



Ufficio Pianificazione e controllo
- Programmazione e Logistica
Ufficio Risorse umane
Ufficio Network
Ufficio stampa
Raccolta fondi

bilancio sociale duemilasette

Antonio
Vittorio
Claudio
Ettore
Daniela
Giuliana

Alessandro
Aurora
Matteo

Barbara Aurora Chiara Rachel Rodolfo

Maria Franco Torino
Vanessa Giuliana Roberta Alessandro Daniela

Via Flaminia 52



Indice

Lettera del Segretario generale	3
Nota metodologica	4
Parte prima	
Questi siamo noi	5
Identità e missione	7
Come siamo strutturati	8
La sede nazionale di Cittadinanzattiva	12
I nostri stakeholder	31
Parte seconda	
Ecco cosa abbiamo fatto	33
Le strategie generali di Cittadinanzattiva	34
Area salute - Tribunale per i diritti del malato	36
Area salute - Coordinamento nazionale associazioni malati cronici	39
Area consumatori	42
Area giustizia	45
Area scuola	47
Area Europa	49
I rapporti di Cittadinanzattiva	50
Parte terza	
Come abbiamo investito le risorse	63
Le risorse economiche	64
Bilancio consuntivo	66
Allegati	69
Bilancio regionale Cittadinanzattiva Lazio onlus	70
Bilancio regionale Cittadinanzattiva Lombardia onlus	76
Bilancio regionale Cittadinanzattiva Piemonte onlus	85
Bilancio regionale Cittadinanzattiva Umbria onlus	96
Sostienici	102
Un anno di progetti	104
Ringraziamo...	110

bilancio sociale duemilasette

Finito di stampare:

Settembre 2008

Tipografia Ostiense, Roma

Progetto Grafico:

Alessandro Casanova

Illustrazioni:

Michele Tranquillini

Fotografie:

Chiara Prost e archivio fotografico di Cittadinanzattiva

Testi a cura di:

Barbara D'Alessio

Chiara Prost

Ufficio Raccolta fondi

Redazione testi e impaginazione a cura di:

Anna Lisa Mandorino

Antonella Nalli

Ufficio Comunicazione



via Flaminia, 53

00196 Roma

Tel. 06 3671 81

Fax 06 3671 8333

www.cittadinanzattiva.it

mail@cittadinanzattiva.it



Lettera del Segretario generale



Presentiamo questo bilancio sociale con grande soddisfazione, l'anno in cui ricorre un avvenimento speciale per Cittadinanzattiva: il suo trentesimo compleanno; e per me, che sono stata tra le persone che hanno fondato questa organizzazione è un avvenimento che ha un significato molto particolare.

Con questo lavoro non ci siamo limitati a rendicontare un anno di attività e iniziative, ma abbiamo provato a ripercorrere anche i 30 anni della nostra storia: questo percorso ci ha portati alla stesura del primo *curriculum vitae* di Cittadinanzattiva.

La nostra è una storia fatta di molte grandi battaglie e di tante conquiste concrete.

L'auspicio è che chi leggerà questo documento possa in qualche modo riconoscersi nell'impegno di un movimento di cittadini che ha creduto e crede che cambiare le cose sia possibile, con il contributo di tutti e a partire dalle situazioni quotidiane che coinvolgono direttamente ciascuno di noi.

All'inizio siamo partiti con l'idea che fosse possibile "evitare sofferenze inutili" a chi si trovava in ospedale e doveva patire soprusi psicologici, oltre che convivere con la propria malattia, poi ci siamo occupati anche di tutela dei cittadini in quanto consumatori e fruitori di servizi pubblici, in quanto genitori o studenti che si confrontano con il mondo della scuola, in quanto vittime del sistema giudiziario, in quanto cittadini europei, in quanto stakeholder delle imprese.

In questi 30 anni la nostra organizzazione è cresciuta moltissimo fino ad arrivare ad avere oltre 90.000 aderenti e centinaia di punti rete sul territorio che consentono ogni giorno, di portare avanti le nostre iniziative, di esserci e far sentire la nostra presenza a partire dal territorio di riferimento.

Desidero ringraziare tutti gli aderenti di Cittadinanzattiva, quelli "storici", quelli nuovi e quelli che verranno, e tutti coloro che ci sono stati vicini, ci hanno sostenuto e hanno creduto in noi, con l'augurio che continuino a farlo almeno per i prossimi 30 anni.

Teresa Petrangolini
Segretario generale

Nota metodologica

Questo è il terzo bilancio sociale pubblico di Cittadinanzattiva, e presenta elementi di novità rispetto alle precedenti edizioni:

- è frutto del lavoro del team Direzione Relazioni esterne: hanno infatti collaborato l'Ufficio Raccolta fondi, l'Ufficio Comunicazione e l'Ufficio Relazioni istituzionali;
- si riferisce all'anno 2007, ma è stato realizzato nei primi mesi del 2008 - l'anno del trentennale di Cittadinanzattiva - e ne è inevitabilmente influenzato, sia dal punto di vista dello stile comunicativo che da quello contenutistico. Presentiamo infatti come allegato il *curriculum vitae* che ripercorre i primi 30 anni della nostra organizzazione;
- descrive l'organizzazione e le sue attività attraverso le strategie e le politiche piuttosto che attraverso la descrizione dei singoli progetti, come invece è stato nelle precedenti edizioni;
- contiene, oltre al bilancio della sede nazionale, quattro bilanci regionali: Cittadinanzattiva in Lazio, Lombardia, Piemonte e Umbria. Questa cosa ci dà particolare soddisfazione perché segna un bel passo in avanti verso l'elaborazione di un bilancio sociale di tutta la nostra organizzazione e anche perché dimostra che la rendicontazione e la trasparenza sono esigenze condivise dai responsabili e dai volontari sul territorio.

Dal punto di vista strutturale, questo bilancio sociale è diviso in tre parti, oltre agli allegati:

la prima – **questi siamo noi** – contiene tutte le informazioni che concorrono a definire l'identità della nostra organizzazione (identità e missione, come siamo strutturati, la sede nazionale di Cittadinanzattiva, i nostri stakeholder);

la seconda – **ecco cosa abbiamo fatto** – descrive gli assi strategici, illustra le politiche delle reti e dedica una parte specifica ai Rapporti (informazione civica);

la terza – **come abbiamo investito le risorse** – rendiconta sulle informazioni economiche e finanziarie in entrata e in uscita;

tra gli allegati che completano il bilancio sociale ci sono la pagina sostenitori, l'elenco dei progetti, ringraziamo e i bilanci regionali redatti a cura dei segretari, collaboratori e volontari delle sedi del Lazio, della Lombardia, del Piemonte e dell'Umbria.

Il team del bilancio sociale è composto da: Barbara D'Alessio (responsabile) e Chiara Prost (coordinatrice) per l'Ufficio Raccolta fondi; Anna Lisa Mandorino, Elisabetta Poma e Antonella Nalli per l'Ufficio Comunicazione; Vittorino Ferla e Daniela Quaggia per l'Ufficio Relazioni istituzionali; Rosanna Marchio per la Direzione Pianificazione e controllo.

Questi siamo noi





Identità e missione

Il campo in cui si esplicita la missione di Cittadinanzattiva è quello della tutela dei diritti che si manifesta attraverso un sistema di reti e servizi nelle aree della salute e delle politiche della cronicità, dei consumatori, della giustizia, della scuola, della cittadinanza europea e della cittadinanza d'impresa.

La missione di Cittadinanzattiva trova il suo fondamento nella Costituzione italiana, ed in particolare nell'art. 118, u.c., che recita:

“Stato, regioni, città metropolitane, province e comuni favoriscono l'autonoma iniziativa dei cittadini, singoli e associati, per lo svolgimento di attività di interesse generale sulla base del principio di sussidiarietà”.

La missione di Cittadinanzattiva si realizza, in Italia e in Europa, con:

- attività di tutela diretta, tramite servizi e sportelli a livello nazionale, regionale e locale
- attivazione di politiche dei cittadini, mediante progetti e campagne
- attività di impegno civico, per coinvolgere i cittadini nella partecipazione alla vita pubblica
- alleanze e collaborazioni con altri soggetti in una logica di partnership, al fine di creare sinergie sui medesimi obiettivi
- interlocuzione con le istituzioni e i partiti, da un lato per inserire nell'agenda della politica questioni inerenti i diritti dei cittadini e, dall'altro, per coinvolgerli nei nostri programmi
- formazione dei cittadini, per promuovere l'attivismo civico, acquisire tecnologie di tutela, cambiare i comportamenti e diffondere buone pratiche.

Come siamo strutturati

Cittadinanzattiva conta **92.000 aderenti** e **12 associazioni di malati cronici** federate; è presente in Italia con **19 sedi regionali** e **250 Assemblee locali**.

Questi numeri possono aiutare a fornire un'idea complessiva dell'esperienza e dell'attività che questo movimento mette in campo ogni giorno su tutto il territorio, attraverso una struttura democratica e federalista, articolata in tre livelli di responsabilità: locale, regionale e nazionale.

Il livello locale

Le Assemblee territoriali della cittadinanza attiva.

Le Assemblee territoriali, a cui aderiscono i cittadini, hanno un ruolo sia politico, di promozione delle iniziative, sia di rappresentanza. Eleggono gli organi interni (il coordinatore e altre cariche relative soprattutto alle diverse reti) e i loro rappresentanti al Congresso regionale. La partecipazione dei cittadini avviene soprattutto a questo livello, che è il cuore dell'attività di Cittadinanzattiva.

Il livello regionale

Il *Congresso regionale* è un organo con carattere permanente, dura in carica quattro anni e svolge contemporaneamente funzione di promozione politica e di rappresentanza, elegge le cariche regionali (il Segretario regionale e l'organismo collegiale) e i delegati al Congresso nazionale. Le regioni hanno statuti autonomi, sebbene conformi a quello nazionale.

La *Conferenza delle regioni* è un nuovo organo nazionale deputato a dare maggiore sostegno e possibilità di sviluppo alla dimensione regionale; la sua nascita è recente ed è strettamente legata all'assetto federale del Paese.

Seguono l'elenco di tutte le sedi regionali di Cittadinanzattiva e la mappa dei PiT su tutto il territorio nazionale.

Le sedi regionali di Cittadinanzattiva

Abruzzo

c/o Ospedale Civile G. Bernabeo
66026 Ortona (CH)
Tel/Fax: 085/9172273
Segretario: Aldo Cerulli
E-mail: aldo.cerulli@fastwebnet.it

Basilicata

C/O Ospedale civile
Via Salerno - 75025 Policoro (MT)
Segretario: Maria Antonietta Tarsia
Tel: 0835/986306 Fax: 0835/986306

E-mail: cittadinanzattivabas@tiscali.it

Calabria

Via Famiglie Azzarello, 23
89018 Villa S. Giovanni (RC)
Segretario: Ludovico Crisera
Tel/Fax: 0965/795544
E-mail: cittadinanzattivacalabria@yahoo.it

Campania

Via Degni, 25 - 80125 Napoli
Segretario: Ferdinando Iavarone
Tel: 081/2548055 - 2548054 Fax: 081/2548054
E-mail: cittattiva.campania@yahoo.it

Emilia Romagna

Via Boldrini, 18/B - 42121 Bologna
c/o Cesare Pozzo
Tel: 051/244426 Fax: 051/6393659
Segretario: Adriana Gelmini
E-mail: tdm.bologna@libero.it

Friuli Venezia-Giulia

c/o Ospedale
Via Montereale, 24 - 33170 Pordenone
Segretario: Gino Bovolenta
Tel/Fax: 0434/399237
E-mail: cittadinanzattivafvg@libero.it
Sito: www.cittadinanzattiva.it/fvg

Lazio

Via Domenico Silveri, 10 - 00165 Roma
Segretario: Giuseppe Scaramuzza
Tel: 06/6373281 Fax: 06/6385881
E-mail: roma@cittadinanzattiva.it - cittadinanzattivalazio@yahoo.it

Liguria

Corso Millo, 4 - 16043 Chiavari (GE)
Segretario: Anna Vittori
Tel/Fax: 0185/324612
E-mail: cittadinanzattivaliguria@yahoo.it

Lombardia

Via Mecenate, 25 - 20138 Milano
Segretario: Elio Scaramuzza
Tel: 02 73950559 Fax: 02 70108423
E-mail: cittadinanzattivalombardia@fastwebnet.it
cittadinanzattivamilano@fastwebnet.it

Marche

Via Marconi, 227 - 60125 Ancona
c/o Cesare Pozzo
Segretario: Dante Reale
Tel: 071/43437 Fax: 071/2149015



E-mail: realead@aliceposta.it

Molise

Via Duca d'Aosta, 30/i - 86100 Campobasso
Tel/Fax: 0874/411452
E-mail: attivacb@libero.it

Piemonte

Via della Rocca, 20 - 10123 Torino
Segretario: Gabriele Ideo
Tel: 011/8177075 - 011/8122381 (segretario amministrativo)
Fax: 011/8124473
E-mail: c.a.torino@libero.it
Sito: www.cittadinanzattivapiemonte.org

Puglia

Via Cantatore, 32 - 71016 S. Severo (FG)
Segretario: Tonino D'Angelo
Cell: 329/2921273
Tel: 0882/22228299 Fax: 0882/221599
E-mail: toninodangelo@libero.it
Sito: www.cittadinanzattivapuglia.it

Sardegna

Via Giosuè Carducci, 35 - 09170 Oristano c/o USL 5
Segretario: Maria Grazia Fichicelli Oppo
Tel/Fax: 0783/317858
E-mail: fimagra@tiscalinet.it

Sicilia

Via P. Mascagni, 62/A - 95129 Catania

Segretario: Giuseppe Greco
Tel: 095/531923 Fax: 095/7033876
E-mail: info@cittadinanzattivasicilia.it
Sito: www.cittadinanzattivasicilia.it

Toscana

Via Fiorentini, 25 - 55100 Lucca
Segretario: Adriano Amadei
Tel/Fax: 0583/467544
E-mail: cittadinanzattivatoscana@email.it - adriano.amadei@tin.it
Sito: www.cittadinanzattivatoscana.it

Trentino

Via Concordia, 25 - 38066 Riva del Garda (Trento)
Segretario: Pietro Fabbri
Tel/Fax: 0464/552869
E-mail: cittadinanzattiva.tn@tele2.it

Umbria

Via Ponzianina, 22 - 06049 Spoleto
Segretario: Paolo Baronti
Tel/Fax 0743/45071
E-mail: cittattiv.umbria@libero.it

Veneto

Calle San Cristoforo - 30015 Chioggia (Ve) c/o Palazzo Morari
Segretario: Umberto Iazzetta
E-mail: umbertoiazzetta@tin.it

Dati aggiornati a Dicembre 2007

I PiT sul territorio

Cittadinanzattiva è presente sul territorio nazionale con la rete dei PiT (Progetti integrati di Tutela), gli sportelli di tutela

che forniscono gratuitamente informazioni e consulenza al cittadino su questioni di natura sanitaria, socio-sanitaria e sui servizi di pubblica utilità (banche, assicurazioni, telefonia, trasporti, energia).





Il livello nazionale

Il *Congresso nazionale* è l'organo che decide l'indirizzo generale ed elegge gran parte delle cariche: il Segretario generale, il Presidente, la Direzione nazionale e il Collegio nazionale di garanzia.

La *Direzione nazionale* è composta da 60 persone, è l'organo collegiale che governa Cittadinanzattiva tra un Congresso e l'altro, approva i bilanci e detta le norme regolamentari, si occupa inoltre di nominare alcune cariche, tra cui i responsabili nazionali delle Reti e la Segreteria nazionale.

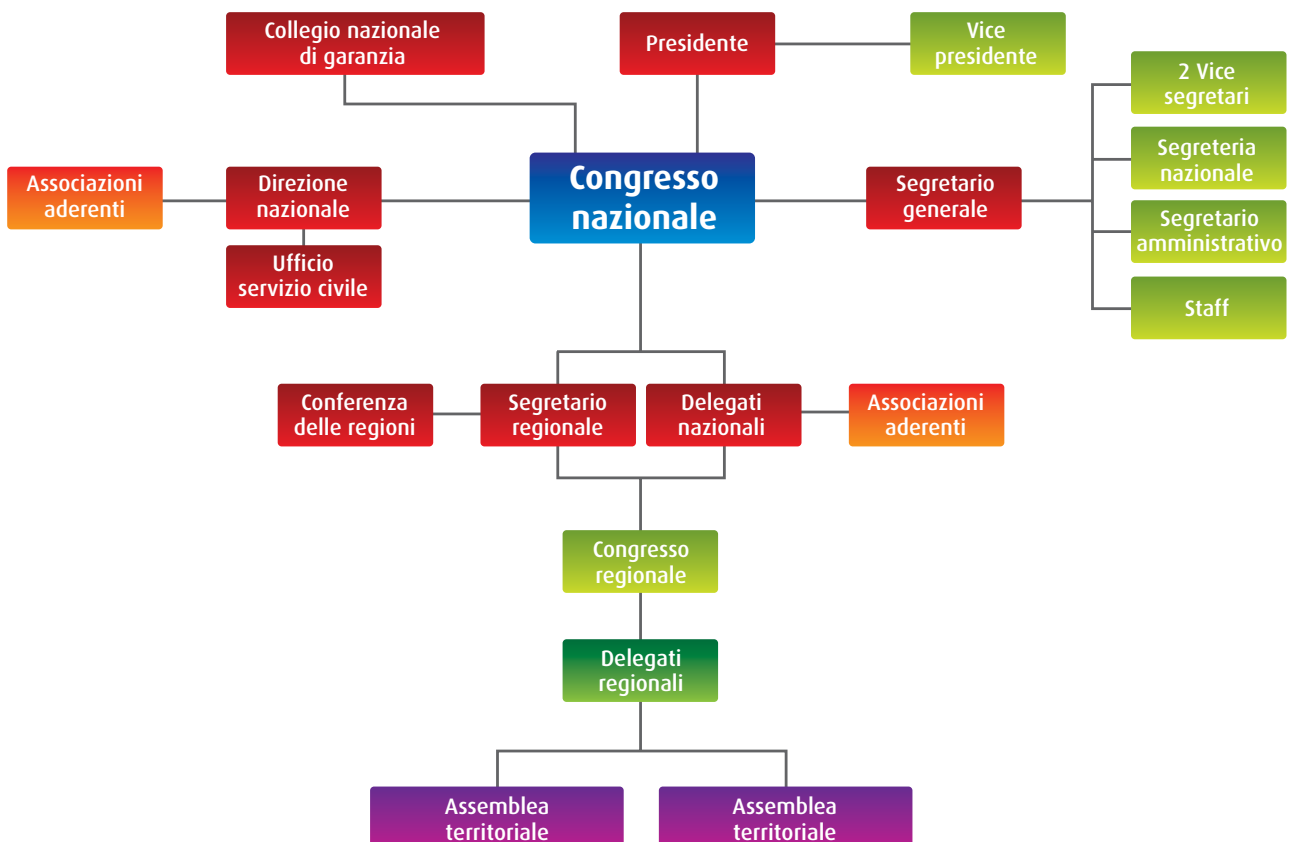
Il *Segretario generale* ha la rappresentanza legale e con il *Presidente* ha la rappresentanza politica generale, e nomina uno o due Vice segretari che lo affiancano nel lavoro. Inoltre nomina il *Segretario amministrativo nazionale*, che ha la firma disgiunta per gli atti di natura patrimoniale e redige con lui il piano finanziario nazionale consuntivo e preventivo, secondo le linee stabilite dalla Direzione regionale.

