali sono le prestazioni, ma e' difficile sapere i tempi, i moduli, i locali, dove, come e quando. Ecco, la Carta dei Servizi adempie a questa

funzione di informazione, pero' poi obbliga (vediamo in che senso poi obbliga) la U.S.L. a rispettarle.

Allora, questo articolo 2 capite che qui c'e' una norma di legge che obbliga gli enti erogatori dei servizi pubblici a fare una loro Carta dei Servizi ispirandosi allo schema generale di riferimento. E' chiaro che la Carta dei Servizi non e' una cosa che una volta fatta non si tocca piu', non e' affatto vero, anzi la Carta dei Servizi si fa ora cosi', poi l'anno prossimo ci si ritorna, perche' bisognera' abbreviare, modificare, correggere, quindi non e' una cosa fatta una volta per sempre, e' un processo che comincia e che poi viene portato avanti, perche' e' chiaro che il Direttore Generale che ha scritto che la TAC la fa in 10 mesi e bisognera' che entro sei mesi abbia preso dei provvedimenti per vedere di abbreviare e quindi, quando ha abbreviato, bisognera' che corregga la sua Carta dei Servizi. E questa e' la terza fase.

Quindi articolo 14 prima, direttiva sulle Carte dei Servizi 1994, terzo, decreto legge 12 maggio '95, 163, quarto, questo schema generale di riferimento, che adesso vediamo nei suoi contenuti di carattere generale.

Questo schema generale di riferimento, che ha il significato che vi dicevo, per la parte che oggi esamino in realta' bastano 4-5 pagine ed e' la parte relativa alla

tutela del cittadino. Tutta la parte precedente e' una parte che attiene invece agli indicatori di qualita', alle verifiche del rispetto degli standard. Non facciamoci fregare dai tecnici; il concetto e' molto chiaro. La U.S.L. dice quali sono gli indicatori che sceglie per valutare se funziona bene o se funziona male. Quindi stabilisce quali sono gli indicatori. Perche' bisogna stabilire quali sono? Perche', per sapere se una prestazione e' svolta bene o male, bisogna vedere da che parte vi mettete, perche', se vi mettete dalla parte del primario, i cittadini meno rompono le scatole e meglio e', se vi mettete dalla parte del cittadino, forse l'ottica e' diversa, no? Guardate che questi controlli non sono come i controlli di legittimita', dove il parametro e' certo e si tratta di applicarlo. I controlli di verifica, di efficacia di gestione dipendono da quello che si vuole andare a vedere.

Chi di voi si intende di contabilita' sa benissimo che esistono mille bilanci, a seconda di quello che volete vedere, tant'e' vero che esiste il bilancio preventivo di competenza e il bilancio preventivo di cassa, che sono diversi perche' in un caso voglio vedere una cosa e nell'altro caso voglio vederne un'altra. Ma ne potete fare mille di bilanci, in relazione a quello che volete vedere;

e' lo stesso; ecco perche' c'e' uno schema generale di riferimento, in cui si dice che per la medicina di base gli standard di qualita' da scegliere sono questi, quanto meno, per i ricoveri ospedalieri sono questi. Quindi c'e' tutta una parte che poi le U.S.L. devono adattare alla loro realta' esistente, non a quella sperata, perche', se non e' quella esistente, non serve a nulla la Carta dei Servizi, non deve essere un libro dei sogni, deve essere una fotografia di quello che e', perche' il cittadino ha il diritto di pretendere le prestazioni che risultano dalla Carta dei Servizi, quindi se un Direttore Generale vuol fare il bello si castra con le sue mani, perche' scrive che garantisce cose che non e' in grado di garantire e siccome il contratto che hanno fatto al Direttore, a parte l'ammontare astronomico del compenso, che sono 200 milioni l'anno, prevede un 20% in piu' qualora il Direttore Generale consegua certi risultati ottimali di gestione e quindi e' chiaro che i Direttori Generali saranno interessati a dimostrare che la loro gestione funziona bene, cosi' il loro compenso puo' passare da 200 milioni annui lordi a 240.

(Intervento fuori microfono). Ce l'ho qui; dopo le posso dare gli estremi.

Allora, torniamo al nostro schema generale di riferimento. Vedo che la somma vi ha vivacizzato, eh! Comunque guardate che anche il Direttore Sanitario piglia il 70% ed anche il Direttore Amministrativo, quindi non e' uno solo! Comunque ne parliamo dopo.

In allegato a questo schema generale di riferimento della Carta dei Servizi pubblici e sanitari c'e' un allegato 1, "Regolamento di pubblica tutela", cioe' viene dato uno schema di regolamento, in base al quale le U.S.L. possono disciplinare come tutelare i cittadini. Pero' state attenti; la Carta dei Servizi molto opportunamente pensa di tutelare i cittadini non solo o non tanto per tutelare i cittadini, ma perche' vuole che i cittadini diano una mano agli organi della U.S.L. per capire dove la U.S.L. non funziona, cioe' un'idea della partecipazione come strumento necessario per l'evidenziazione dei disservizi e per la loro eliminazione.

Quindi la Carta dei Servizi (e credo che abbia ragione) indica una procedura forte di tutela del cittadino nella convinzione che, consentendo tutela al cittadino, si evidenziano le cose che non vanno, che poi dopo il Direttore Generale o chi per lui puo' eliminare. Questa e' la filosofia.

Ho avuto la fortuna o la sfortuna di fare il Presidente da un anno di una Commissione Mista Conciliativa, perche' in Toscana abbiamo una U.S.L. con la bandierina rossa, piu' brava delle altre, la quale ha partecipato con Cassese ad un progetto-pilota e quindi aveva anni fa anticipato la Carta dei Servizi, che e' la U.S.L. n. 8 di Arezzo, la quale quindi anni fa aveva gia' istituito la Commissione Mista Conciliativa, aveva chiesto al Difensore Civico della Regione di fare il Presidente.

Quindi dopo un anno di esperienza questa ottica della Carta dei Servizi e' confermata; noi diamo ragione o diamo torto al cittadino che segnala le cose, ma soprattutto scriviamo al Direttore Generale che abbiamo visto che al pronto soccorso la scheda non viene mai riempita, le cartelle cliniche sono scritte coi piedi e non si capisce nulla, non sono riempite, gli orari di attesa sono questi.

Il Direttore Generale, sulla base delle segnalazioni, piglia il primario, lo strizza, gli da' delle direttive e lui stesso ha detto, dice pubblicamente che dal funzionamento della Commissione Mista Conciliativa ha la possibilita' di sapere cosa non funziona. E la cosa non e' sciocca. Se ci pensate sia il decreto 29, sia la legge 142 del '90 hanno stabilito che i politici indirizzano e controllano. Per togliergli la gestione ci vorra' una

generazione, pero' non c'e' dubbio che si va in direzione che un politico arretra, perche' deve dare indirizzi e controllare.

Allora voi capite che, se un politico indirizza, controlla e non gestisce, come fa a sapere come funzionano i suoi uffici? Lo puo' chiedere ai suoi Direttori Generali, certamente, i quali pero' gli racconteranno certe cose. Quindi introdurre un canale che gli segnala le cose mi pare oggettivamente sia un modo per avere dei disservizi della propria azienda.

Questo schema, che trovate alle pagine 44, 45 e 46 della "Gazzetta Ufficiale", il Regolamento di pubblica tutela, a mio avviso e' molto insufficiente. Adesso di quello che vi parlo lo conosco un po' a fondo, perche' questo non e' altro che il Regolamento camuffato della U.S.L. di Arezzo, la quale, essendo pilota, ha preso la sua esperienza e l'ha messa qui. Ci sono gli stessi errori di stampa; e' molto bellino! Ho qui la Carta dei Servizi; se volete si fa il paragone e si vede. E' la 125 del 31 maggio, supplemento ordinario.

Quali sono gli errori di questa Carta dei Servizi? Ho portato qui a Libertini e per voi una trentina di copie del Regolamento diverso da questo, che nel mese di agosto ho fatto con il Tribunale per i diritti del malato, con

alcuni bravi funzionari della U.S.L. di Arezzo ed alcuni bravi funzionari della Giunta Regionale della Toscana; quindi c'era sia il versante associazioni, sia il versante azienda, che il versante Regione. Abbiamo fatto uno schema diverso da questo, che poi la Giunta ha un parte modificato, ma insomma, tutto sommato solo in parte e quindi vi do questo testo su cui abbiamo lavorato, che potete utilizzare come alternativo o come integrativo di quello che e' pubblicato nella "Gazzetta Ufficiale".

