

3.1.1 Statistiche in materia di responsabilità professionale

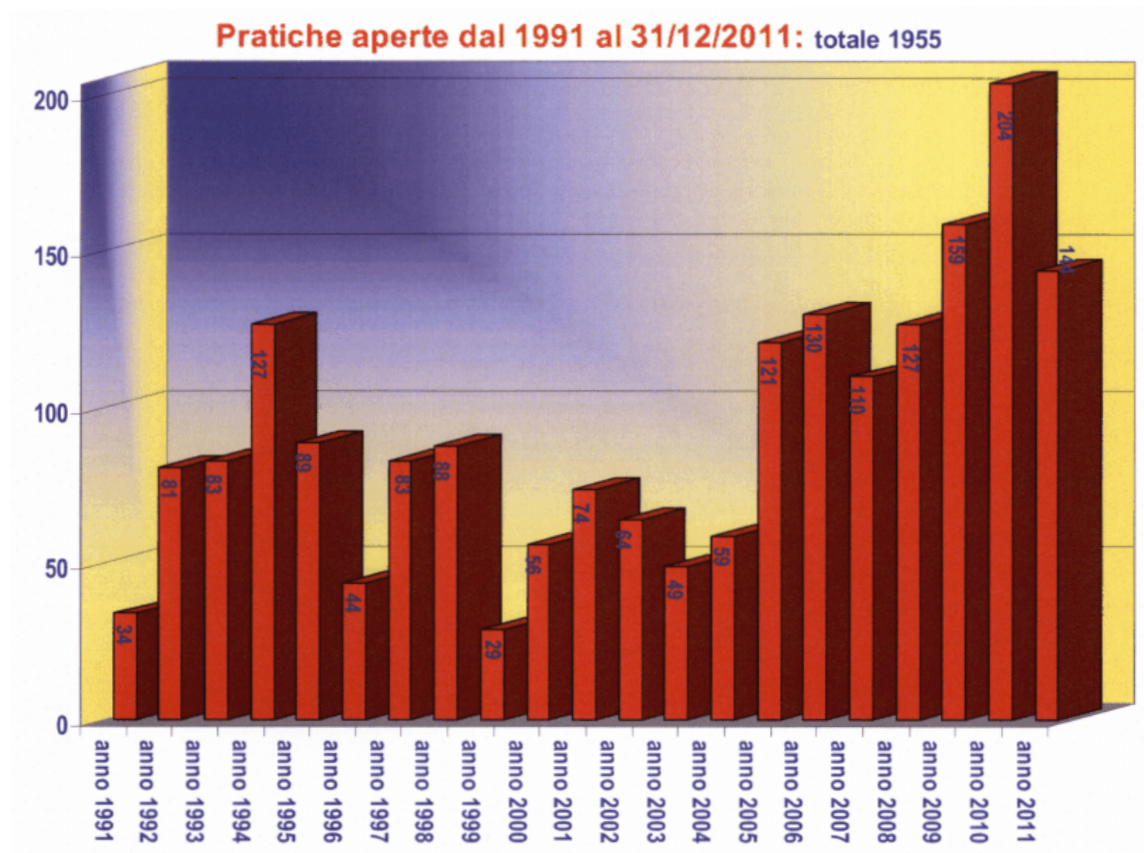
In questa materia il Difensore civico ha aperto, fino al 31/12/2011, 1955 pratiche, distribuite per anno e per disciplina nella tabella che segue.