Il *Collegio nazionale di garanzia* contribuisce all'interpretazione

dello statuto, operando come organo di consultazione a sostegno del Presidente, o pronunciandosi con decisione vincolante sui conflitti tra organi. Ha inoltre facoltà di proporre modifiche allo statuto, sotto approvazione del Congresso nazionale, valutare la compatibilità e la coerenza degli statuti delle regioni o dei gruppi locali in attuazione delle norme transitorie e intervenire in via conciliativa nei conflitti interni a Cittadinanzattiva.

Ogni organo, monocratico o collegiale, deve rispondere del suo operato ai congressi e alle assemblee a metà e a conclusione del suo mandato (quattro anni). Le **Reti** (Tribunale per i diritti del malato, Coordinamento nazionale associazioni malati cronici, Procuratori dei cittadini, Giustizia per i diritti, Scuola di cittadinanza attiva e Active citizenship network) sono strutture specializzate per specifiche politiche, che rispondono sempre agli organismi statutari dei tre livelli ma godono di una certa autonomia nelle modalità di organizzazione.

Pur non rivestendo un ruolo politico istituzionale, è particolarmente importante la funzione di servizio dello **staff nazionale**, a cui si rimanda nella sezione "La sede nazionale di Cittadinanzattiva".



La sede nazionale di Cittadinanzattiva

La sede nazionale è animata dall'attività quotidiana di 72 collaboratori, tutti parte dello staff che coadiuva il Segretario generale nello svolgimento delle sue funzioni.

Una parte delle risorse umane è prettamente impegnata nella promozione delle diverse politiche; il loro lavoro è quindi organizzato per aree tematiche: la salute, le politiche dei consumatori, la giustizia, la scuola, l'Europa e la cittadinanza d'impresa.

Ogni ufficio ha un responsabile ed un'équipe di lavoro che segue i progetti e tutte le attività attinenti quell'ambito.

L'altra parte dei collaboratori è concentrata su attività come raccolta fondi, comunicazione, pianificazione, networking sul territorio; anche in questo caso, ci sono i responsabili e i rispettivi team di lavoro che portano avanti tutte le attività necessarie alla realizzazione della nostra missione.

Ogni responsabile fa parte del "Comitato esecutivo" predisposto al confronto e alla ricerca di soluzioni rispetto ad eventuali problematiche: il comitato si riunisce ogni settimana per aggiornare il Segretario generale circa lo sviluppo di strategie e programmi in corso.

La modalità di lavoro privilegiata è quella "interfunzionale": i team di lavoro sono costituiti da collaboratori provenienti da differenti uffici, per favorire l'integrazione di più punti di vista e professionalità e anche per valorizzare le competenze di ciascuno.

Considerata la quantità di attività svolte e l'elevato numero dei collaboratori, si è resa indispensabile la pianificazione di occasioni di incontro tra i collaboratori.

Tra quelle più strutturate e frequenti c'è il monitoraggio, appuntamento settimanale durante il quale tutti i collaboratori hanno l'opportunità di essere aggiornati sulle attività svolte (o da svolgere), di prendere la parola, discutere

temi, condividere informazioni e confrontarsi.

Durante l'anno è stato realizzato un ciclo di sei incontri di "Storia della politica" tenuto da Giuseppe Cotturri, professore ordinario presso l'Università di Bari di Sociologia politica e Filosofia del diritto nonché ex presidente di Cittadinanzattiva.

Gli incontri, principalmente rivolti ai dirigenti della sede nazionale, sono stati sviluppati intorno a due filoni principali: quello della partecipazione "dai partiti alle forme civiche" - in cui si è cercato di immaginare la "democrazia che verrà", anche alla luce della possibile perdita di potere dei partiti nei confronti di queste nuove forme di democrazia; e quello incentrato sul dibattito relativo a "riforme elettorali o riforma della politica?".

Il 2007 ha visto nascere il *Cineforum* di Cittadinanzattiva, come occasione per discutere temi d'attualità prendendo spunto dalla proiezione di film attinenti alle politiche e alla missione della nostra organizzazione.

Meno formali e strutturate, ma sicuramente molto divertenti, sono state le partite di calcetto che hanno riunito invece i collaboratori più giovani, una sera a settimana, durante il periodo estivo: non ci sono stati né vincitori né vinti mentre è da sottolineare la netta predominanza di donne "capaci e agguerrite".

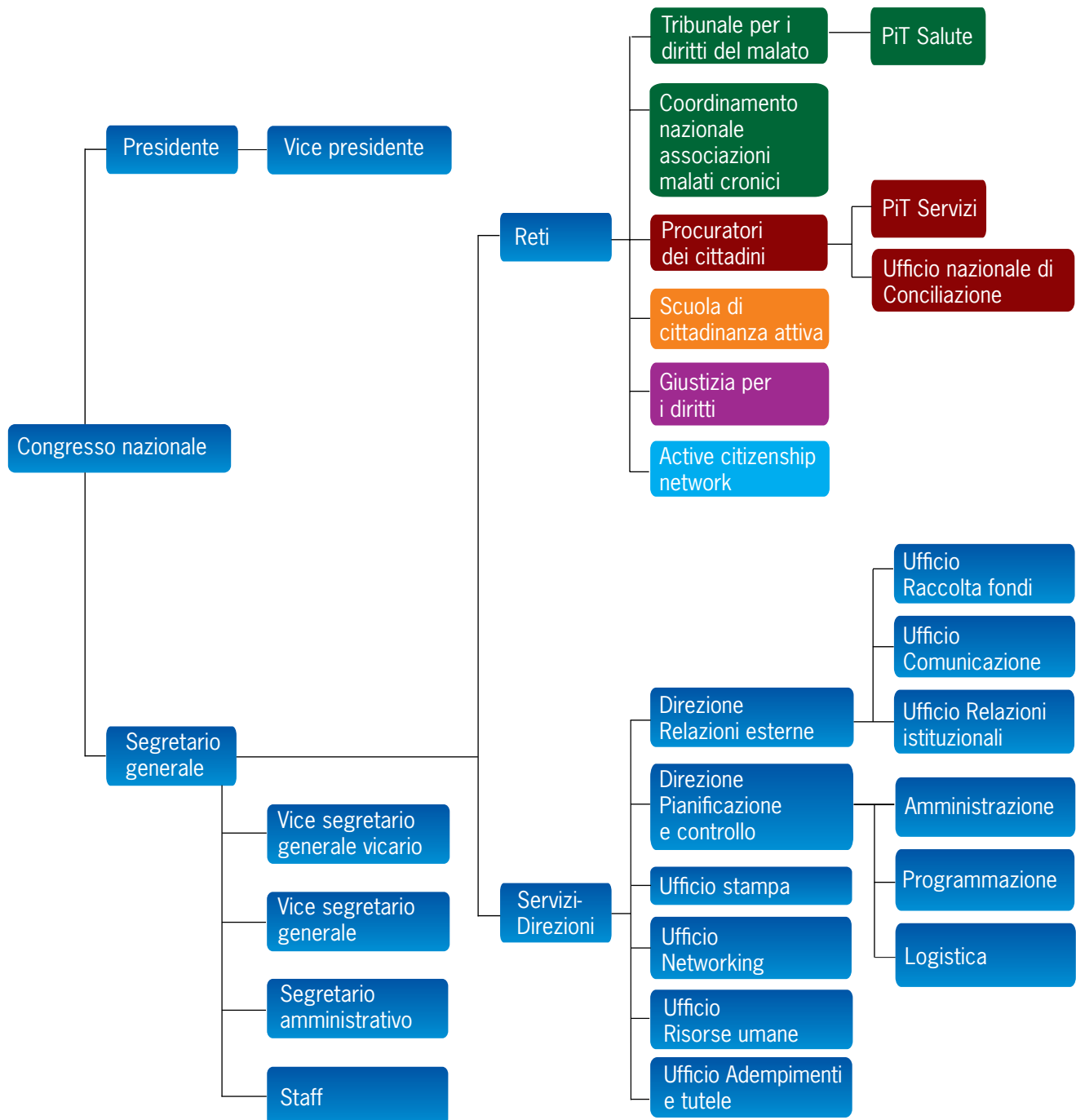
I collaboratori e gli uffici

In questa sezione del bilancio sociale focalizziamo l'attenzione sulla professionalità e l'individualità dei collaboratori di Cittadinanzattiva che hanno contribuito e contribuiranno, grazie al proprio bagaglio esperienziale, ai successi raggiunti agli scorsi 30 anni di attività e a quelli che verranno. Si è voluto dare un volto ad ognuno, evidenziando aspetti significativi del loro percorso professionale e non, fuori e dentro Cittadinanzattiva.

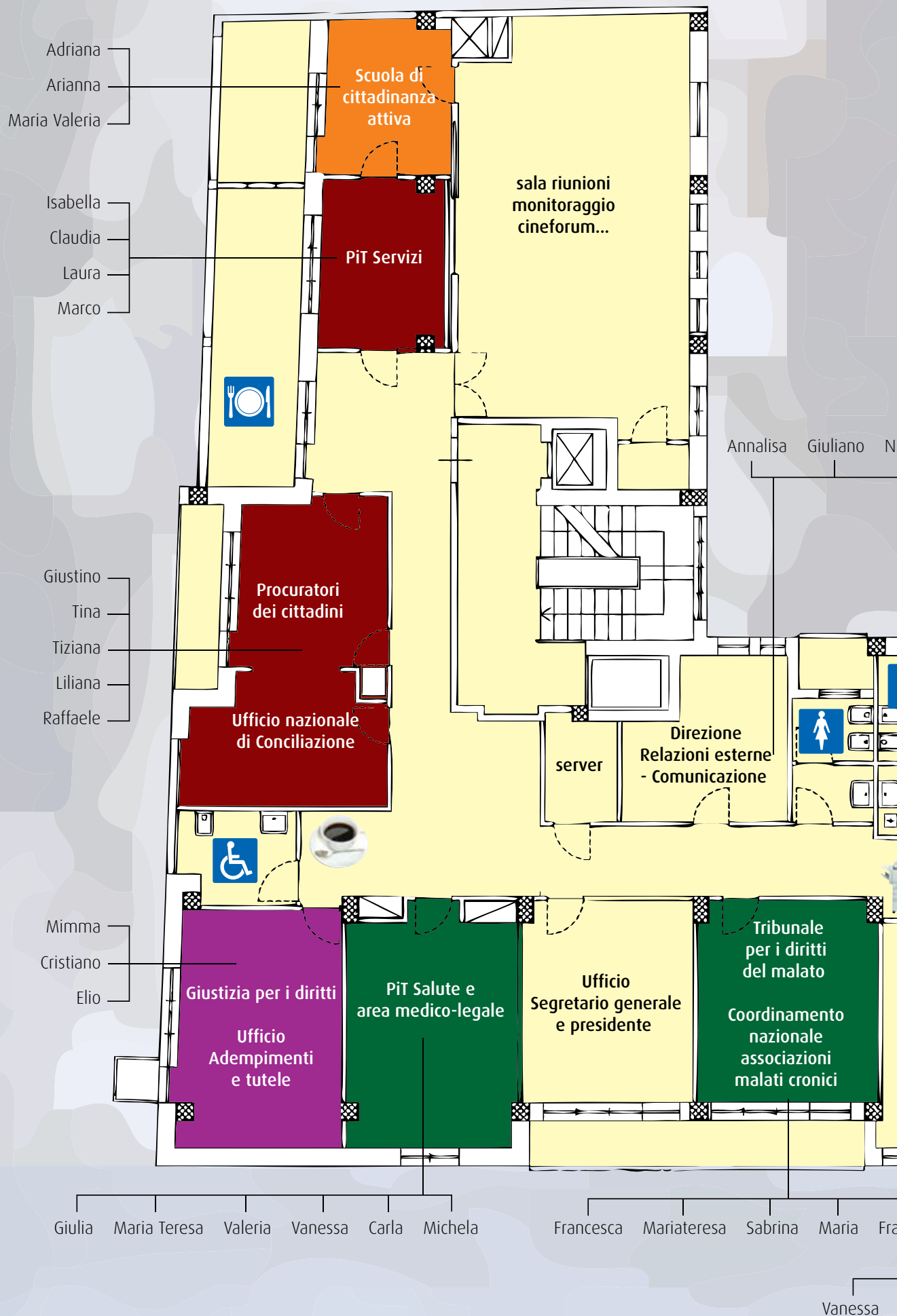
L'organigramma e la piantina forniscono l'istantanea degli uffici e dei collaboratori.



Organigramma della sede nazionale



Pianta della sede nazionale



nicola
Lorella
Antonella
Gianfranco
Elisabetta

Rosanna
Loredana

Charlotte
Adele
Melody



amministrativa

Active
Citizenship
Network

Direzione Relazioni
esterne
- Relazioni istituzionali

Antonio
Vittorino
Claudio
Giuseppe
Daniela

ingresso
front-office

Giuliana

Direzione
Pianificazione
e controllo
- Programmazione
e Logistica

Ufficio
Risorse umane

Ufficio
Networking

Direzione
Relazioni esterne
- Raccolta fondi

Ufficio stampa

Alessandro
Aurora
Mariano

Marco
Tonino

Cinzia
Marilù

Barbara
Aurora
Chiara
Rachele
Rodolfo

Giuliana
Roberta
Alessandro
Daniela



Via Flaminia, 53

La dirigenza di Cittadinanzattiva

Fanno parte della dirigenza di Cittadinanzattiva il Segretario generale (Teresa Petrangolini), il Presidente (Gregorio Arena - fino al settembre 2007 - e Alessio Terzi - a partire da gennaio 2008), i Vicesegretari (Giustino Trincia e Antonio Gaudioso) e il Segretario amministrativo (Rosanna Marchio).



Teresa Petrangolini

Mezza romana e mezza marchigiana. Sposata con due figli.

Veterana del Movimento, essendo tra i fondatori nel 1978. Sono stata per 13 anni Segretario nazionale del Tribunale per i diritti del malato, poi sono succeduta a Giovanni Moro nel 2002 alla

guida di Cittadinanzattiva.

Mi definisco: "determinata e innovativa, naturale ed impulsiva". Il mio motto è contribuire a far emergere "i tesori nascosti" della cittadinanza attiva.



Gregorio Arena

Sono romano, ma molti anni fa ho scelto di andare a vivere in Trentino. Insegno Diritto amministrativo all'Università di Trento e studio la pubblica amministrazione dalla parte dei cittadini. Sono stato Presidente nazionale di Cittadinanzattiva dal giugno 2004 al

settembre 2007 ed è stato un bellissimo periodo. Mi sono dimesso per portare il punto di vista dei cittadini attivi nella politica "ufficiale", quella che si fa nelle istituzioni, un impegno non facile ma stimolante. Continuo comunque ad agire anche nella società civile come presidente di Labsus, il Laboratorio per la sussidiarietà.



Alessio Terzi

Nato a Parma e residente a Torino, con due figli e un nipote. Sono stato Segretario regionale del Piemonte dal 1984 fino al 2000, poi Vicepresidente nazionale e ora Presidente nazionale.

Ingegnere professionista, da dieci anni sono il responsabile dei pro-

grammi nazionali di valutazione civica del Tribunale per i diritti del malato e dell'Audit civico e penso che questo sia un modo per dare più potere ai cittadini.

Sono tenace e, credo, anche creativo. Considero le emergenze occasioni di sviluppo e rischio di trascurare la routine. Ho buone idee ma quando le dico inciampo spesso sulle parole.



Giustino Trincia

Nato a Spoleto (PG), classe '57, sposato con due figlie. Laureando in Analisi delle politiche pubbliche. A Roma dal 1984. Per 13 anni dipendente nel settore privato prima e nella pubblica amministrazione poi, mi sono dimesso, a fine 1989, per

dedicarmi full time a Cittadinanzattiva di cui sono stato uno dei fondatori. Sono stato prima volontario del Tribunale per i diritti del malato della mia città, poi Segretario regionale dell'Umbria e successivamente del Lazio e, infine, membro della Segreteria e della Direzione nazionale. Dal 1995 sono Vicesegretario e, dal 1996, la mia principale responsabilità è quella di Coordinatore nazionale della rete dei Procuratori dei cittadini (politiche dei consumatori).

Mi definisco un sognatore e un pragmatico; un po' riservato per lo spirito del tempo ma generoso; testardo nel battersi per gli ideali in cui crede; innovatore a volte solitario. In questi anni ho imparato ad ascoltare per interpretare la realtà, a lavorare in squadra e a credere sempre di più nei cittadini attivi.



Antonio Gaudioso

Nato a Battipaglia (SA), classe '72. Laureato in Scienze politiche. Sposato. A Cittadinanzattiva dal 1996 come Responsabile del PIT Salute nazionale, poi delle relazioni esterne del Tribunale per i diritti del Malato e successivamente della raccolta fondi. Oggi responsabile

della Direzione relazioni esterne e dal 2002 Vicesegretario.

Mi definisco: "Alleghro ma non troppo"



Rosanna Marchio

Nata a Philadelphia, classe '70.

Laureata in Scienze statistiche.

A Cittadinanzattiva dal 1999. Sono Segretario amministrativo e responsabile della Direzione Pianificazione e controllo.

Sul lavoro sono "un cerbero", ma nella vita privata sono simpatica, disponibile e gentile!

Lo staff nazionale

Dipartimento risorse umane

Nel corso del 2007 il Dipartimento Risorse umane si è impegnato, oltre che nelle attività ordinarie, come la selezione di nuovi collaboratori, la pianificazione del miglioramento delle politiche retributive, la gestione delle situazioni critiche, anche nell'implementazione di diverse novità.



Per quanto riguarda la formazione sono stati organizzati, a cura di una società esterna, un corso di formazione per la gestione della comunicazione telefonica per gli operatori del servizio PiT e un corso per i responsabili sui temi della leadership, della gestione del rapporto coi collaboratori e del lavoro in team. In seguito, alcuni responsabili si sono prestati a riportare a tutti i collaboratori della sede i punti salienti del corso.

Il Dipartimento ha inoltre promosso un processo di valutazione interno denominato *Conoscersi per crescere* che si è concluso a dicembre e che ha registrato la quasi totale partecipazione dei collaboratori della sede dando risultati interessanti e utili sia per lo sviluppo lavorativo dei singoli individui sia per lo sviluppo dell'organizzazione nel suo complesso.

Sul fronte delle attività culturali è stato avviato il Cineforum, di cui si è già detto, ed è stata organizzata la festa dei bambini di Cittadinanzattiva (i figli e le figlie dei collaboratori) organizzata nel parco giochi di una struttura sportiva adiacente alla sede.

A Natale 2007 si è deciso di festeggiare all'insegna della cultura: tutti alla mostra della Pop Art alle Scuderie del Quirinale e poi aperitivo insieme in un bel locale a Roma.