L'efficacia giuridica di questo e' questa qui; c'e' una delibera di Giunta, la quale ha mandato alle U.S.L. questo schema di regolamento, dicendo alle U.S.L.: "A mio avviso il Regolamento di tutela potreste farlo cosi', pero' fate come vi pare, tranne su questi sette punti", che ha indicato in maniera corretta a mio avviso, ma il parere non e' autorevole, perche' i sette punti le erano stati suggeriti. Quindi lo valuterete voi se i sette punti sono tali.

E quali sono i punti che le U.S.L. devono rispettare? Primo: doppia tutela al cittadino. E questo e' un punto culturalmente importante e cioe' con la Carta dei Servizi e' la U.S.L. che si fa carico lei di quello che non funziona obbligando un suo ufficio, l'Ufficio Rapporti con il Pubblico, a raccogliere i reclami e a proporre la

soluzione al Direttore Generale, nella speranza che molte cose si fermino a questo livello. Quindi e' la stessa amministrazione che si fa carico lei di rendere giustizia. E' la cosiddetta amministrazione giustiziale di cui parla Cassese, cioe' l'amministrazione fra i suoi fini e i suoi scopi deve avere anche quello di rendere giustizia quando ha sbagliato nella sua attivita' e quindi un ufficio della U.S.L., l'Ufficio Rapporti con il Pubblico, e' deputato a raccogliere i reclami e le osservazioni ed a proporre la risposta al Direttore Generale.

E' chiaro che il cittadino puo' non essere contento e allora, se non e' contento, non e' che si va di fronte al giudice, ma si va di fronte alla Commissione Mista Conciliativa, la quale e' composta in maniera paritetica da rappresentanti della U.S.L. e da rappresentanti delle associazioni con volontariato o della tutela del cittadino. Perche' paritetica? Perche' voi capite che un ufficio interno alla U.S.L. puo' avere delle logiche che vengono rotte da un organismo paritetico, che e' sempre della U.S.L., perche' e' un organo della U.S.L. la Commissione Mista Conciliativa, non siamo fuori, e' sempre l'amministrazione che si fa carico lei di rendere giustizia non piu' solo con le sue forze, ma utilizzando le associazioni

del volontariato e di tutela del cittadino che operano dentro la U.S.L.

Ecco perché ad Arezzo hanno voluto uno esterno, uno di fuori, perché la Commissione Mista Conciliativa non deve essere né in mano alle associazioni del volontariato e nemmeno in mano ai dipendenti della U.S.L., perché altrimenti perde di credibilità, cioè la composizione paritetica garantisce che le due componenti, tesi ed antitesi, i dipendenti e i rappresentanti degli utenti, si confrontano e c'è una persona che non è legata né agli uni né agli altri che può spostare l'ago della bilancia da una parte o dall'altra. Ad Arezzo tutte le decisioni (non sono tante, perché sono soltanto cinque) sono all'unanimità, meno una con due voti contrari; quindi non è vero..... Certo, bisogna rompersi le scatole, bisogna stare lì delle ore per discutere e per trovare punti di mediazione, ma non c'è dubbio che si trovano punti di mediazione confrontando il personale della U.S.L. con le associazioni di volontariato che ci lavorano dentro.

Quindi uno dei principi che le U.S.L. devono rispettare è il doppio grado di giudizio, il doppio strumento di criterio.

Secondo: gratuita dell'incarico di quelli della Commissione Mista Conciliativa, non deve diventare un

mestiere; il che ha dei vantaggi e degli svantaggi, perche' gratuito vuole anche dire difficolta' di riunire l'organo collegiale, puo' voler dire scarso impegno. Nel Regolamento e' previsto solo un compenso per il Presidente, pensando che sia quello che scrive le decisioni e quindi non solo deve partecipare alle riunioni, ma poi le deve anche scrivere.

Poi carattere paritetico. La Commissione deve essere paritetica, altrimenti perde di credibilita', con uno esterno. Nello schema invece che trovate allegato nella "Gazzetta Ufficiale" trovate che la Commissione Mista Conciliativa e' completamente e solo per le richieste che vengono dalle associazioni del volontariato. Questa e' una scemenza che c'e' ad Arezzo, cioe', se io cittadino faccio un reclamo, vado di fronte alla Commissione di pubblica tutela che e' composta solo da dipendenti della U.S.L., se invece il reclamo viene fatto dalla Federconsumatori e dal Tribunale dei diritti del malato, allora si va di fronte a questa Commissione Mista Conciliativa, dove ci sono anche le associazioni. Non mi pare che abbia senso. La' la chiamano "Commissione di pubblica tutela", ma sarebbe l'URP. Li' ad Arezzo l'URP serve solo per informare il cittadino, mentre per dare tutela al cittadino hanno creato la Commissione di pubblica tutela, composta pero'

da 5 dipendenti della U.S.L. (Intervento fuori microfono).
Reclama e gli risponde la Commissione di pubblica tutela,
senza che possa andare davanti alla Commissione Mista
Conciliativa, ma questo lo tolgono anche ad Arezzo, almeno
a quanto mi risulta; ancora non l'hanno tolto, ma perche'
non hanno adottato la nuova normativa.

La Presidenza della Commissione Mista Conciliativa.
L'articolo 8 dello schema della "Gazzetta Ufficiale"
scrive "La Commissione viene presieduta dal Difensore
Civico regionale" ed e' per questo che ad agosto mi sono
detto. "Questi sono pazzi!"; in Toscana ci sono 16 U.S.L.:
se devo fare il Presidente alla Commissione Mista Conci-
liativa e' finita! E questo e' un motivo per cui mi misi a
pensare ad un Regolamento diverso e qui si diceva "Il
Difensore Civico regionale ovvero da altra figura esterna
all'amministrazione", ma la sensazione era "ovvero se non
ci fosse il Difensore Civico regionale", con il rischio
che si potesse andare all'altra ipotesi e, siccome qui
c'era, allora lo schema su cui abbiamo lavorato e' che il
Presidente deve essere un terzo estraneo, ma e' designato
dal Difensore Civico, non deve essere il Difensore Civico
ed anche qui attenzione, non si puo' far designare dal
Direttore Generale, altrimenti non c'e' piu' credibilita'.
E' chiaro che la nomina la fa il Direttore Generale, ma

bisogna che chi presiede la Commissione sia riconosciuto da entrambe le parti come uno fuori dalla mischia.

E allora l'idea era: Difensore Civico comunale, se esiste, Difensore Civico della Regione, qualora non esista, con l'obbligo però di presentare un curriculum, quindi non è che io vado ad indicare i miei amici, io devo rendere conto, propongo questo perché ho avuto questo curriculum e questa è la persona che a mio avviso ha più requisiti.

Altro problema grosso, che però non è indicato come principio fondamentale, è il principio dei supplenti. Vengo da esperienze di amministrativo, non di costituzionale, di sistemi politici, ecc., ma questa storia del collegio perfetto è una delle storie che con l'andamento dell'amministrazione fa a pugni in maniera spaventosa. Per favore non scrivete che la Commissione Mista Conciliativa è un collegio perfetto. È come la storia del bicameralismo perfetto; non vuol dire bellissimo, anzi vuol dire incasinato! Quindi collegio perfetto non vuol dire collegio perfetto, ma vuol dire collegio incasinato, in cui non si lavora, con la presenza di tutti, in più gratuita. Vi immaginate! E allora ci vogliono i membri supplenti, per forza, perché se mi fate 7 membri, 5 membri, 9 membri e questi non vi vengono alla riunione,

anche se non e' perfetto rischiate di non avere il 50 piu' uno, che e' il limite minimo per funzionare in maniera decorosa. Quindi ci vuole la previsione di membri supplenti.

In questo Regolamento troverete che sulla nomina del Presidente c'e' un parere della Conferenza dei Sindaci. A me pare una follia questa, l'hanno voluta mettere in Giunta. Ma perche' parlo di follia? Perche' nominare il componente di una Commissione Conciliativa che deve cercare punti di incontro, che senso ha che ci metta naso la Conferenza dei Sindaci? Sapete che in ogni U.S.L. chi decide tutto e' il Direttore Generale, poi, siccome l'ANCI era arrabbiato, e' riuscito a chiedere il discorso della Conferenza dei Sindaci. (Intervento fuori microfono). Questa e' la Toscana, pero' c'e' un aggancio nella 502, hanno creato questa Conferenza dei Sindaci. Capisco la Conferenza dei Sindaci sui temi politici, sulla programmazione dei servizi, sul Piano Sanitario, ma che i Sindaci debbano dare un parere sul Presidente della Commissione Mista Conciliativa mi pare veramente che siamo fuori dell'opinabile.