Pratiche aperte per anno e per tipologia dal 1991 al 2010

Totale 1955 pratiche

Disciplina	1991-2000	anno 2001	anno 2002	anno 2003	anno 2004	anno 2005	anno 2006	anno 2007	anno 2008	anno 2009	anno 2010	anno 2011	Totale
Anatomia Patologica	4	1	1		1								7
Anestesia e Rianimazione	13	3	2		1	3	1	2	2	4	2	1	34
Cardiochirurgia	10					1	1		5				17
Cardiologia	15					4	4		3	2		3	31
Chirurgia generale	108	15	7	4	7	14	17	13	9	8	14	7	223
Chirurgia maxillo facciale	5												5
Chirurgia Vascolare	9												9
Dermatologia	5					2	4	2	1	2	1	1	18
Ematologia	2								1				3
Endocrinologia	3								1				4
Fisiochiroterapia	6	3		1	1	1		1				1	14
Gastroenterologia	7									1		2	10
Malattie Infettive	2												2
Medicina Generale	93	7	8	15	13	33	21	22	24	38	62	32	368
Medicina di Base	18	1	5	3	1	3	6	1	2	3	2	2	47
Neurochirurgia	7	1	2		1	1		4	1	1		1	19
Neurologia	4		3		1					2	1	1	12
Oculistica	18	3	3	2	4	1	6	1	2	4	7	11	62
Odontoiatria	15	4	2	1	1	1		5	3	8	5	6	51
Oncologia	23	1	1	2	4	8	11	2	10	8	15	7	92
Otorinolaringoiatria	8	1	1	4	1	3	1	3	1	2	5	6	36
Ostetricia e Ginecologia	81	6	9	4	4	8	9	8	7	6	9	14	165
Ortopedia	141	9	12	3	11	19	16	25	18	36	18	11	319
Neonatologia	2							1	2	4	3	4	16
Pneumologia	6	1											7
Pronto Soccorso	65	5	3		1	5	8	5	8	4	4	5	113
Psichiatria	4				1	1	3		3	1	1	1	15
Radiagnostica	20	5		3	2	3	8	6	6	9	23	12	97
Radioterapia	2	1			1								4
Urologia	14	7	2	1	1	1	7	5	1	3	5	1	48
Infermieristica ed altro	4		3	6	2	9	7	4	17	13	27	15	107
Totale	714	74	64	49	59	121	130	110	127	159	204	144	1955

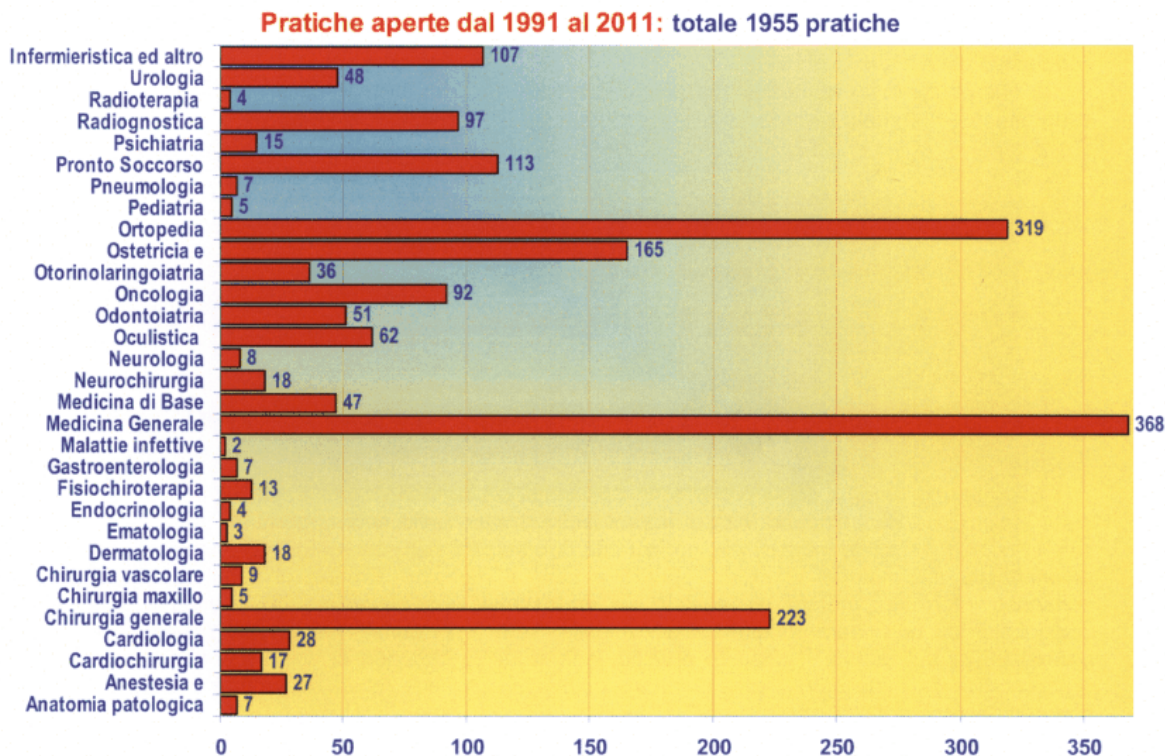
Al fine di poter rendere più leggibile la statistica si sono aggregate le annate dal 1991 al 2000.