Il Dipartimento Risorse umane è composto da:

Teresa Petrangolini, responsabile; Vanessa Donaggio, coordinatore; Adriana Bizzarri, Alessandro Cossu, Barbara D'Alessio, Rosanna Marchio, Daniela Mondatore, collaboratori.



Vanessa Donaggio

Nata a Torino, classe '69.

Laureata in psicologia, sono coordinatore del Dipartimento Risorse umane.

“La consulenza organizzativa a Cittadinanzattiva è la mia sfida professionale, una striscia di confine dentro la quale possano convivere in modo integrato l'efficacia e l'efficienza del profit e la centralità della persona, tipica del non profit. La sfida continua!”

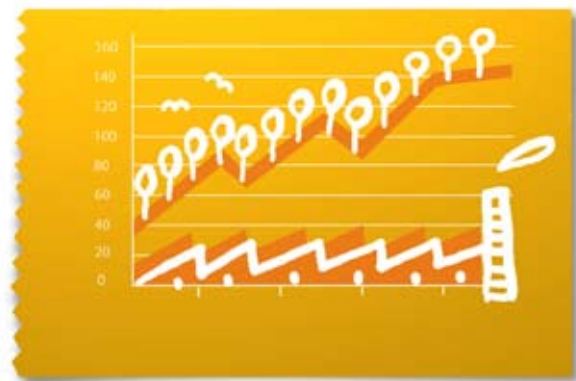
Direzione Relazioni esterne

La decisione di creare la Direzione Relazioni esterne mettendo insieme il lavoro dell'area raccolta fondi, della comunicazione e delle relazioni istituzionali è nata dalla consapevolezza della necessità di un “linguaggio” chiaro, condiviso e uniforme verso gli stakeholder esterni.

Dal mondo della politica a quello della comunicazione, dalle organizzazioni di cittadini al mondo delle imprese e al sindacato. Il nostro tentativo è mostrare all'esterno il sistema di valori che veicoliamo e sosteniamo in quanto organizzazio-

ne civica, per dimostrare come i cittadini possono concretamente contribuire alla crescita del Paese, e di proporre un linguaggio univoco e comune a tutte le nostre aree di intervento.

Nell'illustrazione delle attività dei tre uffici si nota come sia stretta la collaborazione e come spesso i risultati ottenuti siano frutto di un lavoro a più mani. L'obiettivo prossimo, dal punto di vista interno, è una più stretta collaborazione con l'ufficio stampa fino ad arrivare ad una sua integrazione nel team.



Ufficio Raccolta fondi

L'attività di raccolta fondi è finalizzata a reperire le risorse necessarie a realizzare attività e iniziative coerenti con gli obiettivi statutori e le finalità sociali dell'organizzazione.

Per una sua precisa scelta, Cittadinanzattiva accetta donazioni libere soltanto dagli individui, mentre imprese, fondazioni e istituzioni possono sostenere unicamente attività, progetti e iniziative specifiche, in modo tale da garantire la trasparenza nella corretta gestione delle risorse e da assicurare, al tempo stesso, l'indipendenza dell'organizzazione dai suoi singoli finanziatori.

La raccolta fondi da imprese avviene soltanto in presenza di alcuni requisiti indispensabili, quali la trasparenza delle informazioni, la condivisione delle strategie, la correttezza, la disponibilità a intraprendere rapporti di partnership, la consapevolezza di non poter utilizzare la collaborazione con Cittadinanzattiva - neanche indirettamente - a fini commerciali, la presenza di una strategia di cittadinanza d'impresa.

In particolare, la collaborazione con imprese non può mai rappresentare uno strumento di vendita dei propri prodotti o servizi, né le imprese con cui collaboriamo si possono sentire esenti da eventuali critiche/denunce da parte nostra qualora contravvenissero alle regole di prima enumerate, che vengono sempre ben esplicitate e condivise all'inizio.

Per tutti questi motivi, l'Ufficio Raccolta fondi è anche titola-

re del programma sulla cittadinanza d'impresa, che consiste nell'animazione del Gruppo di Frascati per la responsabilità sociale d'impresa, nella promozione - in collaborazione con Fondaca - del seminario internazionale che si tiene ogni anno a Frascati nel mese di ottobre, nella partecipazione ad eventi e iniziative nazionali e internazionali, nella partecipazione ad attività formative e culturali sul tema.

Infine, l'Ufficio ha anche il compito di sostenere il territorio nell'acquisizione e/o rafforzamento della capacità di gestire la raccolta fondi, con attività di orientamento e formazione, che - per una precisa scelta strategica - in futuro saranno sempre più strutturate.

L'Ufficio Raccolta fondi è organizzato internamente in un'area Corporate fundraising (raccolta fondi da imprese, fondazioni e istituzioni) ed una dedicata alla Raccolta fondi pubblica (raccolta fondi da singoli cittadini).

Gli obiettivi prefissati per il 2007, che con il lavoro di tutti sono diventati dei risultati sono stati: mettere a sistema la raccolta fondi da individui, per una maggiore diversificazione delle fonti di finanziamento, sia attraverso una più precisa definizione degli incarichi all'interno del nostro ufficio che attraverso una maggiore collaborazione con l'Ufficio Comunicazione; migliorare e diffondere il bilancio sociale come strumento di rendicontazione, di comunicazione istituzionale e di trasparenza sulle nostre attività e sull'utilizzo dei fondi raccolti; contribuire al processo di ridefinizione della strategia complessiva di comunicazione e presenza pubblica di Cittadinanzattiva; riappropriarci del "progetto Bellosguardo" e prendere definitivamente in carico la responsabilità di trovare una copertura finanziaria; rilanciare il Gruppo di Frascati per la responsabilità sociale d'impresa per una migliore valorizzazione dell'esperienza accumulata; semplificare e rendere possibilmente più incisiva la formula del seminario internazionale di Frascati; riprendere il confronto istituzionale sui temi della cittadinanza d'impresa.

L'Ufficio Raccolta fondi è composto da:



Barbara D'Alessio
Isernia, classe '73.
A Cittadinanzattiva da 10 anni.
Laureata in Giurisprudenza e con un Master in marketing management. Attualmente responsabile dell'Ufficio raccolta fondi e membro della Direzione nazionale. Una frase che mi rappresenta è "nemo dat quod non habet".



Aurora Cappiello
Una delle poche romane di nascita, ma con sangue e temperamento siculo-campano, classe '79.
A Cittadinanzattiva dal 2002, nel settore raccolta fondi: un lungo percorso che mi ha fatto diventare un po' più grande ogni giorno personalmente e professionalmente...Studentessa alla facoltà di Scienze dell'educazione.



Rachele Giacalone
Frascati, classe '74.
A Cittadinanzattiva da 5 anni.
Laureata in Lettere e filosofia e con un Master in Cooperazione internazionale e uno in Corporate citizenship.
A Cittadinanzattiva da settembre 2003. Mamma di due bambine,

Emma e Matilde.

Mi definisco: "Distratta e smemorata senza speranza...".



Chiara Prost
Roma, classe '79.
A Cittadinanzattiva da 10 anni.
Laureata in Giurisprudenza e con un Master in Corporate citizenship e uno in Relazioni internazionali e Protezione internazionale dei diritti umani. Seguo l'area raccolta fondi Corporate, il bilancio sociale della sede nazionale e l'area della cittadinanza d'impresa. Mi piace pensarmi attraverso questa frase: "Per aspera ad astra".



Rodolfo Schiavo
Nato a Taranto, classe '67.
Laureato in Scienze politiche. A Cittadinanzattiva dal 1999, ho curato in particolar modo le campagne e i progetti relativi alle politiche dell'energia.
Mi definisco: "generoso, facilmente irritabile, nostalgico e autoironico".

Ufficio Comunicazione

Per un'organizzazione come Cittadinanzattiva, comunicare oltre che un'esigenza è una grande responsabilità. Ogni giorno l'Ufficio Comunicazione si occupa di testimoniare il punto di vista dei cittadini, talvolta poco garantito dai mezzi di comunicazione tradizionali, e di promuovere, curare e garantire riconoscibilità all'organizzazione, sotto molteplici punti di vista.



Oltre a seguire i progetti, gli eventi e le campagne, il 2007 ha visto l'ufficio particolarmente impegnato nei "preparativi" per il trentennale e grande attenzione è stata rivolta all'immagine coordinata dell'associazione.

I lavori in vista dei festeggiamenti e del Congresso del 2008 hanno visto una stretta collaborazione dell'Ufficio Comunicazione con la Raccolta fondi per incrementare la riconoscibilità dell'associazione su tutto il territorio nazionale: con il supporto di un'agenzia, è stato operato un importante restyling del logo di Cittadinanzattiva e si è studiata una versione celebrativa che potesse essere utilizzata su qualsiasi materiale di comunicazione durante il 2008, per ricordare a tutti l'importanza del traguardo raggiunto.

Insieme all'Ufficio stampa, è stato inoltre avviato un lavoro di sensibilizzazione interna, soprannominato *Take a minute* per comunicare la necessità e l'importanza di presentarsi in pubblico in modo coerente all'immagine dell'associazione sfruttando le diverse occasioni per affermare la missione di Cittadinanzattiva.

Sempre la Raccolta fondi e la Comunicazione hanno progettato e avviato una campagna nazionale di raccolta fondi da individui: come primo step, si è partiti con una campagna istituzionale che ha visto la diffusione del logo e del nome di Cittadinanzattiva su tutto il territorio nazionale; lo strumento principe della campagna sono 7 cartoline colorate, con i 7 colori di Cittadinanzattiva (blu: istituzionale; verde: salute; cioccolato: consumatori; viola: giustizia; arancione: scuola; azzurro: Europa; giallo: cittadinanza d'impresa) distribuite su Roma e Milano, nonché durante ogni evento di Cittadinanzattiva, durante le conferenze stampa e ai banchetti nelle piazze.

La seconda fase ha visto la realizzazione di un pieghevole volto a spiegare, molto brevemente, chi è e cosa fa Cittadinanzattiva, invitando i cittadini ad una donazione per sostenere le nostre attività. Una volta stampato, è stata fatta una prima spedizione a quei cittadini che già conoscono l'associazione e le sue attività. Un secondo invio, sia postale che via mail, avverrà nel 2008, subito dopo l'estate, ad un target diverso e più esteso.

Importante successo del 2007 è la nascita della newsletter multimediale settimanale Cittadinanzattiva informa e di una redazione che segue quotidianamente la raccolta e la selezione delle notizie: il numero zero è stato mandato il 17 gennaio a circa 300 contatti e alla fine dell'anno siamo giunti al numero 43 raggiungendo quasi 10.000 utenti! In base ai dati raccolti nel 2007, la newsletter non solo è molto apprezzata da chi la riceve, ma gode anche di un'elevatissima percentuale di reale lettura.

Ultimo ma non meno importante successo della stretta collaborazione tra l'Ufficio Comunicazione, la Raccolta fondi e le Relazioni istituzionali, è il qui presente bilancio sociale, giunto quest'anno alla sua terza edizione pubblica: con una rinnovata veste grafica, i contenuti sono stati riorganizzati sulla base dei feedback raccolti nelle edizioni passate, alleggerendo la parte sui singoli progetti e cercando di dare un quadro d'insieme più completo possibile.

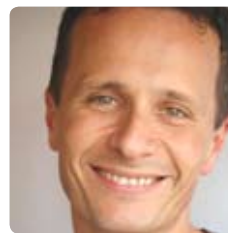
Nonostante il bilancio riguardi l'anno 2007, in allegato ci sarà il *curriculum vitae* di Cittadinanzattiva: un modo per ripercorrere i fatti più salienti di questi trent'anni, per dire grazie a tutti coloro che hanno partecipato attivamente e che ci hanno dato una mano, per festeggiare un grande traguardo.

L'Ufficio Comunicazione è composto da:



Anna Lisa Mandorino
Pugliese di Mottola, classe '70.
A Cittadinanzattiva da 10 anni.
Laureata in *Lettere classiche* e con un Master in *Relazioni pubbliche europee* ed uno in *Corporate citizenship*.
Responsabile dell'Ufficio Comunicazione e membro della Direzione Nazionale.

Mi definisco: "mamma e lavoratrice più che soddisfatta".



Giuliano Basso
nato a Roma, classe '70.
A Cittadinanzattiva dal 1998, ho curato fino al 2006 l'aspetto tecnologico della sede nazionale, assieme all'area multimediale che ora seguo in maniera continua.
Padre di due splendide bambine, Giulia e Flavia.

Mi piace definirmi attraverso questa frase di Coelho: "Sogna ciò che ti va; vai dove vuoi; sii ciò che vuoi essere, perché hai solo una vita e una possibilità di fare le cose che vuoi fare."



Nicoletta Cannata
Nata a Roma, classe '78.
A Cittadinanzattiva dal 2006.
Laureata in Discipline dello spettacolo ho lavorato per un periodo nella produzione cinematografica e ho frequentato un Master in Relazioni pubbliche europee. A Cittadinanzattiva curo in particolar modo

le campagne e i progetti sulle politiche della scuola.

Mi definisco: "creativa, precisa e portata per il lavoro in team".



Gianfranco Geraci
Siciliano di Palermo, classe '69.
A Cittadinanzattiva dal 2000.
Laureato in psicologia, collaboro alle campagne di comunicazione del Tribunale per i diritti del malato.
"Cerco di portare nella comunicazione di Cittadinanzattiva la creatività e l'entusiasmo che apprendo lavorando con i giovani e ai giovani cerco di co-

municare l'importanza di essere portatori di diritti e la capacità di esercitarli che si respira in Cittadinanzattiva. Uno scambio equo!"



Antonella Nalli

Pugliese di Minervino Murge, classe '76. A Cittadinanzattiva dal 2007.

Laureata alla III facoltà di Architettura, con un master in comunicazione e fund raising per il non profit.

Seguo in particolar modo le campagne di raccolta fondi e quelle sulla salute.

Mi definisco: "una persona a metà".



Elisabetta Poma

Torinese doc, classe '79.

A Cittadinanzattiva dal 2004.

Laureata in Scienze della Comunicazione e con un Master in Relazioni pubbliche europee, seguo le campagne di comunicazione e curo l'area web di Cittadinanzattiva.

Mi definisco: "una precisina senza possibilità (né volontà) di cambiare".

Ufficio Relazioni istituzionali

Assicurare il corretto posizionamento di Cittadinanzattiva nel contesto politico-istituzionale italiano ed europeo, accreditare l'organizzazione presso i soggetti che fanno parte di quel contesto, coordinare efficacemente la presenza pubblica dei dirigenti nazionali, svolgere attività di lobbying allo scopo di concludere partnership con le istituzioni pubbliche e di sostenere le proposte del movimento in ambito legislativo e amministrativo, gestire i rapporti con le altre organizzazioni civiche. Questi sono i compiti di questo ufficio che si sono declinati in alcune strategie principali.

La riforma delle istituzioni e della politica. Cittadinanzattiva si è sforzata di interpretare la diffusa stanchezza degli italiani nei confronti di una classe politica che non riesce ad assumersi la responsabilità di governare per il bene del Paese. Proprio per questo, nel corso del 2007, abbiamo lavorato per la riforma delle regole che governano la politica e la vita dei partiti. In primo luogo con la promozione della raccolta di firme per il referendum elettorale che ha visto impegnati centinaia di volontari e coinvolti migliaia di cittadini. In secondo luogo, cercando di creare una sensibilità diffusa per l'introduzione delle primarie nella Costituzione.

La promozione della cittadinanza attiva e della sussidiarietà. Tutte le attività del movimento sono orientate a

rafforzare il ruolo dei cittadini attivi nella sfera pubblica e a cambiare le amministrazioni pubbliche affinché assumano anch'esse questo obiettivo nella propria mission. Nell'ambito di questa strategia, per esempio, Cittadinanzattiva ha condotto per l'Italia, il *Civil Society Index*, una ricerca-azione sulla società civile globale. Una parte importante di attività è stata dedicata all'implementazione del *Protocollo per la sussidiarietà* stipulato con il Dipartimento della funzione pubblica e alla realizzazione della Convenzione annuale per la sussidiarietà.

L'impegno per la legalità e la trasparenza. Nelle classifiche sulla corruzione l'Italia è posizionata molto indietro rispetto agli altri paesi occidentali. Diffusa è nella popolazione la percezione dell'opacità dei comportamenti degli amministratori e la sensazione che i soldi dei cittadini siano sprecati o spesi male. Nelle regioni del Sud si aggiunge a questo il forte peso della criminalità organizzata. Per dare una risposta all'intreccio di questi problemi, Cittadinanzattiva ha messo al centro delle sue strategie la lotta contro l'illegalità e per la trasparenza delle istituzioni pubbliche. Così si spiegano la forte collaborazione con l'Alto Commissario per la lotta alla corruzione, l'impegno per l'attuazione della norma sulla confisca e l'uso sociale dei beni dei corrotti, l'avvio di un programma sulla trasparenza dei bilanci comunali con la Fondazione Civicum.

Nell'ambito della propria mission, l'Ufficio ha realizzato progetti e iniziative specifici:

- Finanziaria e altre attività di lobbying: azioni di pressione rivolte a Parlamento e Governo per l'approvazione di normative negli ambiti di intervento di Cittadinanzattiva
- Referendum elettorale: raccolta di firme per l'abrogazione della legge elettorale vigente allo scopo di semplificare il quadro politico e affermare una democrazia compiutamente bipolare
- Primarie: proposta di legge costituzionale per la riforma dell'art. 49 della Costituzione al fine di democratizzare la vita interna dei partiti e di ridare ai cittadini la facoltà di selezionare i candidati alle competizioni elettorali
- Protocollo della sussidiarietà: accordo stipulato con il Dipartimento della Funzione pubblica per l'implementazione del principio di sussidiarietà e la riforma dell'amministrazione pubblica
- Convenzione della sussidiarietà: evento annuale di animazione culturale e confronto politico sull'attuazione dell'art.118, u.c. della Costituzione in collaborazione con il Forum PA
- Seminario politico: appuntamento di riflessione e di dibattito interno sul posizionamento di Cittadinanzattiva nel contesto politico e istituzionale
- Carta europea e Giornata europea dei diritti del malato: accreditamento presso le istituzioni europee delle iniziative di politica della salute promosse da Cittadinanzattiva nell'UE



Nel corso del 2007, l'Ufficio Relazioni istituzionali ha raggiunto alcuni significativi risultati:

- il conseguimento del quorum necessario per l'ammissibilità del referendum elettorale grazie alla partecipazione di Cittadinanzattiva al Comitato referendario nazionale e ai comitati locali e alla raccolta di 60mila firme come contributo al numero complessivo finale di più 800mila
- l'accreditamento presso diverse sedi politiche-istituzionali di Cittadinanzattiva come interlocutore privilegiato e punto di riferimento su numerose politiche pubbliche, come, per esempio, l'Audit civico o la sussidiarietà
- l'aumento del volume delle relazioni con gli esponenti del mondo politico e istituzionale, sia nell'ambito dei partiti della maggioranza che della minoranza
- l'approvazione nella Finanziaria 2008 delle norme che introducono la consultazione obbligatoria dei cittadini nella definizione dell'offerta dei servizi pubblici locali e la valutazione della qualità da parte degli utenti
- l'approvazione - sempre nella Finanziaria 2008 - di una serie di norme in materia sanitaria
- l'approvazione di diversi provvedimenti legislativi ed esecutivi sulla libera professione intramuraria, l'invalidità civile, la terapia del dolore, la qualità e la sicurezza dei servizi sanitari
- l'inserimento all'interno di una proposta di risoluzione del Parlamento europeo di un articolo che formula la necessità di adottare una Carta europea dei diritti del malato
- la formulazione di un parere da parte del CESE che richiede ufficialmente alla Commissione europea di istituzionalizzare la Giornata europea dei diritti del malato

L'Ufficio Relazioni istituzionali è composto da:



Vittorino Ferla

Siciliano di Catania, classe '69.
Lavoro a Cittadinanzattiva dalla fine del '98. Sono responsabile dell'Ufficio Relazioni istituzionali.
Giornalista pubblicista dal '97, ho sempre cercato di fare sintesi tra la passione per il giornalismo e l'impegno civile.