Poi e' nato nella Commissione Mista Conciliativa (quella di Arezzo, ma rinascerà sempre in tutte le Commissioni) il problema dei casi di responsabilita'

professionale dei medici o degli infermieri o, ove nei casi, degli aspetti del codice deontologico dei medici. Sapete che ogni medico e ogni infermiere, anche se dipendente della U.S.L., e' sottoposto al Consiglio dell'ordine o degli infermieri o dei medici, per il rispetto del codice deontologico, rifatto ora, a luglio, giugno, quello dei medici. Per cui un medico che civilmente non ha nulla da rimproverarsi, penalmente nemmeno, potrebbe invece essere incorso in una responsabilita' professionale per violazione del codice deontologico, codice deontologico piu' rigoroso del Codice Civile e del Codice Penale, perche' prevede ed impone dei comportamenti che non sono previsti ed imposti dal Codice Civile e dal Codice Penale.

Allora capite che e' buffo che una Commissione Mista Conciliativa vada a mettere il naso, ad intervenire su queste cose su cui non ha competenza, nel senso che non ha la professionalita' necessaria per poter entrare dentro questi aspetti. Quindi, quando si dice che qualsiasi reclamo viene inviato all'Ufficio Rapporti con il Pubblico, alla Commissione Mista Conciliativa, forse bisognerebbe escludere i casi di responsabilita' professionale dei medici e degli infermieri, perche' non ha senso che un collegio giudichi di cose che non conosce; per decidere se un medico e' stato un buon medico purtroppo lo devono fare

i medici o senno' lo fa il giudice con un consulente tecnico che lo aiuta a risolvere i problemi, ma la Commissione Mista Conciliativa non e' che puo' nominare un consulente tecnico tutte le volte; chi glieli da' i soldi? E pigliare un interno non ha senso, no? Perche' cane non morde cane e quindi e' chiaro che, se devo valutare se l'intervento e' stato fatto bene o male, bisogna che ricorra ad un medico fuori, di un'altra U.S.L., con un incarico di consulente, ecc.

In questo schema di regolamento abbiamo previsto per la prima volta in Italia (e ve lo raccomando perche' ci credo fino in fondo) le "dissentick opinions"; chi non e' d'accordo scrive perche' non e' d'accordo. Mi pare un principio di civilta' e di trasparenza, no? Tra l'altro e' una Commissione Mista Conciliativa; e' normale, no? La maggioranza decide, i membri che non sono d'accordo verbalizzano il loro disaccordo, che e' un modo per far sapere all'esterno che quella decisione e' stata un punto di mediazione tra posizioni diverse.

Il punto piu' grosso di questo tema l'ho lasciato per ultimo e poi chiudo. Il punto piu' grosso e' quello dei rapporti con il Direttore Generale, Commissione Mista Conciliativa e Direttore Generale.

Non so se avete avuto esperienza degli organi di partecipazione della scuola, perche' siete giovani. "Terrificante!" dice Libertini che e' piu' giovane di me, ma insomma anche lui non scherza! Io confermo. Ma perche' "terrificanti"? Perche' si stava li' fino all'una di notte. Allora su certi temi non si poteva entrare perche' quella era liberta' di insegnamento costituzionalmente garantita agli insegnanti, sulle altre cose il Preside, sentito il Consiglio, decideva come gli pareva; quando si e' capito che si stava li' a discutere e poi non cambiava nulla, si e' detto "Arrivederci!". Ma la Commissione Mista Conciliativa e' su questo crinale, no? Discute, si riunisce, ecc. e poi il Direttore Generale fa come gli pare e allora si uccide il bambino appena nato.

A me pare che si e' trovato un punto di equilibrio, che la Giunta della Regione Toscana ha accolto senza problemi, che i Direttori Generali, con i quali ho rapporti abbastanza spesso, mi dicono di condividere ed e' questo. E' chiaro che non posso scrivere che il Direttore Generale e' obbligato a far sua la decisione della Commissione Mista Conciliativa. Perche' non lo posso scrivere? Perche' in legge c'e' scritto che il Direttore Generale e' l'organo il quale decide per conto di e io in una carta dei Servizi o in un Regolamento della U.S.L. posso

obbligare il Direttore Generale a fare sua una decisione che non condivide e a cui non ha partecipato? Giuridicamente provate a pensarci, ma mi pare che sia impossibile. Pero' non mi va che il Direttore Generale, vista la proposta della Commissione che propone bianco, decida nero, perche' altrimenti si verifica quello che vi dicevo prima.

E allora abbiamo inventato quello che e' lo strumento del Difensore Civico e quindi non inventato, ma sperimentato e cioe' l'obbligo di maturazione. Il Direttore Generale e' tenuto a far sua la decisione della Commissione Mista Conciliativa. Se non la condivide, la rinvia alla Commissione Mista Conciliativa, esponendo i motivi del suo dissenso. Dopodiche' la Commissione Mista Conciliativa ci ritorna, valutando i motivi di dissenso e, se non sono stupidi, lo trovano un punto di incontro con il Direttore Generale.

A me pare che sia il punto di equilibrio massimo, cioe' la regola deve essere che il Direttore Generale fa sua la decisione della Commissione Mista Conciliativa, altrimenti succede come per gli altri nella scuola; pero' non lo si puo' obbligare sempre e comunque di fare sua questa decisione, perche', se non e' d'accordo, ci possono essere conseguenze finanziarie, ci possono essere tante

conseguenze, se lui non le condivide non e' una Carta dei Servizi che lo puo' obbligare, pero' mi pare che lui non puo' dire di fare diversamente. Quindi e' obbligato a motivare per quale motivo non e' d'accordo.

Una volta che ha motivato, ho ragione di ritenere che un punto di equilibrio si trova; se non si trova, non e' la fine del mondo. In questo caso la conciliazione non e' servita, non si e' raggiunto un risultato di rimando dei normali strumenti di ricorso al giudice, non e' la fine del mondo! Mentre sarebbe la fine del mondo che il Direttore Generale, visto il parere della Commissione Mista Conciliativa, faccia come gli pare, perche' questo vuol dire che la Commissione Mista Conciliativa appena partita muore sul nascere.

Grazie.

RAFFAELE LIBERTINI

Allora cerchiamo di parlare con domande dirette. Non facciamo i capannelli fra di noi, altrimenti non si capisce nulla. Se qualcuno ha da fare delle domande, mi pare che questa interessantissima relazione di Carli si presti a molte considerazioni.

Avevo alcune domande. Volevo sapere, prima di tutto, questo, che accennava Fantappie' prima di andare via. Qual'e' il rapporto di questi strumenti con la legge regionale? Cioe', c'e' bisogno di una legge regionale per normare meglio questa materia o se ne puo' fare a meno? Cosa ne pensi su questa cosa?

DOTTOR MASSIMO CARLI - DIFENSORE CIVICO

Sicuramente se ne puo' fare a meno. Pero' che cosa potrebbe dire una legge regionale? Raffaele, tu lo sai meglio di me, non e' chiaro quali siano i poteri della Regione nei confronti delle U.S.L., delle aziende, perche' le aziende, le U.S.L. oggi sono aziende regionali. Su questo non c'e' dubbio; ed essendo aziende regionali allora la Regione ha vari poteri, pero' e' certo che sono aziende autonome e quindi non sarebbe possibile mettergli un abito tutto confezionato.

Quindi che la Regione possa intervenire non c'e' dubbio, che si possa fare l'abito confezionato sicuramente no e dove si deve arrestare, fin dove puo' dire; pero' non e' che ce ne sia bisogno, perche' questo schema di riferimento e' gia' uno schema generale di riferimento, che la U.S.L. puo' adattare alle sue esigenze come meglio

ritiene. Mi pare che bisogna che nella Regione non ci siano situazioni troppo diverse. E allora, per evitare disparita' di trattamento, perche' le disparita' di trattamento sono disparita' di trattamento dei cittadini. Nella materia della salute, si fa male a rivendicare solo l'autonomia della Regione, perche' sotto c'e' il diritto del cittadino alla salute. Per cui, se la scio libere le U.S.L. di fare quello che vogliono, non e' che pero' la U.S.L. non mi da' la medicina generale o la U.S.L. non mi da' la visita ambulatoriale, perche' e' autonoma e ha scelto di non darmela. Non puo'.