Il grafico sopra riporta l'andamento per anno: naturalmente il dato non è significativo dell'effettiva conflittualità in materia di responsabilità professionale, dal momento che l'andamento delle istanze riflette ancora le istanze indirizzate direttamente all'ufficio da parte dell'utenza. L'aumento delle pratiche a partire dal 2005, risente dell'avvio dell'applicazione della D.G.R.T. 462/2004, ma anche dell'attività di promozione mirata anche sulla sanità nel 2008. Dal 2008 si nota un lieve rialzo delle istanze, frutto sia di un più sistematico invio da parte delle Aziende Sanitarie, ma anche di un più diffuso accesso all'ufficio da parte dell'utenza. Il calo del 2011 è legato sia alla circostanza che nel corso del 2010 sono stati fatti invii di casistica massicci da parte di Aziende che non si erano precedentemente adeguate alla normativa, sia al fatto che comunque la circostanza che sia entrata a regime la gestione diretta del contenzioso ha fatto sì che molte Aziende abbiano risolto direttamente le segnalazioni di presunta responsabilità professionale, laddove apparissero fondate.

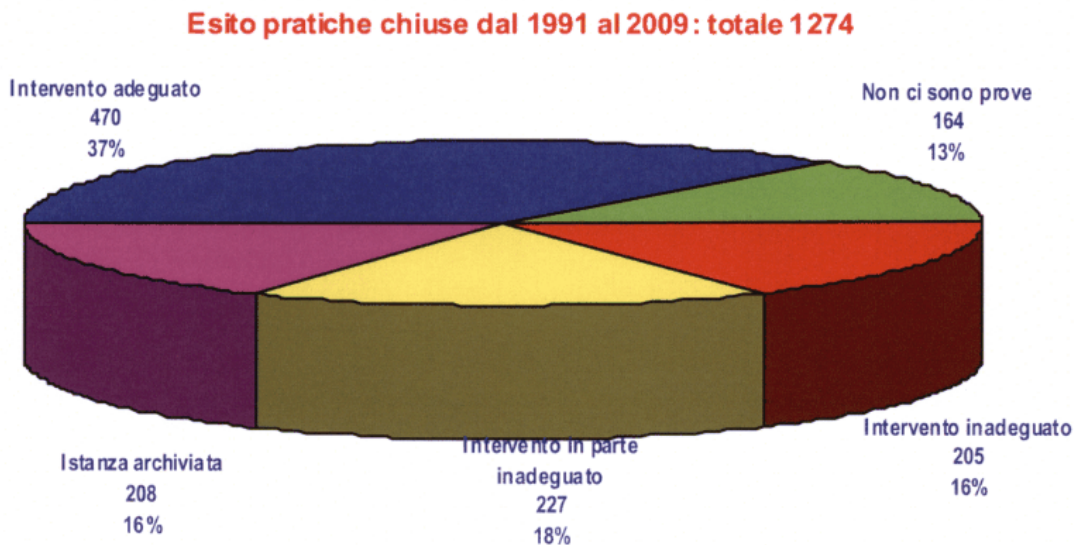
Il grafico alla pagina successiva sopra mostra l'andamento per della casistica per tipologia. Si torna ad osservare che pur non avendo il Difensore civico tutta la casistica relativa al contenzioso è interessante rilevare che le aree di maggior criticità riflettono la casistica degli Osservatori Medico Legali sul Contenzioso delle Aziende Sanitarie e che negli ultimi anni si cerca di far riferimento alla tipologia del comportamento contestato, quindi, più che al reparto ospedaliero o al servizio ove si è verificato il danno lamentato dall'utente si cerca di far riferimento alla tipologia di errore. Ciò anche perché il sistema statistico dell'ufficio consente di identificare la struttura e l'unità operativa, identificazione che sarà ancora più precisa con la prossima adozione del sistema informativo per la gestione dei reclami. Dunque, la mancata somministrazione di un farmaco in un reparto chirurgico viene quindi classificata sotto la voce "medica" e non "chirurgica".