Sono convinto che, per dirla con Saviano, "Anche se nulla sembra essere mutato, in realtà molto è pronto per cambiare".



Claudio Lombardi

Nato a Genova, classe '53.
A Cittadinanzattiva dal 2004, mi occupo di servizi pubblici locali e sono stato da poco nominato vice coordinatore della Conferenza delle regioni.
Una frase che mi rappresenta? Sì, copiata e modificata "saggezza e realismo dell'intelligenza, ottimismo della volontà".



Giuseppe Scaramuzza (Peppe per gli amici e Gipsy per la famiglia)

Jonico di nascita e romano d'adozione, 39 anni, sposato con due figli.
Laureato in Storia moderna e con un Master in politiche della cittadinanza e welfare locale.

Ho incontrato Cittadinanzattiva negli anni universitari) e non sono più riuscito a staccarmi.

Mi definisco attraverso una frase che mi piace: "Tutta la gioia di questo mondo deriva dal desiderio di gioia per gli altri. Tutto il dolore di questo mondo deriva dal desiderio di gioia per sé".



Daniela Quaggia

Nata a Roma, classe '80.
Laureata in Scienze della Comunicazione con un Master in Comunicazione pubblica e istituzionale.
A Cittadinanzattiva dal 2006, lavoro nell'Ufficio Relazioni istituzionali.
Una frase che mi rappresenta è:

"L'essenziale è invisibile agli occhi".

Ufficio Stampa

Compito dell'Ufficio stampa è quello di coordinare efficacemente le attività rivolte al mondo dell'informazione e ai diversi attori coinvolti nei processi di comunicazione di massa basandosi su criteri di trasparenza, chiarezza, puntualità e rapidità dell'informazione.

Per quanto riguarda le attività rivolte all'interno di Cittadinanzattiva, l'ufficio si occupa di selezionare fonti di informazione e notizie al fine di fornire un supporto sia alle attività politiche generali che progettuali.

L'ufficio stampa si avvale di professionalità impegnate da numerosi anni in Cittadinanzattiva, nonostante l'età media sia relativamente bassa; questo ha permesso una efficace gestione "politica" delle tematiche trattate, e un supporto, ove possibile, alle attività progettuali.

Lo strumento principe di questa attività è la rassegna stampa quotidiana, realizzata sia su supporto cartaceo che digitale, accessibile sia sul canale intranet che internet, e pubblicata tutte le mattine entro le 10 e 30. Il servizio è fornito gratuitamente attraverso il sito di Cittadinanzattiva e accessibile a tutti i cittadini, indipendentemente dalla loro appartenenza all'organizzazione. L'ufficio fa parte integrante della redazione della newsletter settimanale di Cittadinanzattiva e si occupa della messa online dei comunicati stampa.

Per quanto riguarda un sintetico bilancio delle attività rivolte

all'esterno svolte nel corso del 2007 è possibile scorrere alcune delle principali cifre: circa 200 comunicati stampa redatti, distribuiti a centinaia di professionisti del settore.

Passando in rassegna invece i risultati, qualche cifra può esserci di aiuto. Una rubrica fissa bi-settimanale su *Uno Mattina* sui temi sanitari, circa 200 passaggi televisivi e oltre 300 passaggi nei diversi canali radiofonici. Per quanto riguarda la carta stampata, oltre 4000 articoli, inchieste e reportage, sia sui quotidiani che sui settimanali, nonché sui diversi periodici, con un aumento, rispetto al dato del 2006, di oltre il 30%. Rubriche fisse su Nuovo Consumo e Bus Magazine.

L'Ufficio deve parte della sua efficacia, ovviamente, a tutto il mondo dell'informazione e a tutti i professionisti con cui siamo entrati in contatto e, grazie al cui lavoro riusciamo quotidianamente a farci conoscere e a rappresentare i bisogni di tutela e partecipazione dei cittadini.

L'Ufficio Stampa è composto da:



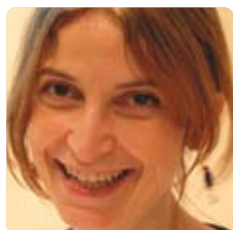
Alessandro Cossu

Nato a Napoli, classe '71.

Laureato in Economia e commercio con Master in Project financing, Pubbliche relazioni europee e Corporate citizenship.

A Cittadinanzattiva dal 1997, dal 1999 responsabile dell'ufficio stampa. Una

frase che mi rappresenta: "Il pessimismo riguarda l'intelligenza; l'ottimismo, la volontà".



Aurora Avenoso

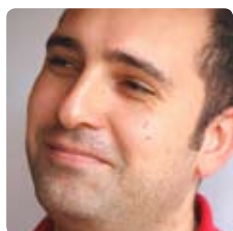
Nata a Melfi (PZ), classe '73.

Collabora con Cittadinanzattiva dal 2001.

Laureata in Scienze della Comunicazione, con un Master in Relazioni pubbliche europee.

"Un dato personale? Sono una inte-

rista ottimista!".



Mariano Votta

Nettuno (Roma), Classe '72.

A Cittadinanzattiva dal 2001. Dal 2005 iscritto all'Ordine dei giornalisti.

Alle spalle una laurea in scienze politiche, due master e corsi di formazione in Italia e all'estero; di fronte, un desk

sempre pieno di carte e giornali!

Mi occupo dell'attività dell'ufficio stampa, con particolare attenzione alle politiche dei consumatori.

Mi definisco: "colui che viene tutti i giorni a nuoto da Nettuno".

Ufficio Networking

Compito dell'Ufficio Networking è quello di coordinare efficacemente il flusso delle informazioni e della comunicazione da e verso il territorio. La sua natura è quella dell'informazione e della comunicazione interna utili allo sviluppo del movimento sul territorio.

Il target è composto dall'aderente, dal dirigente del movimento, dalle persone che si avvicinano per la prima volta.

L'obiettivo è quello di delineare delle possibili aree di sviluppo attraverso le quali il lavoro di networking può essere di supporto alla crescita complessiva di Cittadinanzattiva e delle sue politiche, attraverso il coordinamento efficace e il miglioramento dei flussi di comunicazione da e verso il territorio, nonché attraverso un ruolo fattivo nelle attività progettuali delle diverse aree e reti di questo movimento.

Le tre parole chiave del networking sono: curare, informare e comunicare.

Per "cura" si intendono tutte le forme di supporto realizzate a favore dei diversi livelli del Movimento, con l'aggiunta di supporto ai progetti, alle reti, ai progetti trasversali, al Congresso nazionale.

Ma la cura consiste anche nell'essere "risorsa" per il territorio, rispondendo alle richieste da parte di quest'ultimo e promuovendo politiche.

Nel potenziare la gamma di strumenti capace di garantire una comunicazione più efficiente e diversificata rispetto agli interlocutori.

Ci si propone la creazione e gestione di una politica del networking realmente articolata per settori, reti, attività, progetti in grado di rappresentare il movimento nei suoi problemi e potenzialità, questo ci permetterà di comprendere davvero l'ambiente di Cittadinanzattiva: non solo gli aderenti, ma tutte le persone che hanno avuto contatti con il Movimento attraverso le nostre diverse attività. Con diversi gradi di partecipazione.

Una delle attività principali di quest'anno è stato l'avvio del percorso pregressuale. L'attività è consistita nella predisposizione e nell'invio delle linee guida a tutto il territorio, nella raccolta adesioni per l'anno 2008 con invio da parte nostra di materiale informativo e tessere di adesione. A questo viene aggiunto il lavoro di coordinamento e aggiornamento della raccolta adesioni con rapporto giornaliero di informazioni sia via e-mail che per telefono.



Il Dipartimento Networking è composto da:



Cinzia Dottori

33 anni, a Cittadinanzattiva dal '99. Iscritta, ormai fuori corso, a Giurisprudenza. Il mio inizio qui a Cittadinanzattiva è stato al centralino, come si dice "anche io ho fatto la mia gavetta" e oggi sono la responsabile del Dipartimento Networking.

Nel lavoro mi caratterizza l'essere critica ma in modo costruttivo, avere obiettivi sempre più ambiziosi, sapermi mettere in gioco, non avere paura delle sfide e soprattutto essere "risorsa" per il territorio.

Una frase che penso mi rappresenti è: "fai un lavoro che ami e non dovrai lavorare neppure un giorno della tua vita".



Maria Luisa Pacetta

per tutti "Marilù", Catanzaro, classe '80. A Cittadinanzattiva dal 2007, praticamente una *new entry*. Collaboro con l'Ufficio Networking, sempre con tante cose da fare.

Mi definisco: "un treno sempre in corsa"

Direzione Pianificazione e controllo

La Direzione Pianificazione e controllo si occupa di tre principali attività: amministrazione, organizzazione e logistica.

Per quanto riguarda l'*amministrazione*, in particolare sovrintende alla gestione delle finanze della sede nazionale di Cittadinanzattiva, attraverso un monitoraggio costante delle entrate e delle uscite a partire dal bilancio preventivo approvato in sede di Direzione nazionale, e cura la registrazione dei documenti contabili per la definizione del bilancio consuntivo.

L'*organizzazione* garantisce il supporto tecnico-logistico alle diverse équipe di progetto nell'organizzazione di eventi di rilevanza nazionale: planning e acquisto di viaggi per i collaboratori e loro sistemazione alberghiera negli spostamenti relativi alle attività progettuali; inoltre individua le location per gli eventi, acquisendo gli strumenti e gestendo il parco fornitori, predispone l'ospitalità alberghiera per membri degli organi statutari, aderenti e ospiti che partecipano agli eventi e, infine, coadiuva la segreteria politica nell'attività di programmazione degli eventi nazionali, nella gestione del calendario generale delle attività della sede centrale e nella comunicazione interna dell'agenda degli impegni dei respon-

sabili delle reti e settori di Cittadinanzattiva. Infine assiste nelle sue attività quotidiane il Segretario generale.

Per quanto riguarda la *logistica* garantisce il sostegno alle attività ordinarie della sede nazionale attraverso la cura della struttura, la manutenzione dei macchinari e dell'arredo, la gestione del magazzino, il protocollo della posta, la cura del sistema informatico, la sistemazione degli uffici e la cancelleria.

La Direzione Pianificazione e controllo è composta da:

Rosanna Marchio (vedi la descrizione all'interno della dirigenza di Cittadinanzattiva)



Alessandro Capudi

Nato a Roma, classe '72.

A Cittadinanzattiva dal 2006. Lavoro per la Direzione Pianificazione e controllo. Mansioni? Tante! Non so dire di no, a mio discapito, ma va bene così perché, comunque vada, provo sempre molta soddisfazione nell'es-

sere d'aiuto agli altri! Tra le tante cose mi sto diplomando in Terapie Shiatzu e Medicina tradizionale cinese.



Giuliana Iorio

Nata a Perugia, classe '45.

A Cittadinanzattiva dal settembre del 1999.

Ho insegnato per tanti anni Lettere classiche.

Rispondo quotidianamente al centralino, archivio e gestisco la posta e

tanto altro...Sono molto felice del mio lavoro perché poter essere d'aiuto agli altri dà valore alla vita.



Daniela Mondatore

Pugliese doc, di Brindisi, classe '65, innamorata della sua terra.

A Cittadinanzattiva dal 1999, ma con esperienze di collaborazione con il movimento già dal 1994. Prima nella formazione, poi nella programmazione, ora il mio impegno principale in

Cittadinanzattiva continua nell'ufficio Risorse umane e nella Direzione Pianificazione e controllo.

Mi definisco "una convinta sostenitrice delle competenze civiche e dell'empowerment dei cittadini".



Loredana Ridolfi
Romana, classe '64.
Dal 2006 a Cittadinanzattiva, con l'intenzione di rimanerci!!!! Mi occupo di amministrazione, divertendomi.



Roberta Romano
Siciliana di origine, romana di adozione, classe '75.
A Cittadinanzattiva dal 2006.
Sono stata definita *colei che chiude i cerchi*. Mi considero una persona sportiva in ogni senso.



AREA SALUTE

Tribunale per i diritti del malato

La struttura centrale del Tribunale per i diritti del malato coordina le attività della rete, promuove le iniziative nazionali e gestisce il **PiT Salute (Progetto Integrato di Tutela)**. Le segnalazioni di sospetta malpractice vengono esaminate dall'**area medico legale** che analizza le documentazioni cliniche – attraverso uno studio congiunto tra medici e legali – e fornisce un parere orale e gratuito sull'esperibilità di un'azione legale e di tutela. Ad esito positivo della consulenza il cittadino decide liberamente di avvalersi o meno di consulenti di Cittadinanzattiva.

Coordinamento nazionale associazioni malati cronici

Il Coordinamento nazionale delle associazioni dei malati cronici coordina le oltre 120 associazioni e federazioni di pazienti aderenti, con l'obiettivo di definire e perseguire politiche sanitarie comuni basate sul principio di tutela integrata e unitaria.

L'Area Salute è composta da:



Francesca Moccia
Campana di Castelvenere (BN), classe '71.
Laureata in Giurisprudenza, con un Master in relazioni pubbliche europee ed uno in Politiche della cittadinanza e welfare locale. A Cittadinanzattiva da dieci anni. Coordinatore nazionale del Tribunale per i diritti del malato.

Ogni giorno ho una nuova sfida davanti... ma trovo il coraggio di affrontarla perché credo fermamente nel lavoro di squadra. Fuggo solo dai conflitti inutili, dalle autoreferenzialità e da tutte le situazioni che fanno perdere di vista l'orizzonte e sottraggono energie sane da investire nelle battaglie che vale veramente la pena di combattere.



Giulia Mannella
Calabrese di Cosenza, classe '74, ma dal 1992 a Roma.
Laureata in Psicologia clinica nel 1999, iscritta all'albo e specializzanda in Psicoterapia cognitivo comportamentale. Ho conosciuto Cittadinanzattiva nel 1995 quando, con un gruppo di studenti, ci siamo occupati delle problematiche universitarie assieme a quello che allora era il Movimento federativo democratico. Collaboro dal 2001 prima come operatrice front line del PiT Salute nazionale e ora come responsabile.



Tonino Aceti
Nato a Roma, classe '79.
Iscritto alla facoltà di Giurisprudenza. Collaboro con Cittadinanzattiva dal 2003, anche se conoscevo già il Tribunale per i diritti del malato per le sue importantissime battaglie a tutela del Servizio sanitario nazionale.

Sono stato prima operatore front-line del PiT Salute nazionale; attualmente responsabile studi e documentazione del Tribunale per i diritti del malato e del back-office del Servizio. La frase che maggiormente potrebbe rappresentarmi? "dare voce ai cittadini".



Carla Berliri
Nata a Roma, classe '64. Laurea in Scienze infermieristiche. Dall'89 al '96 ho esercitato la professione infermieristica in diverse strutture sanitarie di Roma. A Cittadinanzattiva dal giugno 1996 ho



contribuito alla nascita del PiT Salute. Dal 2003 svolgo la funzione di Responsabile dell'area medico legale presso la sede Nazionale.

Il mio pensiero: "volere è potere". Possiamo tutti contribuire al raggiungimento di un sistema sanitario più rispondente ai reali bisogni del malato.



Maria Teresa Bressi

Nata a Catanzaro, classe '79.

Laureata in Scienze della comunicazione, con un Master in Management e innovazione delle aziende sanitarie.

Ho conosciuto Cittadinanzattiva realizzando uno stage e dal 2007 sono operatrice del servizio PiT Salute.

Sono felice e orgogliosa di poter essere utile a persone che affrontano realtà tanto dure, anche semplicemente ascoltando, e di lavorare in un'organizzazione che è realmente e concretamente vicina a chi non ha la possibilità di far sentire la propria voce. La frase che mi descrive è di Sepúlveda: "vola solo chi osa farlo".



Valeria Fava

Nata a Roma, classe '78.

Laureata in Valutazione e consulenza clinica per infanzia, adolescenza e famiglia; sto conseguendo la laurea specialistica in Psicologia dinamica e clinica.

Ho conosciuto Cittadinanzattiva nel

2004, come volontaria del servizio PiT Salute. Nel 2006 è iniziata una collaborazione professionale come operatrice front line del PiT Salute, dove ho avuto l'opportunità di entrare in contatto con i cittadini, di ascoltare i problemi che incontrano con i servizi sanitari e di dare quindi un aiuto concreto alle persone, cercando soluzioni ai casi segnalati.

Penso che il servizio di cui mi occupo sia fatto per me: amo ascoltare, collaborare ed essere propositiva.



Michela Liberti

Nata a Roma, classe '77.

Collaboro con Cittadinanzattiva dal 2005.

Laureata in Sociologia, con un Master di I livello in Politiche della cittadinanza e welfare locale e uno di II livello in Bisogni sociali e progettazione dell'abitare.

Mi occupo del programma di Audit civico. Mi definiscono: "forte ma con dolcezza".



Sabrina Nardi

Nata a Roma, nel 1979.

A Cittadinanzattiva dal 2002.

Laureanda in sociologia, specializzazione in salute e diritti dei cittadini maturata in più di 4 anni al PiT Salute! Responsabile del coordinamento dei progetti e delle campagne del Tribunale

per i diritti del malato. Mi definisco "creativa, precisa e curiosa: l'ascolto e il confronto con gli altri sono un continuo stimolo per crescere ed imparare".

La sfida? Favorire lo sviluppo capillare sul territorio della tutela dei diritti in sanità.



Mariateresa Palma

Nata a Milano classe '76, salentina di adozione e bolognese per passione.

Dal 2006 collaboro con il Tribunale per i diritti del malato su alcune campagne di informazione e tutela dopo uno stage nel 2005 presso il PiT Salute.

Laureata in giurisprudenza e con un Ma-

ster in diritto sanitario. Non mi risparmio nel lavoro e vivo per il senso della giustizia, perché credo di poter cambiare le cose!



Franco Tempesta

Nato a Salve (Lecce), classe '30.

Laureato in medicina e chirurgia, la mia attività professionale e la mia carriera si sono svolte tutte nell'ambito universitario.

Da tredici anni collaboro con Cittadinanzattiva sempre nell'area salute: consu-

lente medico, presidente Coordinamento nazionale associazioni malati cronici. Sono convinto che questa non è la sanità che vorremmo e che potrebbe essere e per questo il mio modesto contributo nasce dalla speranza di cambiare un sistema nel quale il malato ha, paradossalmente, un ruolo del tutto secondario. Non mi piace dichiarare le mie "qualità", preferisco dire quello che credo di non essere: maleducato, fazioso, indisponibile, superbo, impaziente, volevo dire anche che non mi sembra di essere presuntuoso, ma forse non è la verità!