Il diritto alla salute, previsto in Costituzione, prevede degli standard uniformi di prestazione, per tutti e quindi anche sulla tutela dei cittadini. Che io cittadino di Firenze sia tutelato al 100% e quello di Arezzo al 20% non torna. Quindi non e' detto che debba essere uguale la tutela, ma che debba simile di certo, vi pare?

RAFFAELE LIBERTINI

Certo, per approfondire questo punto vorrei dire che intanto questo discorso che faceva Fantappie' deriva dal fatto di un Direttore Generale che con la solita abitudine italiana diceva: "Ma se non ho una legge in definitiva,

forse mi sentirei piu' garantito con una legge piuttosto che con la situazione normativa esistente".

Visto che pero' tu non escludevi la possibilita' di fare una legge regionale, a tuo avviso qual'e' il valore normativo di questi strumenti, di questa linea-guida, che ha riferimento al dettato del 502, pero' e' una linea-guida del Ministero della Sanita' e poi.....

DOTTOR MASSIMO CARLI - DIFENSORE CIVICO

Le linee-guida non contano nulla, sono le circolari e non le ho nemmeno citate.

RAFFAELE LIBERTINI

Fra l'altro c'e' lo schema generale, per cui ha valore tutto quello che.....

DOTTOR MASSIMO CARLI - DIFENSORE CIVICO

L'articolo 2 che dice: "I soggetti erogatori di servizi pubblici devono entro 120 giorni adottare le proprie Carte dei Servizi in conformita' allo schema generale di riferimento". Per cui la vincolatezza.....

Come mai questo vincola le U.S.L.? Le vincola perche' l'articolo 2 prevede che gli erogatori del servizio pubblico debbano prevedere delle Carte ispirandosi a questo e quindi per questo non c'e' bisogno dell'intermediazione.....

RAFFAELE LIBERTINI

La legge regionale nemmeno dovrebbe prescindere allora.

DOTTOR MASSIMO CARLI - DIFENSORE CIVICO

No di certo!

RAFFAELE LIBERTINI

Va bene: allora stiamo parlando di una legge che vale come principio, in quanto c'e' il richiamo.....

DOTTOR MASSIMO CARLI - DIFENSORE CIVICO

Ma di principi pero'!

RAFFAELE LIBERTINI

Quale parte di questa puo' essere erogabile...? Cioe' e' un problema da approfondire.

INTERVENTO

Una cosa proprio su questo punto.....

RAFFAELE LIBERTINI

Volevo finire questo discorso, perche' fra l'altro (di questo se ne parlera' in sede di.....), sapete che e' uscita questa interessantissima sentenza della Corte Costituzionale, la legge sui lavori pubblici, in cui si afferma che non tutte le disposizioni della legge, cioe' le disposizioni della legge che dice (e' la sentenza 482 del '95), in cui si afferma in definitiva il principio che quando la legge parla di riforma economico-sociale e di principi che si applicano alle previsioni ordinarie, non tutto quello che viene qualificato come riforma economico-sociale o principio e' tale, ma invece bisogna valutare qual'e' il nucleo essenziale di queste

cose, per capire qual'e' il principio o quale non e' il principio e tutte le altre sono cose di dettaglio.

Per cui questa e' una sentenza molto importante, che poi e' importante illustrare in sede di discussione delle sentenze, per cui si dichiara l'illegittimita' costituzionale di una norma, di questa legge 109 del '94, nella parte in cui prescrive che costituiscono norme fondamentali di riforma economico-sociale i principi della legislazione dello Stato, le disposizioni della presente legge, anziche' i principi definibili dalle disposizioni della presente legge. Per cui e' una sentenza fondamentale, perche' dice che non tutto cio' che e' scritto nella legge dello Stato deve essere qualificato come principio, cioe' il principio dell'autoqualificazione non e' ammissibile, bisogna vedere praticamente poi quello che e' il principio e quello che e' il dettaglio.

Fra l'altro poi anche di questo se ne parlera' in materia di tecniche legislative. C'e' proprio un accenno preciso alla necessita' di una migliore tecnica legislativa, perche' si dice che proprio la dizione di questo tipo si presta ad interpretazioni sbagliate, perche' ci fa ritenere che tutto sia principio, quando invece non tutto e' principio, per cui e' una sentenza interessante anche da questo punto di vista.

Ma con uno strumento normativo come quello che ci diceva prima Carli, e' difficile, per esempio, andare a capire quali di queste norme sono principi e quali sono invece dettaglio. Questo e' un problema. Per cui dovendo fare in definitiva una legge regionale, credo che sia un'opera abbastanza difficile.

Finisco le cose che volevo chiederti e poi do' la parola a Bordetti. Tu parlavi dell'iniziativa della Commissione Conciliativa che puo' avere iniziative, per chiarire certi problemi che ci sono; mi parlavi della U.S.L. di Arezzo, un'iniziativa per avere dei chiarimenti. Volevo sapere qual'e' la differenza fra l'iniziativa della Commissione Conciliativa e invece l'intervento del Difensore Civico. E' qualcosa di analogo? Mentre interviene la Commissione Conciliativa puo' intervenire contemporaneamente il Difensore Civico, se si tratta della stessa cosa.

E poi volevo soltanto ricordare che e' uscito - e tu non l'hai citato, dato che la relazione era molto lunga, ecc. - un decreto che contiene contenuti e modalita' di utilizzo degli indicatori di efficienza, di qualita' del Servizio Sanitario Nazionale, il decreto 24 luglio '95. Siccome tu dicevi che gia' nella Carta dei servizi c'erano queste indicazioni, volevo sapere qual'e' il rapporto fra questa cosa e gli indicatori che sono li', perche' senno'

uno si trova un po' sbilanciato per capire che cosa si applica.

E inoltre c'è una decisione del Parlamento Europeo, una proposta di decisione, in cui si indicano anche quei indicatori sanitari, comunitari a questo punto, che sono diversi da quelli nazionali. Per cui il problema mi sembra che sia estremamente interessante anche dal punto di vista delle fonti, perché francamente con tutte queste norme di questo tipo effettivamente è abbastanza difficile orientarsi.

INTERVENTO

Sempre in relazione al problema delle fonti che devono disciplinare le carte, che ponevi tu, anch'io a occhio e croce premetto che, se non ho capito qualcosa, è colpa mia, perché sono arrivata che era già iniziato, ma mi pare che, più delegifichiamo, meno copiamo di leggi, però rispetto a quello che dicevi tu - Massimo - delle U.S.L. che sono aziende autonome, però la direttiva; voi, tutto sommato, le avete vincolate a dare uno standard minimo di tutela attraverso quella direttiva della Giunta che dice: "Badate, fatevi le carte come volete, però ci sono sette punti inderogabili". Questa è un'attuazione

della riforma e quindi questa e' sufficientemente vincolante, cioe' le U.S.L. si stanno adeguando, si sono adeguate? Nessuno l'ha fatta ancora? (Intervento fuori microfono). Ho capito.

L'altra cosa e' che anch'io volevo sapere quali sono poi i rapporti, visto che hai fatto questo tipo di esperienza in duplice veste, qual'e' l'apertura all'intervento del Difensore Civico che le Carte dei Servizi possono offrire al Difensore Civico e se e' il caso di rinormare anche qua le competenze del Difensore Civico in relazione a questo ulteriore campo di tutela ai cittadini che si apre di fronte all'inefficienza dell'amministrazione. Insomma, questa e' una frontiera di tutela che e' diversissima da quella alla quale tradizionalmente, come culturale, siamo abituati, che e' la tutela giurisdizionale e che e' molto prossima, molto vicina alla tutela che gia' il Difensore Civico potrebbe offrire.

Da questo punto di vista mi sembra che la carta casistica che voi nella Commissione Conciliativa avete avuto (hai detto che avete fatto soltanto cinque decisioni), mi sembra parallela allo scarso utilizzo, per esempio, che la 241 ha avuto, cioe' sono tutte normative che presuppongono un agire organizzato dell'utente in qualche modo e ancora questa consapevolezza mi sembra che non ci

sia. Per cui sono strumenti che andranno probabilmente a regime quando crescerà questa coscienza nei cittadini, in noi che usufruiamo dei servizi pubblici e che ci abitueremo probabilmente ad organizzarci per pretendere l'efficienza dall'altra parte.