È interessante evidenziare l'andamento per settore sia confermato dal dato delle segnalazioni tecnico professionali che pervengono al Difensore civico dalle Aziende Sanitarie a partire dal 2005 e come rispetto ai dati del contenzioso tecnico professionale la casistica del difensore civico comprenda anche quella relativa ai comportamenti dei Medici di Medicina Generale.



Sul totale di 1618 pratiche chiuse dal 1991 al 2011, il grafico che segue evidenzia il tipo di indicazioni fornite all'utenza circa il riscontro di incongruità nel comportamento dei sanitari. Il potenziale abbattimento del contenzioso è evidente se si considera che i casi in cui risulta un'incongruità parziale o totale dell'intervento medico sono rispettivamente il 16% e il 18%.

Da notare che oggi il dato relativo alle istanze archiviate comprende anche i casi in cui la pratica è stata trasmessa al Difensore civico dall'Azienda Sanitaria e l'utente non ha ritenuto opportuno chiedere ulteriori approfondimenti perché già soddisfatto della risposta ricevuta dall'Azienda, oppure in cui si è instaurato un contenzioso di tipo risarcitorio che ha fatto sì che l'Azienda chiudesse la gestione del caso in via non giurisdizionale. Poiché ai sensi della normativa al Difensore civico pervengono tutte le istanze in materia tecnico professionale, quindi non solo quelle degli utenti che si rivolgono direttamente all'ufficio, il numero delle istanze archiviate è destinato a salire, perché solo una minoranza degli utenti che presenta



direttamente la protesta all'URP si dichiara insoddisfatta della risposta ricevuta. Mentre prima del 2005 il numero delle istanze archiviate spesso era indice della scelta dell'utente di optare per altre soluzioni contenziose, il dato odierno risente di più di casi in cui l'utente è invece soddisfatto della risposta ricevuta.

In questo contesto le tabelle che seguono mettono a confronto le indicazioni fornite sulla congruità dell'intervento sanitario, con l'opportunità di attivare l'azione legale.

Casi conclusi dal 1991 al 2011 Totale 1618 pratiche: valori assoluti

Adeguatezza dell'intervento	Opportunità dell'azione legale		
	No	Sì	Totale
Intervento adeguato	494	12	506
Non ci sono prove	153	20	173
Intervento inadeguato	42	193	235
Intervento in parte inadeguato	165	80	245
Istanza abbandonata o archiviata	459		459
Totale	1313	305	1618

Dalla tabelle emerge come non in tutti i casi in cui c'è stata incongruità dell'intervento ci sia stata indicazione circa l'opportunità di approfondire il caso nelle sedi opportune, mentre i 12 casi in cui c'è stata tale indicazione, nonostante la congruità dell'intervento, sono dovuti a casi di difettosità dei materiali utilizzati, oppure a casi di modalità erranee di acquisizione del consenso informato, mentre nei casi in cui nonostante l'inadeguatezza dell'intervento si è consigliato di non approfondire il caso nelle sedi opportune, magari si prescindeva dall'esistenza del danno, il che, va ribadito, non significa che non ci siano state modifiche organizzative da parte dell'Azienda Sanitaria coinvolta o in sede regionale, al fine di evitare il ripetersi del problema.

Come abbiamo evidenziato nel paragrafo relativo alla sanità, i modelli di gestione diretta del contenzioso e la possibilità per il Difensore civico di intervenire nel procedimento favorendo l'accordo fra le parti potranno consentire finalmente all'ufficio di avere un riscontro diretto degli esiti concreti della pratica rispetto alle soluzioni fornite.