Alessio Terzi (vedi la descrizione all'interno della dirigenza di Cittadinanzattiva)



Vanessa Sansone

Nata a Roma, classe '79.

Laureata in Economia aziendale con un Master di II livello in "Development Economics and International Cooperation".

Attualmente consulente presso il PiT Salute della sede nazionale di Cittadinanzattiva. Prima di assumere questo ruolo ho maturato un'esperienza di due anni presso la Croce Rossa Italiana come Volontaria del Soccorso.

Una frase mi rappresenta: "la consapevolezza è l'essenza dell'essere".



Maria Vitale

Nata a Cosenza, classe '71.

In cornice, ho un diploma di laurea in Psicologia e, in tasca, la tesi del quinto anno che aspetta solo di essere discussa.

Collaboro dal 2001 con Cittadinanzattiva, occupandomi sempre di sanità:

prima al PiT Salute - divenendone responsabile per 3 anni - poi gestendo progetti e campagne di informazione, come quelle sul dolore: un tema mica da ridere! Credo che nella vita ci sia sempre la possibilità di migliorare se stessi e ciò che ci circonda, vivo e lavoro per realizzare tutto ciò.



AREA CONSUMATORI

Procuratori dei cittadini

La struttura centrale dei **Procuratori dei cittadini**, oltre a coordinare le attività della rete, promuovere i progetti, le campagne di sensibilizzazione e altre iniziative di rilevanza nazionale volte alla promozione e alla tutela dei diritti dei consumatori, gestisce il **PiT Servizi** che offre gratuitamente informazioni, intervento e consulenza ai cittadini, per facilitare l'accesso e l'adeguato utilizzo dei servizi di pubblica utilità. Nel corso del 2007 è stato costituito l'**Ufficio nazionale di Conciliazione** che ha come obiettivo principale quello dell'attivazione e valutazione degli strumenti alternativi di risoluzione pacifica delle controversie, in particolare in ambito consumeristico.

L'Area Consumatori è composta da:

Giustino Trincia (vedi la descrizione all'interno della dirigenza di Cittadinanzattiva)



Tina Napoli

Calabrese doc, classe '72. Studi in Scienze politiche.

Ho iniziato a collaborare con Cittadinanzattiva nell'entusiasmante periodo dell'ingresso della nuova moneta, l'euro, su programmi comunitari di informazione ai cittadini. Da anni or-

mai sono impegnata nell'area che si occupa di tutela del consumatore.

Mi piace lavorare con i cittadini e pensare che insieme si può migliorare la qualità della vita.



Isabella Mori

Nata a Civitavecchia (Roma), classe '74.

Laureata in Giurisprudenza e con un Master universitario di II Livello Globalizzazione dei mercati e tutela dei consumatori, dove ho conosciuto Cittadinanzattiva con cui, dal settembre 2004, ho iniziato la mia

avventura. Attualmente sono responsabile nazionale del PiT Servizi.

Una frase che mi rappresenta? "consumatori: un amore a prima (s) vista!".



Liliana Ciccarelli

Nata a Formia (LT), classe '72. Sposata, madre di due bambini. Sono laureata in Giurisprudenza e abilitata alla professione forense.

Ho conosciuto Cittadinanzattiva nel 1994 grazie ad una importante iniziativa, "Parte Civile". Ho poi collaborato,

per breve tempo, con la sezione locale del Tribunale dei diritti del malato e dal 2001 sono entrata nello staff del Segretario Nazionale, all'interno della rete dei Procuratori dei cittadini. Sono responsabile del programma nazionale sulla conciliazione.



Claudia Ciriello

Campana doc, di Benevento, classe '74, mi trasferisco da subito nella capitale dove conseguo la maturità classica e mi iscrivo a giurisprudenza che, dopo una lunga pausa di riflessione, ho ripreso quest'anno per terminare gli esami!

Conosco Cittadinanzattiva nel 2005, per caso. La collaborazione con Cittadinanzattiva inizia da subito e spero continui a lungo!

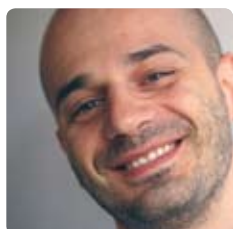
Una frase? "Concilio con i "potenti" per tutelare gli utenti!"



Laura Liberto

Nata a Napoli, classe '75. Avvocato. Ho mosso i miei primi passi a Cittadinanzattiva nell'area dei Procuratori dei cittadini, collaborando con il PiT Servizi della sede nazionale. In seguito ho assunto la responsabilità del settore dei servizi bancari, finanziari ed assicurativi. Oltre ad occuparmi di tutela dei consumatori, mi sono inoltre specializzata in diritto penale ed immigrazione.

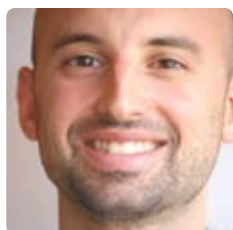
Ho sempre cercato di impegnarmi sul fronte della tutela dei diritti e di indirizzare la mia attività professionale soprattutto al servizio delle categorie sociali più svantaggiate.



Raffaele Mariano

Nato a Campobasso, classe '76. Laureato in Scienze Politiche, già coordinatore dell'Assemblea territoriale del Molise dal 2004 al 2006. A Cittadinanzattiva curo il settore dell'energia e dei trasporti.

Mi definisco: "energia in movimento!"



Marco Raffaelli

Nato a Roma, classe '78. Laurea in Sociologia, indirizzo Pianificazione sociale.

A Cittadinanzattiva dal 2007 dove ho cominciato svolgendo attività di consulenza presso il PiT Servizi, per occuparmi poi di tenere costantemente

aggiornata l'organizzazione su tutti gli atti normativi che riguardano le politiche dei consumatori.

"Frase che mi definisce? Pian piano aggiornare sulle norme e tutelare il cittadino".



Tiziana Toto

Nata a Cosenza, classe '75. Laureata in Economia aziendale.

A Cittadinanzattiva dal 2002, ho iniziato il mio percorso al PiT Servizi, dove sono rimasta fino a settembre 2004. Quindi mi sono occupata del progetto *Cittadini che contano* che

ha dato vita all'Osservatorio prezzi e tariffe di Cittadinanzattiva del quale tutt'ora mi occupo.

Mi definisco: "una persona a cui piace dare i numeri...!!!!".



AREA GIUSTIZIA

Giustizia per i diritti

La struttura centrale di **Giustizia per i diritti** che coordina le attività della rete e promuove le iniziative nazionali opera, attraverso l'attività di tutela, soprattutto nel campo delle politiche dei consumatori e delle politiche sanitarie, nella promozione dei processi (costituendosi parte civile in quelli penali), nell'attivazione di cause pilota su temi fondamentali come le clausole vessatorie nei contratti, il monitoraggio della qualità del servizio giustizia e la rilevazione di situazioni critiche nel funzionamento della giurisdizione.

Nell'area della giustizia è inserito l'**Ufficio Adempimenti e tutele** che nasce dall'esigenza di mettere sotto controllo tutti quegli aspetti legati all'assolvimento degli obblighi previsti dalla legge nell'ambito della normativa sul terzo settore in generale, di studiare e approfondire le problematiche esistenti per suggerire soluzioni, per sostenere le realtà regionali e locali nell'adeguamento normativo.

In particolare l'Ufficio Adempimenti e tutele segue le politiche sulla privacy, sulla sicurezza nei luoghi di lavoro, sulla tutela del movimento; sulla registrazione del nome e dei marchi e la loro tutela, sulla iscrizione ai vari Albi nazionali (Volontariato, APS, ONLUS, CNCU...), sul riconoscimento giuridico, sul coordinamento delle iniziative di difesa legale del movimento, sulla legge 626/94 (sicurezza nei luoghi di lavoro), sostiene, inoltre, le realtà regionali sulle materie di cui sopra.

L'Area Giustizia è composta da:



Mimma Modica Alberti

Siciliana di Siracusa, ma residente a Noto.

Dal 1994 al 2007 sono stata Segretario regionale di Cittadinanzattiva Sicilia e, dal 2006, Coordinatore nazionale della rete Giustizia per i diritti. Era il 1988 ed i cittadini in molti ospedali del

sud erano ancora chiamati con il numero del loro posto letto. Da allora sono in Cittadinanzattiva con tenacia e passione perché i cittadini non siano più considerati, in casa propria, ospiti non graditi.



Elio Rosati

Nato a Tivoli (RM), classe '69. Laureato in Scienze politiche.

Ho conosciuto Cittadinanzattiva nei primi anni Novanta e poi, per caso, nel 1995 ho iniziato a collaborarci e da quel giorno sono ancora qui. Dal 2007 responsabile dell'Ufficio Adempimenti

e tutele. "Se dovessi rifare le stesse cose che ho fatto nella mia vita sicuramente ci metterei di nuovo il movimento!".



Cristiano Tempesta

Nato a Roma, classe '69. Laurea in Giurisprudenza.

Dal 1997 ad oggi collaboro presso la sede nazionale di Cittadinanzattiva, in particolare lavoro nell'ufficio del Coordinatore nazionale di Giustizia per i diritti. Sarebbe bello ottenere, nella giu-

stizia, gli stessi risultati che abbiamo raggiunto con il Tribunale per i diritti del malato.



AREA SCUOLA

Scuola di cittadinanza attiva

La struttura centrale della **Scuola di cittadinanza attiva** è impegnata nel coordinamento a livello nazionale delle attività di formazione alla cittadinanza e alla tutela dei diritti.

Le principali aree d'intervento sono la sicurezza nelle scuole; l'educazione alla cittadinanza nell'insegnamento scolastico; la formazione agli adulti, che progetta, coordina e realizza iniziative di formazione rivolte agli aderenti e ai leader locali di Cittadinanzattiva, alle organizzazioni civiche italiane ed europee, agli

amministratori pubblici, funzionari di aziende private e gruppi di cittadini ed insegnanti.

L'Area Scuola è composta da:



Adriana Bizzarri

Nata a Spoleto classe '58, sposata, con due figlie.

Tra i fondatori del Movimento federativo democratico, lavoro a Cittadinanzattiva dal 1999 con il ruolo di coordinatrice nazionale della Scuola.

Laureanda in Lettere (Glottologia) ho

lavorato nel passato prevalentemente nell'ambito della progettazione e gestione di servizi educativi pomeridiani per bambini e ragazzi.

Mi definisco "visionaria" e pragmatica, determinata e collaborativa, creativa e puntuale, capace di ascoltare e di fare tesoro delle esperienze.



Arianna Alesini

Nata a Foligno (Pg), classe '76.

Letteralmente appassionata di formazione, collaboro con realtà del mondo aziendale profit e del mondo no profit, come esperta di didattica interattiva e formatrice; credo nella formazione degli adulti, così come

nella pedagogia, come leve di cambiamento personale, sociale e organizzativo.

A Cittadinanzattiva sono impegnata da due anni nell'ambito della campagna Impararesicuri, promuovendo un approccio alla formazione orientato all'empowerment dei cittadini... siano essi adulti, giovani o bambini.



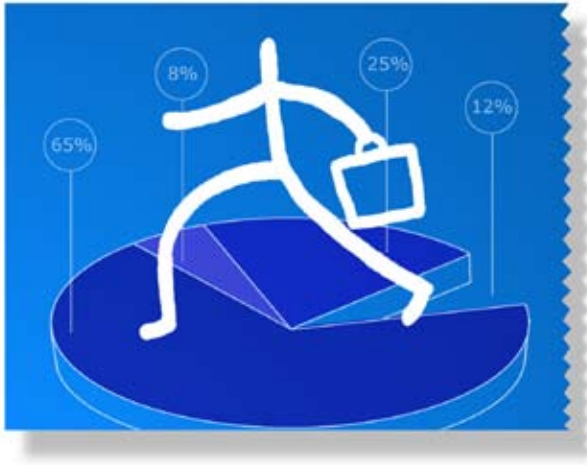
Maria Valeria Angeloro

romana, sposata con tre figli, esperta di orientamento scolastico.

Ho collaborato con la rete Scuola di cittadinanzaattiva. Dopo aver lavorato per tanti anni in un ente pubblico, ho deciso di passare la barricata e mettermi dalla parte della tutela dei citta-

dini in ambito scolastico, in particolare approfondendo i temi della sicurezza a scuola e dell'educazione alla cittadinanza. È stato interessante scoprire che a scuola si può trasmettere l'educazione alla cittadinanza, ma perché sia attiva ci vuole passione e impegno da parte di tutti.

Nicoletta Cannata (vedi la descrizione all'interno dell'Ufficio Comunicazione).



AREA EUROPA

Active Citizenship Network

Il programma di politica europea, avviato nel 2001, promuove e sostiene le attività realizzate, attraverso diversi progetti per la costruzione della cittadinanza europea come “cittadinanza attiva europea”, da una rete di 70 organizzazioni civiche dei 25 Paesi dell’Unione europea (in prevalenza) e di quelli candidati. Il network adotta l’inglese come lingua di lavoro.

L’Area Europa è composta da:



Charlotte Roffiaen

Sono la francese di Cittadinanzattiva, classe '72. Sono nata a Maubeuge ma vissuta a Parigi, Bruxelles e finalmente Roma dal 2001.

Ho conosciuto Cittadinanzattiva nel 2001, grazie ad un annuncio del Corriere della Sera che mi aveva mandato una

mia amica. All’epoca ero avvocato a Parigi e sognavo di andare a lavorare in una Onlus a Roma. Il sogno è diventato realtà.

Mi occupo dal novembre 2001 della rete europea di Cittadinanzattiva, Active citizenship network. Il mio nuovo sogno è che tutta la cittadinanza attiva italiana parli “europeo”.



Adele Bottiglieri

Nata a Salerno, classe '71.

Laureata in giurisprudenza e specializzata in diritto ed economia delle Comunità europee.

Prima di “approdare” a Cittadinanzattiva ho svolto in particolare attività di ricerca e di insegnamento presso varie università.

Nel 2001 ho conosciuto Cittadinanzattiva e da allora mi sono occupata un po’ di tutto: dalla raccolta fondi al networking, dal servizio civile alle politiche europee. Dal 2004 sono membro della Direzione nazionale.

Uno dei motivi per cui sono diventata una cittadina attiva è che non tollero fisicamente le ingiustizie. Una delle cose che auguro per al mio Paese è che tutti coloro che vi abitano possano pensare e agire “...senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione...”.



Melody Ross

Nata negli Stati Uniti ma nicaraguense di adozione, classe '63. A Cittadinanzattiva da 5 anni. Da più di 23 anni lavoro per la tutela dei diritti in America Latina e in Europa.

A Cittadinanzattiva mi occupo dei progetti di valenza eu-

ropea come la Carta europea dei diritti del malato. Una frase che guida la mia vita? È di Margaret Mead: “Never doubt that a small group of thoughtful citizens can change the world. Indeed, it is the only thing that ever has”.

Ufficio del Servizio Civile

L’Ufficio del Servizio civile nazionale di Cittadinanzattiva nasce dall’esigenza di coordinare le politiche del servizio civile quale primo e più importante strumento di sussidiarietà praticata nel nostro paese.

L’Ufficio ha il compito di presiedere a tutti gli aspetti legati all’attivazione di progetti, di sedi, di relazionarsi con l’Ufficio nazionale del servizio civile, di sostenere le realtà regionali e locali nell’adeguamento normativo e nella presentazione e realizzazione di progetti.

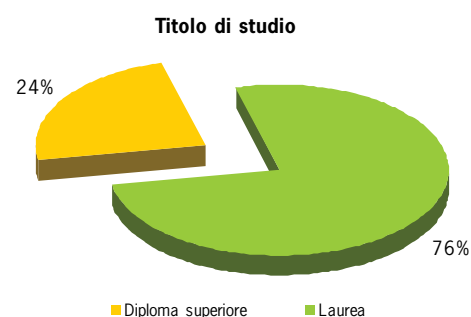
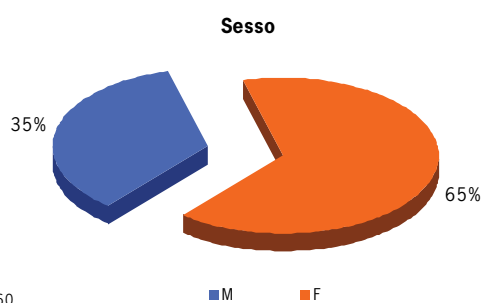
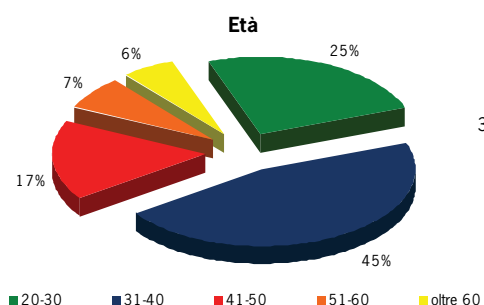
In particolare l’Ufficio del servizio civile ha il compito di seguire l’iter di presentazione dei nuovi progetti, l’adeguamento di classe del movimento, di tenere i contatti con l’Ufficio nazionale del servizio civile presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri.

Cittadinanzattiva è un ente riconosciuto di II classe: questo comporta la realizzazione di progetti in massimo 100 sedi per un coinvolgimento totale annuo di massimo 700 ragazzi.

Il responsabile dell’Ufficio del servizio civile è Tonino D’Angelo; il referente organizzativo, presso la sede nazionale, è Elio Rosati.

Caratteristiche del personale e compenso medio lordo

Caratteristiche del personale										
	Lavoratori dipendenti			Lavoratori non dipendenti				Volontari		TOT
	Full Time	Part time	Totale	Personale parasubordinato	Consulenti	Stagisti	Totale		Totale	
Età										
20-30	3	-	3	14	-	1	15	0	0	18
31-40	3	-	3	26	2	-	28	2	2	33
41-50	1	-	1	7	2	-	9	2	2	12
51-60	-	-	-	3	-	-	3	2	2	5
oltre 60	-	-	-	1	1	-	2	2	2	4
Totale per Età	7	0	7	51	5	1	57	8	8	72
Sesso										
F	5	-	5	35	2	1	38	4	4	47
M	2	-	2	16	3	-	19	4	4	25
Totale per Sesso	7	0	7	51	5	1	57	8	8	72
Titolo di Studio										
Diploma superiore	4	-	4	11	-	-	11	2	2	17
Laurea	3	-	3	40	5	1	46	6	6	55
Totale per Titolo di studio	7	0	7	51	5	1	57	8	8	72



Compenso medio lordo	
Responsabili Statutari e di area	3.540,00
Responsabili di Settore	2.430,00
Collaboratori Senior	1.713,00
Collaboratori	1.440,00
Collaboratori Junior	1.200,00



I nostri stakeholder

Gli stakeholder sono i portatori di interesse, tutti coloro che in modi diversi possono influenzare o essere influenzati dalle attività dell'organizzazione; senza il loro coinvolgimento, Cittadinanzattiva non riuscirebbe a perseguire la sua missione.