INTERVENTO

Volevo dire solo una cosa a Libertini. Chi è che ha suggerito di mettere come Presidente di questa Commissione il Difensore Civico? Non le pare che la figura del Difensore Civico venga sminuita facendo il Presidente di questa Commissione delle U.S.L., visto che già il Difensore Civico è al di sopra della Commissione, ma dovrebbe invitare, cercare di portare lui, sollecitare le amministrazioni nelle varie controversie che vengono a sorgere, la varia inefficienza da parte delle amministrazioni?

INTERVENTO

.....il Direttore Generale non fa sua la decisione della Commissione, ma insiste con una sua opinione.

INTERVENTO

Volevo capire quella soluzione che e' stata suggerita, cioe' quella di quella specie di accordo, per cui ti propongo una soluzione, tu Direttore Generale, se non ti sta bene, mi motivi il perche'. Pero' alla fin fine l'ultima parola spetta sempre al Direttore Generale. Se, per un'ipotesi assurda, non si arrivasse ad una conciliazione, la decisione spetta..... Ecco, le direttive della Giunta o meglio la legge regionale potrebbero forzare un po' la mano su questa questione?

DOTTOR MASSIMO CARLI - DIFENSORE CIVICO

Allora ho otto domande. Cominciamo con le domande di Raffaele Libertini.

Si puo' essere in dissenso, vero Raffaele? Questa e' una sede di discussione.

Allora la Carta dei Servizi che cos'e'? E' un DPCM, quindi non e' una legge; e' prevista una legge, ma non e' una legge. Quindi sostengo che non si puo' vincolare la legge regionale al DPCM Carta dei Servizi, perche' (e su questo la Corte Costituzionale e' ferma) i principi si desumono solo dalle leggi o dagli atti aventi forza di

legge. Per cui non si puo' andare a prendere il DPCM e vedere cosa vincola la legge regionale e cosa non vincola la legge regionale, perche' la fonte di questi supposti principi non e' una fonte di livello.....

Allora una legge regionale che dicesse cose radicalmente diverse da quelle che sono dette dal DPCM forse la si puo' bloccare con riferimento all'articolo 14, perche' l'articolo 14 e' legge e, se andate a vedere l'articolo 14, ci trovate una serie di principi, di cui la Carta dei Servizi non e' altro che specificazione. Quindi non e' che la Regione puo' fare quello che vuole, pero' il punto di riferimento deve restare l'articolo 14 della 502 e non la Carta dei Servizi, che non e' la legge.

Seconda domanda. L'articolo 8, non ce l'avete, sono tre commi e se ve li leggo lentamente direi che li potete seguire. Leggo l'articolo 8 dello schema di Regolamento allegato al DPCM pubblicato in "Gazzetta Ufficiale".

"Commissione Mista Conciliativa. Disciplina di funzionamento.

Nei casi in cui l'istanza abbia per oggetto la violazione dei principi fatti propri dalle Carte dei Diritti sottoscritte dalla U.S.L. e dalle associazioni di volontariato e di tutela....."

Una parentesi. Ho scoperto facendo questa attività che sono cose diverse e non l'avrei mai pensato. Una cosa sono le associazioni di volontariato e cosa diversa sono le associazioni di tutela e le associazioni di tutela ci tengono a non essere associazioni di volontariato. Un esempio: il Tribunale dei diritti del malato non è un'associazione di volontariato, ma è un organismo di tutela, non è iscritto all'albo, ne' lo chiede, ne' lo vuole, lui vuole essere un organismo di tutela del cittadino. Se mi consentite una parentesi su un punto grosso, avendo partecipato a varie tavole rotonde con associazioni di volontariato, organismi di tutela ed U.S.L., vedo un atteggiamento brutto delle associazioni di volontariato, degli organismi di tutela che non condivido assolutamente e che mi pare sbagliato. In particolare il Tribunale dei diritti del malato, che è presieduto da una persona di grossa levatura, che è il figlio di Aldo Moro, Giovanni Moro, Presidente del Movimento Federativo Democratico, di cui il Tribunale dei diritti del malato è un'emanazione.

Il Tribunale dei diritti del malato in particolare, ma anche le altre associazioni non vedono con molto favore la Carta dei Servizi, perché gli porta via lavoro, gli porta via spazio, che mi pare una follia, cioè le associazioni di volontariato, gli organismi di tutela pensano

che anche quando sara' attuata la Carta dei Servizi con gli Uffici di Rapporti con il Pubblico e le Commissioni Miste Conciliative, loro continueranno a fare quello che hanno fatto finora, come apripista e come organismi della societa', che mi pare una follia. Come gli ospedali sono stati fatti da gente della societa' e da fondazioni e quando lo Stato si e' messo lui a fare gli ospedali, tutto hanno detto: "Meno male che l'ospedale se lo fa lo Stato, noi ci mettiamo a fare altre cose!", a mio avviso le associazioni del volontariato, gli organismi di tutela devono fare lo stesso discorso oggi. Loro sono riusciti a porre questi problemi, a portare all'attenzione delle istituzioni questi problemi. Oggi abbiamo una legge, la quale prevede che le istituzioni si fanno carico loro tramite le U.S.L. di dare tutela ai cittadini; le associazioni si mettano a fare un'altra cosa, non si mettono a fare il duplicato, no? Questa mi pare una follia. anche perche' poi non si capisce piu' nulla e la proliferazione delle cose poi e' l'ideale per non fare piu' nulla.

Quindi chiusa la parentesi.

".....nei casi in cui l'istanza abbia per oggetto la violazione dei principi fatti propri dalle Carte dei Diritti sottoscritte dalla U.S.L. e dalle associazioni del volontariato e di tutela, l'esame viene deferito ad una

Commissione Mista Conciliativa". Questa e' la prima scemenza, cioe' non e' che qualsiasi disservizio, qualsiasi reclamo, qualsiasi segnalazione va prima all'Ufficio Rapporti con il Pubblico e poi alla Commissione Mista Conciliativa, non solo le istanze che hanno per oggetto la violazione dei principi fatti propri dalle Carte dei Diritti. Se sono stato trattato male, se ho fatto una cosa di sei ore, se sono stato operato alla gamba destra invece che alla gamba sinistra, ho un disservizio nella sanita' di cui mi lamento e di cui chiedo soddisfazione. Qui invece si limita il ricorso alla Commissione Mista Conciliativa soltanto ad alcune ipotesi.

Ma quello che non torna e' che la Commissione e' composta da un rappresentante della U.S.L. (uno!), da un rappresentante della Regione e da un rappresentante delle associazioni del volontariato. Fare una Commissione Mista Conciliativa di tre persone e' follia! Intanto vorrei capire che c'entra la Regione. Che c'entra la Regione?! La Regione non ha compiti di gestione della sanita', ha compiti di indirizzo, coordinamento e controllo. E poi ci mettete un rappresentante delle associazioni del volontariato? Ma nelle U.S.L. normalmente operano 2-3-4 associazioni del volontariato. Perche' ce ne deve essere uno? Poi un organismo di tre, basta che me ne manchi uno, poi si

funziona all'unanimità', perché non potete mettere la regola che il voto del Presidente prevale. No, perché allora siamo in due, tu vota come ti pare, io sono il Presidente! Non è un organo che funziona. Un terzo membro è rappresentante della Regione; non capisco il significato di questa previsione.

La Commissione così formata (notate: una Commissione composta da un rappresentante della U.S.L., un rappresentante della Regione delle associazioni di volontariato) "viene presieduta dal Difensore Civico regionale, istituito ai sensi delle disposizioni dello Statuto regionale, in attuazione della 142 del '90". Qui siamo alla doppia follia! Il Difensore Civico esiste anche se non c'è nello Statuto e la 142 del '90 con il Difensore Civico non ha senso.

Ma questa formulazione è scritta, è un errore di scrittura nella Commissione Mista Conciliativa di Arezzo.

"..... e' presieduta dal Difensore Civico regionale, istituito ai sensi delle disposizioni dello Statuto regionale, in attuazione della 142 del '90, ovvero da altra figura esterna all'amministrazione U.S.L., individuata di concerto con le associazioni interessate e nominata dal legale rappresentante dell'ente pubblico".