3.2 Convenzione con il Centro Servizi Volontariato (CESVOT)

PROTOCOLLO D'INTESA TRA IL DIFENSORE CIVICO DELLA REGIONE TOSCANA E IL CESVOT PER AZIONI COMUNI A TUTELA DEI DIRITTI UMANI

tra

il Difensore civico della Regione Toscana, con sede in Firenze Via De' Pucci 4, in persona della Dott. Lucia Franchini

e

il **CESVOT** – Centro Servizi Volontariato Toscana, con sede legale in Firenze Via Ricasoli, 9 nella persona del Presidente e legale rappresentante pro-tempore Patrizio Petrucci,

premesso

- ❖ che la Regione Toscana opera al fine di realizzare il pieno sviluppo della persona e dei principi di libertà, giustizia, uguaglianza, solidarietà, rispetto della dignità personale e dei diritti umani (art. 3 dello Statuto);
- ❖ che tra gli organi della Regione Toscana, il Difensore civico, realizza detti principi non soltanto assicurando a tutti la tutela non giurisdizionale nei casi di cattiva amministrazione e svolgendo le altre funzioni stabilite dalla legge, concorrendo, anche mediante la formulazione di proposte, con le amministrazioni pubbliche, al perseguimento di obiettivi di buon andamento, imparzialità, trasparenza ed equità, ma anche assistendo, affiancando e supportando i soggetti che versano in condizione di particolare disagio sociale dipendente da ragioni economiche, culturali e di integrazione sociale, al fine di agevolare l'esercizio dei loro diritti nei rapporti con la pubblica amministrazione e in particolare nei procedimenti amministrativi cui sono interessati. (art.2 e 13 della legge regionale toscana 19/2009);
- ❖ che la funzione del Difensore civico non si esaurisce, quindi, nelle funzioni di garante per una corretta amministrazione pubblica, ma è anche promotore ed attore di "cultura ed educazione civica" a sostegno di una democrazia sostanziale e che i documenti delle Nazioni Unite, del Consiglio D'Europa e di altre Organizzazioni internazionali hanno inserito il Difensore civico fra gli Istituti di tutela non giurisdizionale dei Diritti Umani (come richiamato anche dagli art. 1 L.R. 19/2009);

- ❖ che Il Difensore civico promuove, d'intesa con gli enti locali interessati e con il Consiglio delle autonomie locali, le iniziative utili a favorire lo sviluppo e la qualità della difesa civica locale (art. 19 legge regionale toscana 19/2009);
- ❖ che il Cesvot in qualità di centro di servizio per il volontariato ha lo scopo di realizzare ogni attività tesa a promuovere sostenere e sviluppare le organizzazioni di volontariato in Toscana (art. 15 legge 266/91) ed a tal fine si è dato un'organizzazione che si caratterizza per la presenza sul territorio di proprie articolazioni territoriali in numero di 11 e di numerosi sportelli informativi ;
- ❖ che il Cesvot, tra le varie attività che gli competono, svolge anche quella di promuovere strumenti ed iniziative atte a favorire la crescita di una cultura solidale, stimolando forme di partecipazione e di cittadinanza attiva da parte delle organizzazioni e dei singoli e sostenendo nuove iniziative di volontariato e il rafforzamento di quelle esistenti con una particolare attenzione al lavoro di rete e alla concertazione con le istituzioni pubbliche;

convengono

- 1) oggetto delle istanze medesime di impegnarsi in un reciproco scambio di informazioni sui rispettivi ruoli e di concertare la progettazione e realizzazione di momenti comuni di informazione, formazione e consulenza per le Organizzazioni di Volontariato della Toscana in tema di tutela dei diritti umani e sul ruolo del volontariato e della difesa civica nella tutela non giurisdizionale delle persone, con particolare riferimento a coloro che, versando in condizioni di disagio, hanno maggior difficoltà a far valere i propri diritti;
- 2) di attivarsi per la realizzazione di eventi pubblici tesi alla diffusione e alla conoscenza delle modalità di tutela non giurisdizionale dei diritti e al ruolo che il Difensore civico e le Associazioni di Volontariato possono svolgere in questo contesto;
- 3) di favorire la realizzazione di accordi tra la difesa civica sia locale che regionale e le organizzazioni di volontariato per il sostegno, affiancamento ed assistenza delle persone svantaggiate per ragioni economiche, culturali e di integrazione sociale nell'ambito delle rispettive funzioni, anche tramite la collaborazione delle Associazioni di Volontariato nell'assistenza diretta agli utenti per la raccolta e la presentazione delle istanze al Difensore civico regionale o alla rete della difesa civica toscana e tramite la segnalazione da parte del Difensore civico al Cesvot e alle Associazioni di problematiche cui possano far fronte le Associazioni presenti sul territorio;
- 4) il Difensore civico regionale s'impegna, anche attraverso la rete della difesa civica toscana, a trasmettere periodicamente al Cesvot i dati relativi alle istanze presentate per ricerche di carattere sociale e per l'organizzazione di momenti comuni di