I principali stakeholder sono gli aderenti e volontari, gli organi statuari, le organizzazioni partner, i cittadini, i donatori e i collaboratori; tra quelli secondari si annoverano i media, le imprese, le istituzioni pubbliche e politiche, altre organizzazioni di tutela e i fornitori.

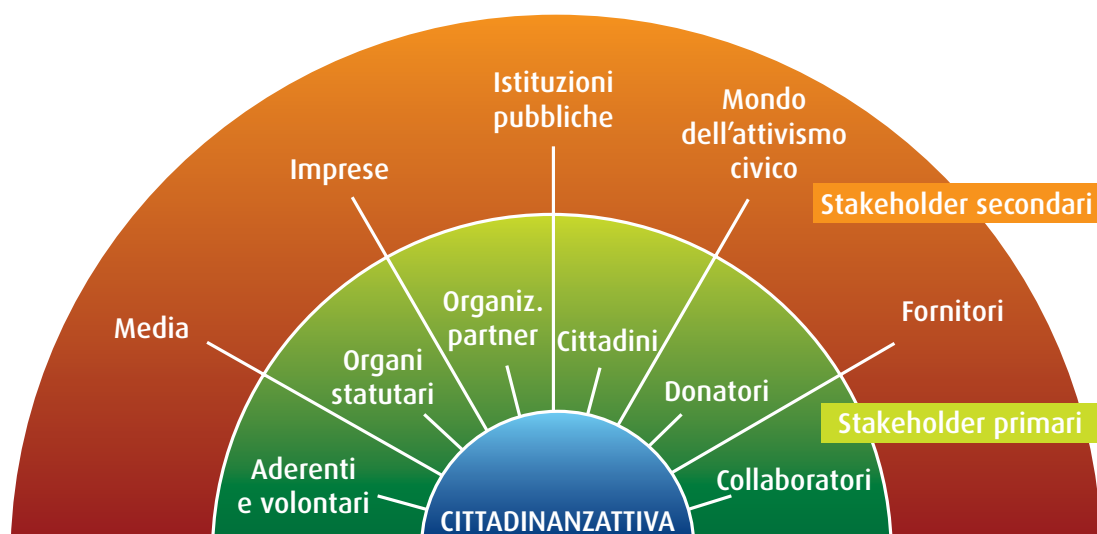
Da sempre Cittadinanzattiva agisce in una logica di confronto e collaborazione con i suoi stakeholder, convinta che le cose non cambino da sole ma che sia necessario il contributo di tutti i soggetti coinvolti. Questo rappresenta per noi un punto di forza: lo dimostra il fatto che la maggior parte delle campagne e dei progetti sono "guidati" da tavoli "multistakeholder", che garantiscono il bilanciamento di tutti gli interessi in gioco. Si tratta dello stesso approccio che si richiede alle imprese, in una logica di rottura dell'autoreferenzialità e della presa in carico di una più ampia responsabilità sociale o, come amiamo dire, *cittadinanza d'impresa*.

Dal punto di vista operativo, siamo stati in grado di condividere il bilancio sociale, prima della sua pubblicazione, con uno solo dei nostri stakeholder, la Direzione nazionale, uno dei principali organi statuari che, tra le altre cose, ha

il compito di dare al nostro movimento le linee di indirizzo politico e di verificarne periodicamente l'implementazione. Contiamo, dal prossimo anno, di riuscire a condividerlo, sempre in via preliminare, anche con stakeholder esterni.

Tra gli stakeholder a noi più vicini, desideriamo ringraziare la Fondazione per la cittadinanza attiva, *Fondaca*, nata direttamente dalla nostra esperienza nel dicembre 2001. La missione della Fondazione per la cittadinanza attiva è quella di sostenere lo sviluppo dell'attivismo civico attraverso la ricerca sociale e l'analisi delle politiche pubbliche, la formazione avanzata, il dialogo culturale, la consulenza e la mobilitazione delle risorse. *Fondaca* condivide le finalità generali di Cittadinanzattiva e collabora strettamente con il nostro programma di politica europea, Active Citizenship Network. Il suo contributo in questo settore riguarda prevalentemente l'elaborazione della metodologia di ricerca, nonché l'analisi dei dati raccolti e la costituzione di partnership per la presentazione di progetti presso l'Unione Europea.

La collaborazione tra Cittadinanzattiva e la Fondazione per la cittadinanza attiva si realizza anche tramite la condivisione di conoscenze e relazioni, il contributo alla cura della leadership del movimento (attivazione di iniziative di formazione su temi specifici), la promozione della partecipazione dei dirigenti a stage, seminari, master organizzati da *Fondaca*, la mobilitazione di risorse (attività di reperimento fondi e sostegno a favore di progetti e iniziative di Cittadinanzattiva).



Ecco cosa abbiamo fatto

Le strategie generali di Cittadinanzattiva

La nostra mission si esplicita in due azioni fondamentali e fortemente caratterizzanti: tutelare i diritti dei cittadini e promuovere la partecipazione civica nei processi di policy making.

La tutela dei diritti la facciamo attraverso l'empowerment, ossia fornendo ai cittadini le informazioni necessarie a conoscere i propri diritti e attivando tutte le forme di tutela individuale e collettiva, anche legale.

La partecipazione civica, oltre ad essere promossa da un punto di vista politico (basti pensare al nostro impegno degli ultimi anni sul tema della sussidiarietà), viene favorita come strumento a disposizione di tutti i cittadini affinché diventino cittadini attivi.

Le strategie principali che recentemente hanno caratterizzato il nostro lavoro, e particolarmente nell'ultimo anno, possono riassumersi nei seguenti punti:

- **La riforma delle istituzioni e della politica**

Abbiamo interpretato la diffusa stanchezza dei cittadini italiani nei confronti di una classe politica che non riesce ad assumersi la responsabilità di governare per il bene del Paese, e per questo, nel 2007, abbiamo lavorato per la riforma delle regole che governano la politica e la vita dei partiti. In primo luogo con la promozione della raccolta di firme per il referendum elettorale che ha visto impegnati centinaia di volontari e coinvolti migliaia di cittadini. In secondo luogo, cercando di creare una sensibilità diffusa per l'introduzione delle primarie nella Costituzione.

Questa strategia era già stata formalizzata, nel 2006 con la redazione di un "Manifesto per una nuova classe dirigente", esplicativo di ciò che ci aspettiamo da coloro che si assumono la responsabilità di governare il Paese.

- **La costruzione di un sistema integrato di tutela dei diritti**

Come da mandato del Congresso, è stata promossa e avviata la realizzazione di un sistema a rete integrato tra i vari settori e le varie sedi (nazionale, regionali e locali), capace di offrire a tutti i cittadini un punto di riferimento per la tutela dei diritti adeguato alla nuova realtà prodotta dal federalismo, dalla aziendalizzazione e dalla liberalizzazione. Il progetto "Consumatori per la qualità dei servizi" ha consentito un passo in avanti con la costituzione di 33 PiT locali, molti dei quali impegnati sia sui servizi che sulla salute. Ciò è stato possibile grazie ad un coordinamento di azioni: le iniziative di formazione, il miglioramento degli strumenti di tutela, l'avvio di un adeguamento dell'apparato informatico, l'adeguamento della rete legale di Giustizia per

i diritti insieme all'apertura di PiT Giustizia (prevista per il 2008), la riscrittura dei manuali "Salute e diritti dei cittadini" di Teresa Petrangolini e "Il consumatore attivo" di Giustino Trincia.

- **La trasparenza**

Operiamo affinché la trasparenza rappresenti un principio fondamentale al nostro interno ed anche per gli amministratori pubblici e delle imprese.

Abbiamo avviato un programma sulla trasparenza dei bilanci comunali insieme alla Fondazione Civicum, dedicato al Seminario internazionale di Frascati sulla cittadinanza d'impresa al tema della trasparenza (in questo caso non solo dei bilanci, ma dell'intero operato aziendale) e avviato una stretta collaborazione con l'Alto Commissario per la lotta alla corruzione, in quanto il nesso fra trasparenza e legalità – tema particolarmente caro a Cittadinanzattiva) è molto stretto. Nel corso dell'anno abbiamo anche lavorato per ottenere una maggiore trasparenza nell'offerta dei costi e delle tariffe dei servizi pubblici, specie in settori quali telefonia, energia e servizi finanziari.

- **La valutazione**

L'"analisi civica" conosciuta anche come "Audit civico" è lo strumento che applichiamo a diversi livelli in molti settori. La valutazione delle politiche e dei servizi pubblici da parte dei cittadini rappresenta un valore aggiunto enorme per il miglioramento delle prestazioni. Si tratta di una strategia che parte dalla raccolta di informazioni, per poi procedere con la valutazione.

Alcuni esempi di implementazione di questa strategia sono: l'Audit civico nelle strutture sanitarie e ospedaliere, l'analisi civica dei contratti bancari e assicurativi, la valutazione del rispetto degli impegni presi, di anno in anno, dalle scuole di seguito dei risultati dei monitoraggi dell'anno precedente, dei tribunali nella giustizia, del rispetto dei diritti contenuti nella Carta europea dei diritti del malato e la valutazione delle Autorità di regolazione in Europa.

- **La sicurezza**

Promuoviamo la strategia della sicurezza dalla fondazione del movimento. Già negli anni '80, collaboravamo con la Protezione Civile nelle zone colpite da calamità naturali.

La sicurezza è un aspetto fondamentale, ma spesso sottovalutato, della vita privata e pubblica dei cittadini.

Ce ne occupiamo e ce ne siamo occupati lo scorso anno soprattutto in due ambiti molto delicati, la salute e la scuola: nel primo per quanto riguarda la sicurezza negli ospedali – dal risk management agli errori medici – e nel secondo con la campagna ImparareSicuri – che ha posto all'attenzio-



ne del Paese il problema urgente della messa in sicurezza degli edifici scolastici, per poi estendersi alla sicurezza intesa in senso più allargato come corretto stile di vita –.

- **L'uguaglianza dei diritti**

Operiamo per la rimozione di tutte le situazioni che possono rappresentare un ostacolo alla corretta fruizione dei diritti da parte dei cittadini: l'impegno per una corretta interpretazione del federalismo sanitario, il sostegno al processo di liberalizzazione a garanzia di una maggiore scelta per i cittadini, la promozione della conciliazione extragiudiziale per ridurre il divario tra imprese erogatrici e singoli cittadini consumatori, le Carte dei diritti (la Carta europea dei diritti del malato, la Carta del cittadino nella giustizia, la Carta contro il dolore inutile, la Carta della qualità in chirurgia) vanno in questa direzione.

- **L'informazione civica**

I cittadini come risorsa – e non come ostacolo – per la tutela dei beni comuni. I cittadini come antenne dei bisogni reali. I cittadini come fonte di informazione e di proposte di miglioramento. I rapporti PiT Salute e PiT Servizi, il Rapporto sulle politiche della cronicità, il Rapporto ImparareSicuri

sulla “Sicurezza, qualità e comfort a scuola”, il rapporto Audit Civico sono alcuni degli strumenti con i quali abbiamo raccolto informazioni rilevanti, provenienti direttamente dai cittadini, che ci hanno permesso di evidenziare carenze o disfunzioni e di formulare delle proposte operative per intraprendere la strada del cambiamento. Questa strategia ha a che vedere con l'uso delle informazioni.

- **Le partnership**

In nessuna delle nostre battaglie o delle nostre sconfitte siamo soli. Le associazioni dei malati cronici aderenti al CnAMC, le organizzazioni europee partner di Active Citizenship Network, le imprese che ci affiancano nella realizzazione dei progetti, il protocollo di collaborazione con il Ministero della Giustizia e quello della Salute, i protocolli regionali con le Asl per il progetto Audit civico, i tavoli di lavoro multistakeholder che promuoviamo o di cui facciamo parte, il Gruppo di Frascati per la responsabilità sociale d'impresa, le iniziative con le altre associazioni dei consumatori...mettere insieme tutte le competenze e gli interlocutori che hanno qualcosa da dire. Questa è la nostra strategia delle alleanze.

Area salute - Tribunale per i diritti del malato

Errori medici, infezioni ospedaliere, ticket, mobilità sanitaria, liste di attesa, libera professione intramuraria, formazione universitaria dei fisioterapisti, dispositivi medici, accesso ai farmaci, odontoiatria, emergenza e pronto soccorso, dimissioni forzate, cure primarie – medici di medicina generale, pediatri di libera scelta, guardia medica, prevenzione, assistenza riabilitativa, domiciliare, protesica e residenziale – disabilità, salute mentale, malattie rare, danni da vaccino e da trasfusioni, trapianti, malati in carcere, salute degli immigrati, consenso informato e testamento biologico, scioperi dei medici, corruzione e appalti, fecondazione medicalmente assistita, cartelle cliniche, servizi per le tossicodipendenze, terapia del dolore, cronicità, piani di rientro, farmaci off-label, cordone ombelicale, terapie non convenzionali.

Sono queste le questioni principali di cui ci siamo occupati nel corso del 2007 sia attraverso il rapporto con le istituzioni che attraverso i progetti.

Dal punto di vista delle istituzioni abbiamo operato con queste modalità:

- sostegno a disegni di legge (consenso informato e testamento biologico, malattie rare)
- proposte di emendamenti (terapia del dolore, libera professione intramuraria)
- richieste di revisione di norme (invalidità civile, sangue infetto)
- proposte di destinazione di risorse (tesoretto, legge finanziaria e Documento di programmazione economico-finanziaria)
- partecipazione ad audizioni parlamentari, a commissioni e consultazioni ministeriali.

Quanto ai progetti, essi sono uno strumento importante per promuovere politiche, produrre informazione civica, ma anche per creare alleanze, valorizzare le buone pratiche, fare informazione di prossimità e sensibilizzare le istituzioni.

Dei progetti è data una descrizione sintetica nel glossario.

Di seguito ci sono informazioni più dettagliate su gli assi strategici dell'attività 2007.

1. L'estensione e il riconoscimento dello strumento Audit civico

L'Audit civico è uno strumento di valutazione dell'operato delle aziende sanitarie, effettuata dai cittadini e basata su indicatori e standard verificabili.

Nel corso del 2007 sono state realizzate le seguenti attività:

- conclusione del ciclo nazionale (hanno aderito circa 20 aziende sanitarie) e dei cinque cicli regionali: Emilia Romagna (11 aziende), Puglia (12 aziende), Lazio (7 aziende), Abruzzo (6 aziende) e Friuli Venezia Giulia (11 aziende);
- avvio del percorso di revisione delle strutture e della me-

todologia dell'Audit civico: creazione di un nuovo software per l'analisi dei dati, revisione degli indicatori adottati;

- firma della Convenzione con il Ministero della Salute, per estendere la metodologia dell'Audit civico a tutto il territorio nazionale;
- organizzazione del "primo corso per la formazione di 100 cittadini esperti nell'analisi e nella valutazione civica".

2. La crescita della qualità come risposta agli errori medici

La Carta della qualità in chirurgia è una risposta agli errori nella pratica medica e assistenziale ed anche un modo per reagire alle carenze di sicurezza nelle strutture sanitarie, soprattutto nelle procedure chirurgiche.

È il frutto di una matrice creata declinando i 14 diritti della Carta Europea dei diritti del malato su quelli che sono gli aspetti caratteristici del percorso clinico, cioè la fase di accesso, la fase operatoria e la fase delle dimissioni, e contiene 54 impegni che i reparti ospedalieri si assumono nei confronti del paziente per assicurare un servizio sempre migliore.

Gli impegni contenuti nella Carta fanno riferimento a 7 principi: accoglienza, informazione, organizzazione, consenso informato, sicurezza e igiene, innovazione e dimissioni, ciascuno esplicato in azioni concrete messe in atto dal reparto.

La Carta vuole favorire la fiducia tra il reparto che la sottoscrive e il cittadino che, entrando nella struttura, può contare su un reparto che ha come obiettivo il rispetto dei diritti del paziente durante tutto il percorso clinico, dall'accoglienza alle dimissioni.

Per diffondere la Carta della qualità in chirurgia in tutte le aziende sanitarie ed ospedaliere sono stati realizzati degli strumenti informativi finalizzati alla sottoscrizione della stessa.

Nella diffusione della Carta sono stati coinvolti i circa 350 punti rete del Tribunale per i diritti del malato, che hanno promosso a livello regionale incontri con gli assessorati regionali alle politiche della salute e a livello aziendale incontri con i dirigenti e i primari delle strutture ospedaliere per presentare il progetto. Tutti i reparti coinvolti riceveranno le copie della Carta, i manifesti di adesione, un totem e delle carte da gioco su cui sono riportati i 54 impegni della Carta.

Al momento sono più di 50 i reparti ospedalieri che hanno scelto di aderire ai 54 impegni e 29 quelli che, attraverso la sottoscrizione, hanno deciso di fare di più per la tutela del cittadino, attivandosi per la promozione di buone pratiche in sanità.

Il progetto è realizzato con il patrocinio di ACOI, Associazione Chirurghi Ospedalieri Italiani e FIASO, Federazione Italiana Aziende Sanitarie e Ospedaliere.

3. L'uso consapevole dei farmaci

La scelta di prender parte ad una campagna sul corretto uso



dei farmaci e sugli equivalenti (promossa dall'AIFA - Agenzia Italiana del Farmaco) deriva dal bisogno di informare di più e meglio i cittadini e di aiutarli a riconoscere i rischi per la salute che possono derivare dai pregiudizi.

Lo scopo primario delle attività è stato quello di promuovere una corretta informazione sui farmaci, al fine di:

- favorire l'empowerment
- rafforzare la consapevolezza sui propri diritti e su come tutelarli
- fornire strumenti utili per orientare all'uso appropriato dei farmaci e consentire una scelta consapevole nell'acquisto
- contribuire alla costruzione di un rapporto di fiducia con gli attori coinvolti nel processo di scelta del farmaco (cittadini, medici, farmacisti).

Cittadinanzattiva ha operato al fianco di altri soggetti, scelti dall'AIFA stessa: Fimmg, Simg, Federfarma, Assofarm, Federanziani, Codacons, Altroconsumo, Federconsumatori, Movimento Consumatori.

Per diffondere i messaggi della campagna, oltre al sito e alla newsletter settimanale di Cittadinanzattiva, abbiamo previsto iniziative di formazione e di informazione, con caratteristiche diverse a seconda del target da raggiungere.

Siamo riusciti a coinvolgere al livello locale molti professionisti sanitari, che hanno dato il loro contributo per favorire la diffusione di un'informazione qualificata e rafforzare il rapporto di fiducia con i cittadini: medici di medicina generale, responsabili farmaceutici delle ASL/AO, farmacisti.

Abbiamo assicurato una forte capillarità dell'informazione, selezionando i luoghi di svolgimento delle iniziative: distretti sanitari (poliambulatori, consultori, studi medici) e presidi ospedalieri, ma anche luoghi di aggregazione quali ad esempio centri anziani e scuole.

Sono stati coinvolti migliaia di cittadini attraverso: 25 conferenze di formazione regionali/interregionali e 400 iniziative sul territorio nazionale.

4. Il miglioramento della vita dei pazienti attraverso i percorsi assistenziali integrati

Il diabete costituisce una di quelle malattie croniche per le quali l'applicazione di percorsi diagnostico-terapeutici integrati¹ permetterebbe un miglioramento esponenziale della qualità di vita del paziente e, allo stesso tempo, una diminuzione dell'insorgenza di complicanze (quali retinopatia, piede diabetico, neuropatia).