Allora avremmo una Commissione, non di tre, ma di quattro e in piu' c'e' il Difensore Civico regionale.

"Il Difensore Civico regionale riceve le osservazioni, le opposizioni, le denunce, i reclami in via amministrativa o verbali, acquisisce quelle scritte presentate all'Ufficio Rapporti con il Pubblico e dispone l'istruttoria e le segnalazioni necessarie". Qui non si capisce l'italiano; se c'e' una Commissione, per quale motivo e' il Difensore Civico che riceve le osservazioni e le opposizioni? A me pare di capire che e' la Commissione che fa questo. Ecco perche', se prendete quell'articolato, li' c'e' scritto: "La Commissione e' composta da sette o nove membri (non me lo ricordo) e la Commissione e il Presidente fa l'istruttoria", ma poi la porta evidentemente in Commissione.

Quindi questo articolo 8 mi pare che debba essere, possa essere rivisto. Quello che conta e' che la Commissione Mista Conciliativa sia una sede in cui ci sono le due voci, la voce della U.S.L. e la voce delle associazioni del volontariato. Questo e' il principio che si puo' ricavare da questo schema generale di riferimento.

"Gazzetta Ufficiale", 10/11/95; questo e' il decreto che mi dicevi tu, no? Questa quindi e' una notazione che serve a me per vedere.

Non ve ne ho parlato, perche' questo e' un decreto che riguarda gli indicatori di efficienza e di qualita' del Servizio Sanitario Nazionale, una parte rispetto alla quale ho stralciato la mia indicazione, perche' qui ci vogliono i tecnici della sanita' per dire se vanno bene o se non vanno bene.

Ho poi segnato qui una domanda: cosa fa il Difensore Civico? Cinque decisioni soltanto sono come la 241 del '90. Qui non direi - Ambra - che le cinque decisioni sono segno di non attuazione, perche' li' ha funzionato la Commissione di Pubblica Tutela, la quale ne ha ricevuti una settantina di reclami ed e' riuscita a risolvere questi casi nella gran parte dei casi, per cui i casi in cui il cittadino si e' dichiarato non soddisfatto sono stati soltanto cinque. Quindi il fatto che siano pochi dimostra che il filtro dell'ufficio della U.S.L. da solo ha funzionato e quindi direi che e' un dato positivo, che soltanto alcuni casi hanno avuto bisogno di una seconda affermazione.

L'osservazione di Ambra Bordetti la sposo fino in fondo da questo punto di vista. Il Difensore Civico da tutte le parti, certamente quello della Toscana, si trova a dover fare un'attivita' che e' un'attivita' con la quale si da' una mano ai cittadini per il rispetto dei diritti

che hanno sulla carta, ma non hanno in realta'. Cioe' la 241 nel momento in cui prevede quei diritti manca per la parte....., se i diritti non vengono rispettati cosa succede? Perche' capite che non basta scrivere in una legge che ho diritto ad una certa cosa. Provate a chiedere un documento, non ve lo danno, fate ricorso al TAR. la legge dice che il TAR decide entro 30 giorni; tutti i TAR d'Italia hanno detto: "Termine ordinatorio; ci mancherebbe altro!"; e allora? Se decide dopo 5 anni, come mediamente decide, cosa me ne faccio?

Allora mi trovo, come Difensore Civico, a pretendere il rispetto di quei diritti con il vantaggio che, siccome il Difensore Civico puo' pretendere dall'amministrazione l'obbligo della motivazione, allora un'amministrazione che non fa una cosa e' costretta a spiegarmi perche' non ha fatto quella cosa, dopodiche' io, come Difensore Civico, non ci posso fare nulla. Ma l'obbligo di motivazione puo' essere poco e puo' essere tantissimo, cioe' e' poco perche' un funzionario bravo riesce a motivare qualsiasi cosa e questo e' anche vero, pero' e' anche vero che, se l'atto e' stato fatto per far piacere a tizio e questo non lo posso scrivere, sono costretto a modificarlo.

Vi faccio un piccolo esempio. Un primario ospedaliero aveva 20 letti, di cui 10 erano abitualmente vuoti. Nel

reparto accanto il primario aveva 10 letti con sempre 5-6-7 nel corridoio. Allora scrivendo al Direttore Generale come mai c'era questa situazione, siccome la situazione vera era che un primario era potente e l'altro era uno "scassato" - come direbbe un mio amico napoletano - il Direttore Generale non poteva scrivere questo; il risultato e' stato che hanno passato dei letti dall'uno all'altro.

Quindi vedete che quando si va a mettere un dito su qualcosa che non funziona..... E questo caso mi e' stato segnalato dall'Ufficio Rapporti con il Pubblico della U.S.L., perche' - state attenti - l'Ufficio Rapporti con il Pubblico, almeno per 10 anni, non puo' risolvere tutti i casi, perche' il responsabile dell'Ufficio Rapporti con il Pubblico deve vivere dentro la U.S.L., il responsabile dell'Ufficio Rapporti con il Pubblico ha lo stesso livello, bene che vada, del primario e lui al primario non puo' ordinare qualcosa, perche' e' un suo pari grado, ci deve vivere insieme e allora la responsabile dell'URP della U.S.L. di Firenze, intelligente, mi ha detto: "Massimo Carli, questa questione la fai tu, per favore, da fuori". Io a lei passo le questioni degli infermieri che trattano male la gente, perche' lei li conosce, si sa che quello e' irascibile, si sa che quello funziona bene, cioe' ci sono

dei casi che si risolvono bene dall'interno con l'Ufficio Rapporti con il Pubblico, ci sono rapporti dove dall'interno non si riesce ad incidere perche' uno ci deve vivere con la struttura e quindi per certi problemi dall'esterno non si hanno i condizionamenti che ha chi vive dentro una struttura.

Tenete poi presente che con i giornali che abbiamo e la televisione che abbiamo, la gente ritiene che nella sanita' siano tutti inefficienti, ladri e farabutti. I giornali quando parlano della sanita'? Quando e' rimasta la garza nella pancia, quando si e' sbagliato ad operare, quando ci sono gli scarafaggi nel brodo, ecc.; per cui la gente viene terrorizzata; "mi devo ricoverare; chissa' che cosa mi capitera'!". Vi garantisco che da un anno e mezzo che faccio questo mestiere non e' vero che la sanita' e' cosi', ci sono tante cose che funzionano anche nella sanita', ci sono dei reparti che funzionano bene, ma la gente non lo sa perche' i giornali non ne parlano e la televisione nemmeno.

E allora la gente nei vostri confronti (dico "vostri" perche' lavorate in una struttura pubblica; anch'io sono un dirigente pubblico e quindi posso parlare male dei dirigenti pubblici), quando gli dite una cosa, voi funzionari pubblici, non ci crede, perche' pensa che gli diciate

una cosa a vostro vantaggio, per un vostro vantaggio. Molte volte dico alla gente le stesse cose che gli ha detto il funzionario con il quale ha parlato e da me l'accetta, perche' non capiscono perche' io glielo debba tirare in tasca. C'e' cioe' un problema sociologico; la gente non si fida dell'amministrazione, ma non perche' e' diffidente, perche' e' stata educata cosi' dalla stampa e dai giornali. Quindi non basta un Ufficio Rapporti con il Pubblico per risolvere questi problemi, perche' la gente della risposta dell'ufficio della U.S.L. che l'ha trattato male non si fida.

Quindi una struttura esterna alla U.S.L. ancora per tanti anni e' necessaria, fino a che non si rompe questo disfavore, questa disistima, questa non fiducia che ha il cittadino nei confronti dell'amministrazione.

Mi chiedeva: "Ma la Presidenza di una Commissione Conciliativa non sminuisce il Difensore Civico?". Penso proprio di no, per questo motivo. Io, come Difensore Civico della Regione, agisco nei confronti degli uffici della Regione e delle aziende regionali e quindi anche della U.S.L., ma, contrariamente a quello che fa il Tribunale dei diritti del malato, io sono contentissimo che della disfunzione della sanita' se ne occupino l'Ufficio Rapporti con il Pubblico e la Commissione Mista

Conciliativa. Tenete presente che URP e Commissione Mista Conciliativa sono organi della U.S.L., per cui, se il risultato finale e' un risultato insoddisfacente, io come Difensore Civico parto, cioe' lascio fare alle istituzioni, se loro si fanno carico di risolvere il problema, ben venga, no? Mi metto a fare altre cose, ce ne sono un'infinita' che non faccio; dovrei assistere gli extra-comunitari. Non ho tempo di farlo; per fortuna vengono in pochi da me perche' non lo sanno!