riflessione sulle tematiche (ad esempio in tema di valutazione delle performance dei servizi pubblici, degli standard di qualità in riferimento ai bisogni effettivi dei cittadini o in materia di trasparenza dell'operato della pubblica amministrazione).

In questo contesto i raccordi saranno realizzati innanzitutto attraverso lo scambio continuo di informazioni circa le attività svolte dalla difesa civica e le Organizzazioni di Volontariato presenti sul territorio, anche avvalendosi dell'assistenza del CESVOT e delle sue delegazioni territoriali. A tal fine si prevede di costituire un Comitato di Coordinamento Comune fra le due strutture che dovrà all'insediamento realizzare un regolamento di attuazione e definizione del presente protocollo.

Il presente Protocollo ha validità di un anno decorrente dalla data di sottoscrizione ed è tacitamente rinnovato per gli anni successivi. Qualora una delle due parti non intenda rinnovare il Protocollo, dovrà darne comunicazione scritta entro un mese dalla data di scadenza.

Letto, confermato e sottoscritto.

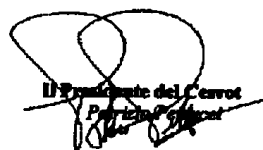
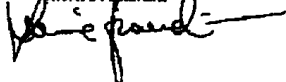
Firenze 15 marzo 2011

Firenze.....

3.2.1

Il Difensore civico della Regione Toscana

Lucia Franchini



Il Presidente del Cesvot
Piero Enrico Geronzi

Associazioni aderenti alla rete territoriale di tutela dei diritti

ASSOCIAZIONE		SERVIZI OFFERTI AI CITTADINI			SETTORE DI INTERVENTO E RIFERIMENTI						
		informazioni	raccolta istanze	assistenza utente	settore di intervento	referente	tel.	email	sede		
Ass. Vigili del Fuoco Arezzo	👍				sicurezza e protezione civile	Angiolino Cocci	0575 295625	arezzo@anvuf.it	Arezzo		
Socialnet onlus	👍	👍	👍		sociale	Barbara Bennati	0575 329227	socialnet@cna.arezzo.it	Arezzo		
A.TRA.C.T. Ass. TRAUMI CRANICI TOSCANI	👍	👍	👍		socio-sanitario	Ivana Cannoni	055 9106378 347 6024683	presidente@atracto.it	Montevarchi (AR)		
A.P.AR. Ass. PARKINSONI ANI ARETINI	👍				socio-sanitario	Flora Carlini	0575 99410 330 5639094	ass.apar@libero.it	Arezzo		
Ass. Malati Reumatici Arezzo	👍	👍	👍		sanitario	Tamara Tamburi	0575 255414 340 9372501	associazione@amrar.it tamburi.tamara@gmail.com	Arezzo		
AVO Arezzo	👍	👍	👍		sanitario	Carla Rapini	0575 446451 338 3678639	nada_carla@gmail.com	Arezzo		
Ass. DUMBO DAP	👍		👍			Morena Giorgi	329 0908083	info@dumbodap.it	Arezzo		
ARD - Ass. Ricerca Distonie - Toscana	👍	👍	👍		socio-sanitario	Iannelli Kitergiata	055 713790	toscana@distonia.it	Firenze		
Lila Toscana	👍				socio-sanitario	Donatella Ducceschi	055 2479013	info@lila.toscana.it	Firenze		