Attraverso il progetto "linea D", ci siamo proposti di:

- fotografare, attraverso un monitoraggio a livello nazionale, l'applicazione di percorsi diagnostico-terapeutici; la qualità e l'appropriatezza dei servizi offerti al paziente cronico; la presa in carico integrata del paziente diabetico.

1. Il modello della cronicità prevede tra gli altri fattori un approccio multidisciplinare alla malattia. L'integrazione a cui si fa riferimento riguarda il grado di collaborazione tra i diversi soggetti coinvolti nel percorso di cura; in primis il Centro di diabetologia e il Medico di medicina generale, punti di riferimento essenziali per una gestione condivisa del percorso di cura della persona affetta da diabete.

- Realizzare e presentare, sulla base dei dati raccolti il 1° Rapporto nazionale di Cittadinanzattiva sulla qualità dell'assistenza integrata ai pazienti affetti da diabete: i dati sono stati raccolti sulla base dei 14 diritti contenuti nella Carta europea dei diritti del malato.

Come per ogni progetto, abbiamo ritenuto importante lavorare insieme con tutti i soggetti e stakeholders nel settore, al fine di sviluppare in maniera condivisa gli obiettivi, i materiali e le finalità stesse del progetto.

A questo proposito, sono stati coinvolti fin dalle prime fasi di realizzazione del programma: Ministero della Salute, organizzazioni di malati cronici, società scientifiche, operatori sanitari, medici di famiglia e infermieri.

Target individuato per il monitoraggio: i responsabili dei Centri di diabetologia, i pazienti in cura presso il Centro, i medici di medicina generale e i referenti regionali del Progetto Igea².

La particolarità del progetto risiede nell'utilizzo della Carta europea dei diritti del Malato³ quale strumento di analisi dei percorsi diagnostico-terapeutici integrati: la Carta ha fornito la cornice dei principi condivisi, sulla base dei quali sono stati selezionati i principali fattori di qualità dei percorsi assistenziali per una buona gestione della patologia diabetica. Dai fattori di qualità sono stati identificati gli indicatori utili per monitorare l'effettiva applicazione dei percorsi oggetto della ricognizione. Gli indicatori hanno permesso di strutturare questionari ad hoc per ciascun target da monitorare.

I principali fattori di qualità nell'assistenza al paziente con diabete che sono stati individuati e che sono alla base dei questionari di valutazione rivolti al Centro di diabetologia e al paziente con diabete sono i seguenti:

- prevenzione delle complicanze e promozione della salute
- integrazione del servizio
- attenzione al self-management ed educazione terapeutica;
- sviluppo di forme di partecipazione civica
- programmi di miglioramento della qualità e di valutazione e autovalutazione
- semplificazione
- accessibilità.

Il monitoraggio sul territorio è stato realizzato dai volontari delle sedi locali del Tribunale per i diritti del malato e dagli aderenti alla Fand – Associazione Italiana Diabetici, membro del Coordinamento nazionale associazioni malati cronici –, e ha coinvolto 60 Centri di diabetologia di 58 città in 19 Regioni⁴, 292 pazienti in carico presso i centri interessati, 292 medici di medicina generale di 216 città e 8 responsabili regioni del Progetto Igea⁵.

2. Progetto Integrazione Gestione e Assistenza della Malattia diabetica dell'Istituto Superiore della Sanità. Per saperne di più, potete consultare il sito del Progetto Igea: <http://www.epicentro.iss.it/igea/default.asp>.

3. La Carta Europea è stata realizzata da Cittadinanzattiva, insieme a 12 organizzazioni civiche provenienti dai vari paesi dell'Unione Europea.

4. Abruzzo, Basilicata, Calabria, Campania, Emilia Romagna, Friuli Venezia Giulia, Lazio, Liguria, Lombardia, Marche, Molise, Piemonte, Puglia, Sardegna, Sicilia, Toscana, Trentino Alto Adige, Umbria e Veneto.

5. Valle D'Aosta, Piemonte, Lombardia, Emilia Romagna, Lazio, Molise, Campania, Sicilia.

5. I Rapporti nazionali

Nel 2007 sono stati realizzati **quattro Rapporti nazionali**:

- il 10° Rapporto PiT salute, "Diritti a pezzi? La sanità tra universalità e federalismo" – Roma, 17 aprile 2007
- il 1° Rapporto sulle tossicodipendenze, "Insert. Un monitoraggio dei cittadini sui Servizi per le Tossicodipendenze" – Roma, 6 giugno 2007
- il 1° Rapporto sul tema dell'assistenza ai pazienti affetti da diabete, "Linea D: un percorso integrato per i paziente con diabete" – Roma, 7 dicembre 2007
- il Dossier sui farmaci - Roma, 16 novembre 2007.

6. Cosa è cambiato nelle norme

Abbiamo provato ad elencare alcuni dei principali risultati registrati quest'anno soprattutto per effetto di azioni di pressione nei confronti delle istituzioni pubbliche.

Finanziaria 2008

Abolizione del ticket di 10 euro sulle ricette per le prestazioni di diagnostica e specialistica; un programma decennale per il risanamento che prevede la messa in sicurezza delle strutture ospedaliere; la promozione da parte delle Regioni di programmi volti a garantire l'appropriatezza e la qualità dell'assistenza protesica; l'incremento del fondo per la non autosufficienza; fondi per l'erogazione di screening neonatali per le patologie rare; fondi per l'assistenza in caso di patologie rare; fondi per il potenziamento dell'assistenza domiciliare; fondi per interventi domiciliari per cure palliative; fondi per l'implementazione delle unità di risveglio, unità spinali e hospice; fondi per la diffusione tra le dodicenni della vaccinazione HPV.

Libera professione intramuraria

FINANZIARIA 2008 - Legge 24 dicembre 2007, n. 244. Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008) pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 300 del 28/12/2007 - Supplemento Ordinario n. 285, Legge 3 agosto 2007, n. 120.

"Disposizioni in materia di attività libero-professionale intramuraria e altre norme in materia sanitaria" pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 181 del 6 agosto 2007.

Prevede:

1. l'obbligo di erogazione di prestazioni aventi carattere di urgenza differibile entro 72 ore dalla richiesta, nell'ambito dell'attività istituzionale (art.1 comma 4 lettera d);
2. la netta distinzione dell'aspetto amministrativo/contabile tra il canale istituzionale e il canale intramurario in vista di maggiori controllo e trasparenza (art.1 comma 4 lettere a e b);
3. il monitoraggio aziendale dei tempi di attesa (art.1 comma 4 lettera d);
4. il progressivo allineamento dei tempi di erogazione delle prestazioni nell'ambito dell'attività istituzionale ai tempi

medi di quelle rese in regime di libera professione intramuraria, al fine di assicurare che il ricorso a quest'ultima sia conseguenza di libera scelta del cittadino e non di carenza nell'organizzazione dei servizi resi nell'ambito dell'attività istituzionale (art.1 comma 4 lettera g);

5. la pubblicità e la trasparenza nei confronti dei cittadini e delle associazioni degli utenti delle condizioni di esercizio dell'attività istituzionale e di quella libero-professionale (art.1 comma 5).

Invalidità civile

Decreto ministeriale - Ministero dell'economia e delle finanze, 2 agosto 2007.

"Individuazione delle patologie rispetto alle quali sono escluse visite di controllo sulla permanenza dello stato invalidante." (Pubblicato in Gazzetta Ufficiale del 27 settembre 2007, . 225).

Individua le patologie rispetto alle quali sono escluse le visite di controllo sulla permanenza dello stato invalidante. In questo modo i cittadini affetti da patologie croniche invalidanti non dovrebbero subire più il disagio di ripetere inutili visite di controllo, nè vedersi sospendere i benefici economici correlati nell'attesa di tali visite.

Terapia del dolore

Disegno di Legge - atto S. 1249 - " Disposizioni per la semplificazione degli adempimenti amministrativi connessi alla tutela della salute e altre disposizioni in materia sanitaria, di divieto di vendita e somministrazione di bevande alcoliche, nonché per la copertura di sedi farmaceutiche".

Presentato al Senato il 17 gennaio 2007, approvato dal Senato il 12 dicembre 2007.

Semplificazione del regime di prescrizione dei farmaci per il trattamento del dolore severo, che prevede l'abolizione del ricettario speciale, uno degli ostacoli burocratici alla prescrizione di questi farmaci.

Qualità e sicurezza

Disegno di Legge - atto S. 1920 - "Interventi per la qualità e la sicurezza del Servizio sanitario nazionale. Deleghe al Governo in materia di assistenza primaria e di emergenza sanitaria territoriale, riorganizzazione degli enti vigilati, farmacie, riordino della normativa di settore".

Ecco trasparenza e merito come nuovi criteri per la nomina dei direttori generali e dei dirigenti, Unità di gestione del rischio in Aziende sanitarie e ospedali, Sistema nazionale di verifica della qualità delle cure con la partecipazione dei cittadini. Alcuni dei più significativi principi che la norma introdurrebbe.

Carta europea dei diritti del malato

Mozione presentata dalla Commissione Affari sociali della Camera dei deputati sulla adozione, ai diversi livelli, della Carta europea dei diritti del malato da parte delle istituzioni italiane, Roma 20 febbraio 2008.



Area salute - Coordinamento nazionale associazioni malati cronici

Il Coordinamento nazionale associazioni malati cronici è un network di organizzazioni di pazienti a cui aderiscono più di 140 tra federazioni e associazioni di pazienti.

Più di 10 associazioni di malati cronici hanno deciso di federarsi anche a Cittadinanzattiva, condividendo la mission e gli obiettivi generali dell'organizzazione che vanno ben oltre la sola tutela dei diritti dei cittadini in ambito sanitario.

L'organo di direzione del Coordinamento nazionale associazioni malati cronici è progressivamente diventato sempre più rappresentativo di tutte le patologie ad alto impatto sociale.

Alcune tra le attività più recenti del Coordinamento nazionale associazioni malati cronici:

- ha presentato un dossier sulle “Problematiche connesse all'assistenza farmaceutica in Italia con relativa richiesta di consultazione” all'AIFA: il dossier ha portato a un incontro programmatico con i dirigenti dell'Agenzia del farmaco, che hanno valutato con attenzione le nostre osservazioni e hanno dato la loro disponibilità all'apertura di una consultazione periodica sulle problematiche emerse
- ha dato un contributo all'approvazione del regolamento sulle malattie rare e alla definizione dell'elenco di patologie rare aventi diritto all'esenzione
- ha partecipato a commissioni ministeriali per la revisione del decreto ministeriale contenente l'elenco delle patologie croniche e invalidanti che danno diritto all'esenzione (D.m. 329/99), a tavoli di lavoro sulla farmacoconomia e all'elaborazione di linee guida per la gestione e l'appropriatezza clinica, organizzativa e della diagnosi
- ha collaborato, tramite il presidente Maddalena Pelagalli, alla rubrica L'OPINIONE – in fondo in fondo, che ha ospitato sulla homepage del Comune di Roma le voci del mondo dell'associazionismo e della società civile romana, con il loro parere e le loro proposte sui diversi aspetti – sociali, educativi, culturali, sanitari, ambientali, di consumo – della vita cittadina
- fa parte della “Commissione sulle medicine alternative” istituita dalla Regione Lazio
- ha partecipato all'Audit civico 2007 della Regione Lazio
- fa parte del “Gruppo di lavoro per la convenzione sui diritti dell'infanzia e dell'adolescenza”, che opera a livello europeo, e a diversi Comitati etici.

3 DIRITTI
DEL
CITTADINO

CONTRO I DIRITTI DEL MAFIO - Dm. S. Cignani

La banca e i porti da casa



OPPURE SIMILI SENZA



CHIEDIA
BIANCHE
DEL S.E.

MO LENZ VOLA
RIA IN TUTTI I RE
IOVANNI

CENTRO
DIRITTI DEL

Area consumatori

Nell'anno 2007 le principali linee strategiche che hanno contraddistinto le politiche dei consumatori sono state: l'informazione ai cittadini in tema di liberalizzazioni; l'impegno strategico sul tema dell'energia; la valutazione civica; il potenziamento delle attività di tutela (dalla conciliazione alla battaglia per la class action).

1. L'informazione ai cittadini in tema di liberalizzazioni

Liberalizzazioni e promozione della concorrenza rappresentano uno snodo essenziale per un'azione efficace di rilancio dello sviluppo economico. La politica per la concorrenza pone al centro il consumatore e, abbattendo le rendite di monopolio, favorisce contemporaneamente lo sviluppo e l'efficienza dell'economia.

Le misure di liberalizzazione introdotte con le leggi 248/2006 e 40/2007 hanno eliminato restrizioni alla concorrenza, realizzato una maggiore trasparenza nel mercato e competizione tra gli operatori, soppresso adempimenti burocratici inutili, semplificato la vita delle imprese e dei cittadini-consumatori e rafforzato i poteri dell'Antitrust e delle Autorità di regolazione settoriali.

Le iniziative avviate dal governo nel settore delle politiche di tu-

tela dei consumatori costituiscono un passaggio decisivo per la promozione della cultura della concorrenza in Italia. I provvedimenti hanno toccato servizi fondamentali per il Paese, come quelli bancari ed assicurativi, le professioni regolamentate, la distribuzione commerciale, la produzione del pane, i taxi, la telefonia, la vendita di farmaci, i passaggi di proprietà, i prezzi dei carburanti, le tariffe aeree, i mutui immobiliari; ed ancora sono state adottate misure per facilitare l'avvio di attività di imprese e mestieri.

"Più Concorrenza Più Diritti" è un'iniziativa realizzata da un gruppo di associazioni dei consumatori del Consiglio nazionale consumatori utenti (CNCU): Assoutenti, Confconsumatori, Cittadinanzattiva, Movimento consumatori, Movimento difesa del cittadino, Unione nazionale consumatori. L'obiettivo era quello di rendere i cittadini pienamente informati e consapevoli delle opportunità offerte dai processi di liberalizzazione introdotti dal Decreto Bersani con attività di informazione capillare sul territorio, di monitoraggio sulle tematiche coinvolte e di assistenza e tutela dei consumatori.

Il progetto si è avvalso di numerosi strumenti di comunicazione: guide pratiche e vademecum per i cittadini, un porta-

Con l'entrata in vigore della legge 2 aprile 2007, n. 40 "Conversione in legge, con modificazioni, del decreto legge 31 gennaio 2007, n. 7, recante misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese", si sono registrate sostanziali novità.

Il provvedimento, approvato definitivamente dal Senato il 30 marzo scorso, contiene regole che riguardano molti e differenti settori della vita economica.

Ecco un quadro di sintesi ricavato dai titoli stessi del decreto:

- ricarica nei servizi di telefonia mobile, trasparenza e libertà di recesso dai contratti con operatori telefonici, televisivi e di servizi internet
- misure per il mercato delle telecomunicazioni
- informazione sui prezzi dei carburanti e sul traffico lungo la rete autostradale e stradale
- trasparenza delle tariffe aeree
- data di scadenza dei prodotti alimentari
- misure per la concorrenza e per la tutela del consumatore nei servizi assicurativi
- semplificazione nel procedimento di cancellazione dell'ipoteca nei mutui immobiliari
- estinzione anticipata dei mutui immobiliari divieto di clausole penali
- portabilità del mutuo
- disposizioni a tutela dei cittadini utenti
- comunicazione unica per la nascita dell'impresa
- misure urgenti per la liberalizzazione di alcune attività economiche
- revoca delle concessioni per la progettazione e costruzione di linee ad alta velocità e nuova disciplina degli affidamenti contrattuali nella revoca di atti amministrativi
- misure per il mercato del gas
- disposizioni urgenti in materia di istruzione tecnico-professionale e di valorizzazione dell'autonomia scolastica
- misure in materia di autoveicoli.



le dotato di radio web e un numero verde per diffondere la conoscenza dei vantaggi introdotti dalle liberalizzazioni ed ha portato alla realizzazione di convegni sulle tematiche oggetto delle liberalizzazioni su tutto il territorio nazionale. Particolare risalto ha avuto la Giornata "Più concorrenza, più diritti": in 107 piazze italiane sono stati organizzati eventi straordinari di informazione, con distribuzione di materiali, dialogo con i cittadini, consulenze.

2. L'impegno strategico sul tema dell'energia

Il settore dei servizi energetici sta assumendo un'importanza sempre maggiore nel panorama dei servizi al cittadino, soprattutto in relazione all'andamento del prezzo delle materie prime che negli ultimi tempi ha inciso sul bilancio familiare nella bolletta elettrica e del gas.

I nuovi scenari tracciati dalla liberalizzazione del mercato elettrico del 1 luglio 2007, le conseguenti difficoltà per i consumatori finali di districarsi con consapevolezza all'interno delle nuove dinamiche di mercato, la scarsa attenzione riservata al punto di vista del cittadino consumatore, sono tutte cose che incidono profondamente nel rapporto tra utente e erogatore del servizio. Ad acuire tali difficoltà vi è, senza dubbio, un quadro ancora precario e imperfetto dell'assetto normativo, strutturale ed economico del nuovo mercato concorrenziale, sia per il difficile superamento della posizione dominante degli ex monopolisti che per la scarsa preparazione con la quale la

domanda di mercato recepisce la novità.

La incompiuta apertura del mercato del gas poi, si intreccia con i nuovi ed incerti scenari del servizio elettrico fornendo al cittadino un quadro ancor più farraginoso e di difficile interpretazione che lo catapulta in una giungla di offerte commerciali nella quale è sempre più difficile districarsi.

In questo contesto l'impegno di Cittadinanzattiva è stato quello di promuovere campagne a tema come "Le giornate del Sole" in collaborazione con altre associazioni dei consumatori ed in partnership con Enel.

In 9 regioni italiane in particolare si è sviluppata una sensibilità per i temi del risparmio energetico e della tutela ambientale (Lazio, Puglia, Campania, Sicilia, Marche, Abruzzo, Sardegna, Umbria e Basilicata); in queste aree le assemblee territoriali della Cittadinanzattiva sono impegnate sul versante dell'energia e dell'ambiente, (rifiuti e ambiente, elettrosmog, centrali termoelettriche, scorie radioattive, acqua, fonti rinnovabili, prezzi e tariffe).

3. La valutazione civica

La nuova disciplina della partecipazione civica al governo dei servizi locali introdotta con il comma 461 dell'ultima finanziaria (che formalizza dal punto di vista normativo un metodo di lavoro e soprattutto una modalità di interpretare il punto di vista degli utenti) è da considerarsi un punto d'arrivo e una conquista di anni di lavoro di Cittadinanzattiva in tema di analisi civica.

Finalmente, dopo anni di grave squilibrio a danno dei cittadini consumatori all'interno soprattutto dei mercati liberalizzati (vedi ad esempio settore telefonia, banche, assicurazioni) la Finanziaria 2008, riprendendo il progetto governativo, ha introdotto l'**azione collettiva risarcitoria**, uno strumento nato per bilanciare le posizioni e assicurare ai mercati di riferimento maggiore rispetto della correttezza commerciale a beneficio di tutti, cittadini e imprese.