Ma il Difensore Civico ha il potere di iniziativa d'ufficio. Non ho bisogno dell'istanza di un cittadino che mi segnala; posso intervenire d'ufficio e non lo faccio perche' non ho tempo di farlo, perche' la struttura e' piccola e non si ripara!

Quindi, se nella sanita' ci sono questi strumenti che servono, bene, lo facciano. Poi, se la decisione e' una decisione abnorme, una decisione insoddisfacente, rimane una decisione di chi? Del Direttore Generale e quindi dell'organo della U.S.L., azienda regionale rispetto alla quale ho il potere di intervenire.

Quindi non credo che sia uno sminuire; li valuto come persona imparziale, come persona esterna all'ambiente, che poi sia il Difensore Civico non interessa, con la

possibilita' pero' di riprendere la decisione finale, perche' e' decisione del Direttore Generale.

Chi esegue le decisioni della Commissione Mista Conciliativa? Se il Direttore Generale insiste che cosa succede? Per Arezzo il problema non si e' posto, perche' il Direttore Generale si e' auto-limitato. Quando nel '93 fu approvata la Carta dei Servizi ha scritto: "Il Direttore Generale fa sua la decisione della Commissione Mista Conciliativa"; si e' auto-limitato. A Firenze si dice che per i bischeri non c'e' paradiso! L'hai voluta e adesso pedala! Hai voluto la bicicletta e adesso pedala!

Pero' questa se l'e' scelta lui, perche' voleva fare bella figura, voleva fare questo esperimento-pilota, pero' non si puo' imporre a un Direttore Generale una cosa di questo tipo. Allora chi e' che esegue la decisione della U.S.L.? E' il Direttore Generale; la Commissione Mista Conciliativa cosi' decide e trasmette al Direttore Generale per i provvedimenti di competenza e il Direttore Generale prende questa decisione, la manda all'interessato, normalmente e prende i provvedimenti che la Commissione Mista Conciliativa gli ha chiesto di prendere.

E' morto un uomo alle 4 di notte; la figlia aveva chiesto: "Mi fate fare la notte?", "No, niente, alle 20 dovete andare via" e questo qui muore alle 4 di notte. La

figlia arrabbiata fa l'istanza e allora si e' chiesto per quale motivo, perche' e' chiaro che, se siamo in una struttura dove c'e' la tenda ad ossigeno, dove ci sono apparecchiature, non si possono lasciare i parenti, perche' i parenti ostacolano l'esercizio degli infermieri e dei medici, ma se e' un malato d'infarto, nella notte non ci sono visite, l'infermiere e' di guardia, perche' impedire ad un figlio di assistere? Abbiamo chiesto al Direttore Generale quali sono le regole in base alle quali si consente ai familiari di stare al letto del malato, perche' delle regole ci devono essere, perche' non c'e' solo l'interesse dell'infermiere o del primario a non avere degli estranei fra i piedi, c'e' anche l'interesse del figlio di assistere il padre morente. Quindi sono due valori che vanno bilanciati.

Non esisteva nessuna regola. La caposala gentile faceva in un modo, la caposala non gentile in un altro modo. Il Direttore Generale ha preso ed ha scritto regole e in relazione a questo fatto (non ci aveva mai pensato) ha disciplinato e l'ha disciplinato in maniera diversa da reparto a reparto, perche' e' chiaro che in alcuni reparti bisogna essere piu' stretti e piu' rigidi che non in altri reparti.

In questo senso perche' serve la Commissione Mista Conciliativa? Perche' serve per mettere gli occhi su cose che normalmente non arrivano al Direttore Generale, il quale Direttore Generale di Arezzo era qui ieri e lui diceva - non io - che questo sistema della Carta dei Servizi adottato dieci anni fa gli e' servito, perche' ha visto che c'erano una trentina di lamentele per il pronto soccorso, nessuna per l'ortopedia, nessuna per la medicina generale 1, si' per la medicina generale 2. Ha detto: "Ho capito che c'erano al pronto soccorso dei problemi; sono andato a vedere e infatti c'era una regolamentazione al pronto soccorso che non tornava", perche' il pronto soccorso ha questo difetto. Al pronto soccorso ci deve essere un medico, ma poi ci devono essere tutti gli specialisti, perche' - poveretto! - un medico che sta li' non puo' essere specialista di tutto! Morale della favola, i medici del pronto soccorso si ritengono il medico di un altro reparto, quindi al pronto soccorso ci vanno quando gli pare, se gli pare, ecc., cioe' c'e' un difetto di organizzazione, per cui il pronto soccorso non riesce ad avere quelle collaborazioni che e' necessario che abbia e non potete mettere una sfilza di venti primari per tutte le specialita', perche' i costi vi vanno alle stelle.

Quindi e' un problema organizzativo, che gli e' stato evidenziato quando ha visto la frequenza delle lamentele nei confronti del funzionamento del pronto soccorso.

Per questo dico che la Carta dei Servizi serve sia a tutelare il cittadino, ma serve di piu' a far funzionare. Certo, bisogna che ci sia interesse a far funzionare l'amministrazione. Credo quindi che con questo sistema si esce dalla partecipazione declamata e si entra in qualche cosa di piu' concreto. E guardate che molte volte il cittadino ha torto, perche' i medici hanno l'andazzo di parlare male dell'altro medico. Avete cambiato medico? "Eh, ma chi le ha fatto questo?!"; la gente ci crede e pensa di essere stata trattata male. Molte volte non e' vero e quindi ci vuole un filtro, perche', se arrivassero direttamente gli esposti..... Da me dieci persone che vengono, 2-3 le mando via dicendo: "Ha torto marcio; e' inutile andare avanti, non ha subito nessun torto", perche' la gente e' prevenuta nei confronti dell'amministrazione e molte volte pensa di essere stata trattata male, mentre invece non e' vero.

La legge regionale puo' obbligare il Direttore Generale ad accettare? Penso proprio di no, perche' la legge 502 dice che il Direttore Generale e' lui il rappresentante legale e ha lui il potere decisionale, quindi la

legge regionale il massimo che gli puo' fare e' dire: "Quando e se non sei d'accordo, devi motivare il tuo disaccordo", perche' allora non c'e' violazione del suo potere decisionale, c'e' un obbligo di esternare i motivi del suo dissenso. Questa non e' paralisi del potere decisionale e tra l'altro risponde al principio della trasparenza. "Tu dimmi perche' non sei d'accordo" e non e' la fine del mondo se un caso non si riesce a conciliare. La Commissione Mista Conciliativa ritiene bianco, il Direttore Generale nero. Certo, se succede sempre, allora il meccanismo si inceppa e non serve piu'. Ma non e' detto che succeda questo, anche perche' il Direttore Generale credo che sia consapevole che da queste segnalazioni puo' avere delle indicazioni diverse da quelle dei suoi primari, i quali naturalmente gli raccontano solo certe cose.

I Difensori Civici in Italia sono stati tenuti molto piccoli, in modo che non rompano le scatole; si fanno, ma non gli si da' il personale. Perche'? Perche' il mestiere che fa il Difensore Civico - fra di noi si puo' dire - lo vuol fare il Consigliere Regionale; gli tolgo raccomandazioni. Per molti Consiglieri Regionali o parlamentari fare il parlamentare vuol dire risolvere il problema che ha quello, dopodiche' lui mi da' il voto, perche' questa e' la filosofia. Guardate che in Inghilterra il cittadino non

puo' andare dal Difensore Civico inglese, deve andare dal parlamentare del suo collegio, perche' li' c'e' la tradizione, sistema maggioritario serio, che il parlamentare e' il rappresentante di quella zona e quindi tutti quelli che hanno problemi della zona vanno dal parlamentare, il quale e' lui che si rivolge al Difensore Civico. Questa e' l'idea inglese onesta. L'hanno portata in Italia e.....

Quindi i Difensori Civici che dovevano raccogliere tutti i casi in cui il cittadino si lamenta nei confronti dell'amministrazione, toglie..... E allora si fa, cosi' si fa bella figura nei convegni che abbiamo fatto il Difensore Civico, poi non si da' il personale, non si danno i locali e quindi siamo sicuri che non rompa le scatole.

INTERVENTO

Posso fare un'ultima domanda?

C'e' un rapporto (non mi occupo del settore e quindi puo' darsi che sopra l'acqua calda) tra valutazione di efficacia ed efficienza e violazione ripetuta? Cioe' un rapporto stabilito in norma?

DOTTOR MASSIMO CARLI - DIFENSORE CIVICO

Certo che c'e' ed hai fatto bene a ricordarlo, perche' ce l'avevo negli appunti e l'ho saltato.

Prendete la Carta dei Servizi; e' quasi commovente la Carta dei Servizi nel suo tentativo di andare in questa direzione. Poi invece dopo vedrete che con la legge verra' rafforzata. Il paragrafo 3 e' la tutela: procedure di reclamo. Comitato permanente per l'attuazione della Carta dei servizi pubblici.

"La Carta dei Servizi prevede un Comitato permanente per l'attuazione della Carta dei Servizi". Attenzione, qui siamo nel '94, quando c'era la direttiva che pero' era agganciata al nulla, cioe' era agganciata al potere del Presidente del Consiglio dei Ministri di dare direttive, ex-legge 400. Questa direttiva diceva che "il Comitato per l'attuazione della Carta dei Servizi pubblici, che ha sede presso il Dipartimento della Funzione Pubblica", una delle cose che faceva era (lettera I) "propone annualmente al Presidente del Consiglio dei Ministri l'attribuzione di attestati di qualita' ai soggetti che si siano distinti quando ad efficienza del servizio reso, qualita' degli standard, osservanza degli stessi, gradimento degli utenti". Buffa questa cosa! Siccome e' uno strumento

giuridico inesistente, propone cosa? L'attribuzione di attestato di qualita'; dopodiche' te lo metti in cornice!

Andiamo a vedere la legge. L'attestato di qualita' e' diventato decreto legge 12 maggio '95, n. 163; per ora e' l'articolo 3; per ora tutte le ipotesi (e' una norma che si riferisce all'Ufficio Rapporti con il Pubblico), prevedendo che quando il responsabile dell'Ufficio Rapporti con il Pubblico propone dei miglioramenti dei servizi, che vengono poi adottati, si dice che "l'organo di vertice della gestione dell'amministrazione dell'ente provvede alla verifica dell'efficacia dell'applicazione delle iniziative proposte dall'Ufficio Rapporti con il Pubblico per il miglioramento dell'ente, ai fini dell'inserimento della verifica positiva nel fascicolo personale del dipendente. Tale riconoscimento costituisce titolo autonomamente valutabile in concorsi pubblici e nella progressione in carriera del dipendente". Un passo avanti.

Le disposizioni di questi due articoli, 5 bis e 5 ter, a decorrere dal 1 luglio '97 (vorrei sapere perche' dal 1 luglio '97!) sono estese a tutto il personale dipendente dalle amministrazioni pubbliche. Quindi si comincia col dire che quando il responsabile dell'Ufficio Rapporti con il Pubblico propone delle modifiche che funzionano, se ne tiene conto per la sua progressione in

carriera e per i concorsi. Queste disposizioni pero' si applicano poi dal 1 luglio '97, chissa' perche'! Chissa' cosa c'e' sotto! Pero' capite che la direzione e' cambiata.

Andate a leggere l'articolo 3 ter, comma 2. Gli attestati di qualita' sono diventati documenti che vanno nel fascicolo personale e che servono per i concorsi e per la progressione in carriera". "I servizi di controllo interno (qui dice dei Ministeri, ma sapete che per il 29 i servizi di controllo interno - articolo 20 - devono essere istituiti da tutte le amministrazioni pubbliche) istituiti ai sensi dell'articolo 20 e i servizi ispettivi compiono annualmente rilevazioni sul numero complessivo dei procedimenti - Ambra, questo interessa a te - non conclusi entro il termine determinato ai sensi della 241. L'inservanza di tale termine comporta accertamenti ai fini dell'applicazione delle sanzioni". Quindi la non applicazione della 241 diventa sanzionata a carico dei dirigenti.

Vedete; tre passaggi; la direzione e' quella e quindi bisogna che nel Piano Sanitario della Regione che si fa ci sia scritto: "U.S.L., devi fare le Carte dei Servizi; se non le fai il Direttore Generale guadagna meno", perche' altrimenti le Carte dei Servizi chissa' quando vengono fatte.

Seconda osservazione: bisogna che alla fine dell'anno ci sia un ufficio della U.S.L. che va a vedere quante volte non hai rispettato la 241, quante volte non hai rispettato la Carta dei Servizi. Le strutture responsabili ci devono rimettere. E allora state tranquilli che con un sistema di questo tipo.....

INTERVENTO

Qua il riferimento e' alla 241?

DOTTOR MASSIMO CARLI - DIFENSORE CIVICO

Certo.

INTERVENTO

Allora, laddove la Carta dei Servizi prevede termini per l'erogazione di certi servizi?

DOTTOR MASSIMO CARLI - DIFENSORE CIVICO

Ti pare vietato prevedere nella Carta....?

INTERVENTO

No, per carita'!

DOTTOR MASSIMO CARLI - DIFENSORE CIVICO

Non e' automatico. Pero' il vento e' cambiato, no?

INTERVENTO

Si innesta un circolo vizioso, senz'altro.

DOTTOR MASSIMO CARLI - DIFENSORE CIVICO

Pero' bisogna che diventi conveniente attuare la 241 e la Carta dei Servizi.

INTERVENTO

Bisogna che il cittadino messo a mordere l'amministrazione, poi abbia un ritorno in qualche modo.

DOTTOR MASSIMO CARLI - DIFENSORE CIVICO

Ma questo c'e', ma non basta questo; bisogna che il responsabile del pronto soccorso, se alla fine dell'anno si ritrova dieci casi in cui non ha funzionato, perde la responsabilita' del pronto soccorso, perde l'indennita'. Stai tranquilla che si mette a lavorare! Fino a che non si arriva a premiare chi si comporta in un modo, basta il premiare, non mi interessano le sanzioni e il procedimento disciplinare, tanto si sa che non si riesce a fare, ma agganciare i primi al rispetto della 241. In questo modo in 10 anni il sistema cambia e mi pare che l'indicazione sia in questo senso. Non e' compiuto evidentemente, pero' il segnale mi pare molto chiaro, no?

Se posso dire un'ultima cosa, scusate la mia invadenza, le riforme di Cassese, belle, interessanti, ecc. hanno questo limite, di avere puntato tutto su strumenti interni all'amministrazione. Avete visto: controllo interno, servizio ispettivo interno. So per certo che Cassese considera un ferro vecchio ed inutile il Difensore Civico.

Non e' che voglio difendere quello che oggi faccio, ma le cose che vi dicevo prima non e' possibile che subito l'amministrazione si faccia lei carico di funzionare bene, perche' c'e' un ambiente in cui certe cose o vengono sollecitate da fuori, dai cittadini, o vengono imposte da un organismo che vive fuori, da un'autorita' imparziale,

altrimenti basarsi soltanto sul potere di auto-correzione dell'amministrazione e' una fiducia un po' illuministica. Anche perche' come fai a tutelare dall'interno il rispetto della 241, della Carta dei Servizi, che l'amministrazione lei stessa se e' data? Lo potrai sanzionare alla fine dell'anno, ma se uno non e' a piena soddisfazione, bisogna che abbia qualcuno cui potersi rivolgere per avere soddisfazione. Il giudice non esiste in Italia. Nei fatti, quando la gente viene da me e gli dico che ha ragione da vendere, mi chiedono che cosa possono fare. "Ricorso", "Quando lo decide?", "Fra 5 anni", "Non me ne frega nulla, non mi serve a nulla!", non serve e guardate che questo e' un fortissimo fattore di corruzione.

INTERVENTO

Non solo fra 5 anni, ma spendendo quanto!?

DOTTOR MASSIMO CARLI - DIFENSORE CIVICO

E' un fortissimo fattore di corruzione, perche' io che ho ragione da vendere e non riesco ad averla, cosa faccio? Vado all'ufficio e gli chiedo che cosa vuole per dirgli di si'.

Allora il Difensore Civico, Giuliano Amato, l'autorita' imparziale, non mi interessa, cioe' un organismo esterno all'amministrazione, che obbliga l'amministrazione a spiegare perche' si comporta in quel modo e' un modo per ottenere una giustizia veloce e senza costi, che oggi come oggi mi pare che sia stupido non utilizzare.