Il testo finale della norma risente pesantemente del peso delle lobby ma il dato di fondo resta: un passo in avanti a favore dei cittadini consumatori è stato fatto.

Tecnicamente l'azione collettiva è una modifica dell'art.140 bis del Codice del Consumo e serve a riconoscere in un unico procedimento giudiziario la condotta illecita posta in essere da una impresa a danno di una pluralità di cittadini (condotta illecita plurioffensiva), con conseguente diritto al risarcimento del danno da parte dei cittadini che partecipano (e che, aderendo alla azione, costituiscono la classe).

La legge presenta alcuni punti di forza e alcuni punti di debolezza che ci sembra opportuno evidenziare.

I punti di forza dell'azione:

1. Il superamento della sola inibitoria contenuta nel Codice del consumo
2. L'estensione della legittimazione ad agire anche per le associazioni dei consumatori non riconosciute (pensiamo alla libertà di associazione e a quanto accade in Campania sui rifiuti)
3. La possibilità più stringente di distinguere tra buone pratiche e cattive pratiche delle imprese

I punti di debolezza:

1. L'esclusione della pubblica amministrazione dall'azione risarcitoria
2. Il possibile utilizzo strumentale e non appropriato della conciliazione (il suo snaturamento: da strumento per prevenire le controversie legali a strumento per concluderle)
3. Un deterrente ancora troppo debole, con un sostanziale controllo da parte delle imprese dell'impatto risarcitorio a seguito della sentenza di accertamento (dal "pianto" al silenzio di Confindustria): conciliazioni o meglio transazioni rafforzate?

In particolare, quanto disposto dalla normativa prefigura un nuovo assetto della governance locale – con l’assunzione delle associazioni dei consumatori al ruolo di partner degli enti locali e con il fondamentale riconoscimento del diritto di “ascolto” per ogni cittadino – che non può in alcun modo essere fatta discendere dalla stipula dei contratti di servizio.

L’esperienza di Cittadinanzattiva sul fronte della valutazione civica nei servizi di pubblica utilità inizia con i monitoraggi della fine degli anni 90 negli uffici postali e prosegue gradualmente con l’accreditamento del Movimento su questa tema.

Tasselli importanti sono stati sia la partecipazione al tavolo di lavoro presso il Ministero delle Attività Produttive sull’analisi delle carte dei servizi che l’esperimento di Audit civico nei seguenti settori: servizio idrico, trasporto pubblico locale, uffici postali e uffici riscossione tributi. Tale esperimento è stato possibile attraverso la realizzazione di un progetto ed ha permesso di valutare la possibilità di trasferimento del metodo in settori strategici per la vita del cittadino.

4. Il potenziamento delle attività di tutela: dalla conciliazione alla battaglia per la class action

La tutela e gli strumenti di tutela sono estremamente importanti per i risultati ottenuti.

Nel 2007 Cittadinanzattiva ha incrementato l’uso della conciliazione e ha contribuito alla discussione/approvazione dell’azione risarcitoria collettiva. Il valore dei rimborsi nel caso di

controversie su servizi telefonici varia da un minimo di 5 ad un massimo 1.500 euro mentre nelle controversie bancarie la media è di 25.000 euro. Sono inoltre circa 9.320 i contatti ricevuti nel corso del 2007 dagli sportelli di conciliazione presenti sul territorio in tema specifico di conciliazione e risoluzione delle controversie.

I principali settori in cui si è sviluppata la conciliazione sono:

- telecomunicazioni
- servizi postali
- servizi bancari/finanziari
- energia
- assicurazioni.

La caratteristica comune a questi settori è la forte conflittualità nel rapporto cittadino/impresa ma anche tra le stesse imprese e le autorità di regolamentazione.

“Conciliamo” è il progetto che Cittadinanzattiva ha attivato da aprile 2007 e per 18 mesi è stato sostenuto dai fondi provenienti dalle multe Antitrust. Tra le principali finalità del progetto c’è la diffusione della cultura della pratica conciliativa quale strumento di tutela stragiudiziale tra i cittadini, le imprese e le Pubbliche amministrazioni.

Il progetto ha previsto l’apertura di sportelli pilota a Bologna, Torino, Firenze, Bari, Cagliari ed una capillare attività di promozione dei protocolli di conciliazione.



Area giustizia

La Giustizia italiana vive una spaventosa emergenza: i tempi in cui eroga il suo servizio.

Da decenni l'Italia è condannata dinanzi alla Corte di giustizia europea per la lentezza dei suoi processi: per i cittadini questa distorsione nella aspettativa di tutela dei diritti significa la resa agli interessi dei più forti, ingiustizia quindi, diritti negati.

Nell'anno 2007 le attività e le iniziative di Giustizia per i Diritti sono scaturite da tre principali linee strategiche: la partecipazione dei cittadini al governo del Servizio giustizia; il miglioramento della qualità del Servizio; l'animazione del territorio e l'organizzazione della rete per rafforzare e garantire i diritti dei cittadini.

1. La partecipazione civica e il governo del Servizio giustizia

Per rendere effettiva la tutela giudiziaria dei diritti occorre che il cittadino venga considerato non un ostacolo ma una risorsa per la cura e la salvaguardia del bene comune giustizia e del servizio che la eroga – art.118 ultimo comma della Costituzione italiana.

A questo fine nel 2007 si è avviato un confronto con gli uffici del Ministero della Giustizia, e in particolare con il Dipartimento organizzazione giudiziaria dei servizi e del personale, per definire i contenuti di un Protocollo d'intesa finalizzato al miglioramento della qualità del servizio; si è avviata anche la fase preparatoria del Convegno “Per la Giustizia? Sempre Diritto.” da realizzarsi tra il mese di dicembre 2007 ed il mese di gennaio 2008.

Il Protocollo d'intesa

Sottoscritto nel mese di novembre 2007 ha individuato tra le finalità comuni quella di “migliorare la qualità dell'organizzazione del sistema giudiziario, facendo in modo che il punto di vista dei cittadini, fruitori del servizio, sia sempre presente in materia di organizzazione, tempi, accessibilità, informazione”.

Obiettivi rilevanti e iniziative prioritarie indicati nel Protocollo sono stati rispettivamente:

- obiettivi, art.2 - migliorare la qualità dell'organizzazione del sistema giudiziario, facendo in modo che il punto di vista dei cittadini, fruitori del servizio, sia sempre presente in materia di organizzazione, tempi, accessibilità, informazione; facilitare ai cittadini l'accesso al servizio giustizia attivando forme di dialogo e di discussione tra le diverse componenti del mondo giudiziario; far crescere la conoscenza e la consapevolezza pubblica sul sistema giustizia al fine di favorire un uso “proprio” del servizio giustizia non escludendo quelle iniziative finalizzate a privilegiare forme alternative e

pacifiche di soluzione delle controversie alternative a quella giudiziaria; sensibilizzare i giovani studenti delle scuole secondarie, attraverso specifiche campagne di educazione alla legalità, sull'importanza del ruolo dei cittadini nella lotta alla corruzione, alla illegalità ed alla mafia.

- Iniziative prioritarie, art.4 - la nascita, in via sperimentale, in almeno due Tribunali - di cui uno nel sud Italia - di strutture deputate all'accoglienza e l'informazione del pubblico; il Monitoraggio dei Tribunali da realizzarsi nell'ambito della Giustizia civile e attraverso il confronto con i diversi attori coinvolti nel sistema giudiziario, le istituzioni che lo governano e la costituzione di un tavolo di lavoro; la realizzazione di specifiche e innovative campagne di educazione alla legalità rivolte a giovani studenti delle scuole secondarie, con modalità che verranno definite successivamente, anche attraverso accordi con altri soggetti del territorio, al fine di integrare e riunire sotto una cornice metodologica unitaria le diverse iniziative messe in campo.

Il Convegno “Per la Giustizia? Sempre Diritto.”

L'iniziativa ha inteso porre al centro dell'attenzione nazionale la questione dei tempi dei processi, dei costi della giustizia, della partecipazione dei cittadini all'amministrazione di questo “servizio”, come indica la stessa Costituzione italiana. Nel dibattito sono stati coinvolti l'Associazione nazionale magistrati, l'Organismo unitario dell'avvocatura e rappresentanti della dirigenza dell'amministrazione giudiziaria con l'intento di individuare una strada che porti anche alla revisione dei processi riducendo i tempi della giustizia e dando centralità alle vittime dei reati.

2. Il miglioramento della qualità del Servizio Giustizia

- Si è avviata la selezione dei Giovani Volontari del Servizio Civile Nazionale che saranno impegnati nel Progetto sulla giustizia in 14 città di 6 regioni italiane (Liguria, Calabria, Basilicata, Lombardia, Lazio, Emilia Romagna).
- È stata presentata all'UNSC la seconda annualità del progetto sulla giustizia a cui hanno aderito 12 regioni.
- Sono in fase di progettazione strumenti per la valutazione civica della qualità delle strutture giudiziarie per acquisire e offrire informazioni sul funzionamento del servizio, utilizzando come indicatori i diritti dei cittadini, vale a dire il diritto all'informazione, il diritto all'accesso, il diritto alla riservatezza, ecc., contenuti nella citata Carta; mobilitare i cittadini stessi come “monitori del servizio” al fine di promuovere una responsabilizzazione del cittadino-utente sul funzionamento del servizio; coinvolgere i soggetti che operano nel campo della giustizia (in primis, magistrati ed avvocati, ma non solo), al fine di alimentare un confronto con i cittadini basato sulla concretezza delle azioni e sulle

cose da fare; allargare l'area dei soggetti interessati al miglioramento della macchina della giustizia, costruendo una alleanza tra questi e i cittadini; collegare il programma con gli obiettivi e le strategie, promosse a livello comunitario.

Nel 2007, sono state avviate le attività per:

- l'attivazione del PiT Giustizia (Progetto Integrato di Tutela dei diritti), il Servizio gratuito di ascolto, informazione, consulenza ed assistenza in ambito di Giustizia, nell'ambito del Progetto di Servizio Civile. Esso fornirà ai cittadini informazione sulle modalità di ricorso e di accesso agli strumenti di tutela previsti dall'ordinamento italiano e le forme alternative di risoluzione delle controversie; consulenza per la soluzione di conflitti, di problemi burocratici, difficoltà nella individuazione degli interlocutori o nell'attivazione degli strumenti e delle procedure giudiziarie; assistenza legale/tecnica nei diversi momenti della procedura (a sostegno/adesivo, inibitoria, a denuncia, politico, specifica, per migliorare la norma); sussidi di informazione (FAQ) e di "istruzioni per l'uso" (schede tecniche) in funzione di un miglioramento della capacità dei cittadini di tutelarsi;
- la realizzazione di un laboratorio di riflessione e formazione tecnica permanente, con l'ausilio di esperti esterni, per un uso appropriato della Class action italiana, che per Cittadinanzattiva significa non perdere di vista il patrimonio di esperienze accumulato nell'ambito della tutela integrata dei diritti, che potrà risultare rafforzata e valorizzata e potrà anche scongiurare la frequente rinuncia del cittadino a intraprendere azioni individuali, per svariate ragioni, che configurano una vera e propria domanda inespressa di risarcimento del danno e, in generale, di tutela.

3. Animazione del territorio e organizzazione della rete

È stato avviato il lavoro di riorganizzazione dell'ufficio legale finalizzato all'animazione del territorio, quindi a garantire maggiormente i diritti dei cittadini attraverso il rafforzamento della tutela legale. Gli ambiti di lavoro sono stati: ricognizione sullo

stato della rete degli avvocati di Giustizia per i Diritti; sostegno alle realtà locali per la costituzione dei Centri Giustizia per i Diritti e per la stipula delle convenzioni e per un uso proprio delle linee guida dell'area medico legale del Tribunale per i diritti del malato; il censimento delle azioni legali intraprese; una Campagna di comunicazione per l'adesione dei cittadini alla rete. È proseguito inoltre il lavoro di riorganizzazione dell'area della consulenza legale ai PiT.

Ricognizione sullo stato della rete:

- 1.082, gli avvocati che aderiscono a Cittadinanzattiva (censiti e presenti nella banca dati generale); 586 le convenzioni legali firmate.
- Censimento delle azioni legali intraprese da avvocati di GD. Un primo risultato: tipo di azione: 17 interventi ad adiuvandum (ex art.105 cpc); 13 interventi di parte civile; 20 richieste risarcimento danni; 7 ricorsi al TAR; 3 azioni inibitorie; 2 ricorsi ex art.700 c.p.c; 2 denuncia penale; 1 ricorso corte costituzionale; 1 altro (ricorso Commissione Tributaria Milano).
- uffici giudiziari aditi: 33 Tribunale Civile; 12 Tribunale Penale; 5 Corte di Appello; 8 TAR; 3 Giudice di Pace; 1 Consiglio di Stato; 1 Tribunale dei Minori; 1 Commissione Tributaria; 1 Corte Costituzionale; 1 Cassazione.
- Città: 22 Roma, 9 Bari, 5 Taranto, 4 Milano, 4 Torino, 2 Genova, 2 Lecce, 2 Foggia, Albano, Ancona, Bassano del Grappa, Campobasso, Caserta, Cassino, Larino, Latina, Lodi, Matera, Napoli, Padova, Perugia, Pescara, Trento, Velletri.
- Campagna di comunicazione per l'adesione a Giustizia per i Diritti: è stata avviata dall'ufficio comunicazione la fase progettuale della campagna di sensibilizzazione dei cittadini sul tema della giustizia e per promuovere l'adesione alla rete. La Campagna, che prenderà avvio a partire dal mese di gennaio 2008, inviterà i cittadini a collaborare con noi perché le cause abbiano dei giusti effetti e per dimostrare l'esistenza di un altro modo per diventare "collaboratore di giustizia".



Area scuola

Nell'anno 2007 le principali linee strategiche che hanno contraddistinto le politiche e le attività della scuola di cittadinanza attiva sono state: il rafforzamento e l'ampliamento delle attività riguardanti la sicurezza nelle scuole; l'avvio di percorsi di educazione al ben-essere; l'educazione alla cittadinanza attiva e alla legalità a partire dalla 1ª indagine civica sui comportamenti violenti a scuola; la valorizzazione di ciò che funziona: le buone pratiche di sicurezza e salute; lo sviluppo del sistema di reti che compongono questo settore.

Tutte queste linee strategiche sono state perseguite nell'ambito della Campagna ImparareSicuri.

1. Il rafforzamento e l'ampliamento delle attività riguardanti la sicurezza nelle scuole

Il 2007 ha registrato importanti risultati in termini di cambiamenti politici e individuazioni di risorse economiche: lo stanziamento di risorse per il prossimo triennio per la messa in sicurezza degli edifici, in compartecipazione tra Stato, Regioni, Province e Comuni; lo stop alla proroga all'applicazione della legge 626/94 a seguito della sottoscrizione di un patto per la sicurezza tra i soggetti indicati; lo sblocco di risorse stanziate dal CIPE per le scuole in zone a rischio sismico.

Si è registrata, inoltre, un'accresciuta sensibilità e impegno da parte delle scuole nei confronti di quella che potremmo definire la cultura della sicurezza attraverso: l'aumento del numero di iniziative di formazione e di sensibilizzazione al proprio interno, la massiccia adesione alla V Giornata nazionale della sicurezza nelle scuole (10.387), il coinvolgimento del territorio comunale circostante, ecc. La Campagna ImparareSicuri ha avuto il merito di aggregare gruppi e cittadini impegnati per monitorare gli edifici scolastici o per vigilare sull'applicazione della normativa esistente (comitati civici di S. Giuliano, di Boiano, di Rocca Priora, di Zagarolo, dell'Aquila) o per essere interlocutori delle amministrazioni locali per la messa a punto dei Piani Comunali di Protezione Civile come è successo quest'anno nelle città dove si sono svolti i principali eventi della Giornata nazionale (Messina, Avellino, Chieti, Napoli, Campobasso, Lamezia Terme, Manfredonia, Macerata, Nova Siri, Rieti).

2. L'avvio di percorsi di educazione al ben-essere

Con il monitoraggio realizzato quest'anno su 184 edifici scolastici è emerso, tra l'altro, come il livello di qualità e di vivibilità all'interno delle strutture scolastiche sia fortemente deficitario, molto al di sotto degli standard di sicurezza, salute e comfort previsti non solo dalla legislazione italiana ma anche da quella internazionale (Convenzione sui diritti dell'infanzia e dell'adolescenza in Italia).

Lavorare per la crescita ed il radicamento della cultura del benessere ha rappresentato lo sviluppo logico del quinquennale impegno sulla sicurezza: da qui la creazione della Campagna "Pronti, partenza ...gnamm!" rivolta a 5.000 scuole dell'infanzia e primaria.

Cura dell'alimentazione, delle attività motorie, dell'ambiente scolastico e familiare, ma anche intervento sulle abitudini, sugli stili di vita hanno implicato grande impegno per poter incidere sui comportamenti individuali, familiari e collettivi che includono, anche, l'organizzazione e il funzionamento di strutture come la scuola.

Le principali attività realizzate in quest'ambito sono state: la produzione di materiale didattico specifico (120.000 guide per gli insegnanti, 60.000 giochi di classe per i più piccoli, 60.000 poster informativi), la realizzazione di un seminario nazionale per facilitatori di benessere, l'attuazione di 50 seminari pilota rivolti a genitori ed insegnanti di altrettante scuole.

3. Dall'analisi dei comportamenti violenti a scuola all'educazione alla cittadinanza attiva e alla legalità

Oltre a proseguire attività di carattere locale, finalizzate alla realizzazione di corsi nelle scuole per la promozione della cultura e della pratica della cittadinanza attiva e della legalità in città come Roma, Macerata, Alessandria, Aversa, Lamezia Terme, Jesi ed altre, è stata avviata un'indagine nazionale per comprendere le recenti dinamiche della scuola italiana, l'emergere di episodi di violenza tra pari, nei confronti dei più deboli, verso gli insegnanti le strutture e i beni comuni.

Ripartire dai ragazzi e dagli insegnanti delle scuole secondarie per ascoltare e capire la loro immagine di scuola, per conoscere le relazioni che intercorrono tra pari con gli adulti-insegnanti, per verificare la conoscenza delle regole di vita comune, la percezione della violenza e il rapporto con le tecnologie. L'indagine on line "Attenti alla maleducAzione", che ha riscosso grande consenso, soprattutto da parte degli studenti (oltre 4.000 i questionari pervenuti), e tutt'ora in corso, si proponeva di individuare modalità per fronteggiare le problematiche suddette in ambito scolastico.

Ripartire dai dati raccolti per mettere a punto una strategia di intervento mirata, adeguata ed efficace in cui ragazzi e docenti siano i veri attori di percorsi e pratiche di educazione alla cittadinanza attiva e alla legalità: questo l'obiettivo dei prossimi anni.

Moltissimo il materiale prodotto e distribuito alle 5.000 scuole secondarie di primo e secondo grado che hanno aderito a questa Campagna: 120.000 opuscoli per gli insegnanti, 60.000 strisce fumetto e 60.000 poster per le classi.

4. La valorizzazione di ciò che funziona: le buone pratiche di sicurezza e salute

Per il secondo anno consecutivo, come ultima fase della V annualità della Campagna ImparareSicuri, è stata avviata la II edizione del Premio delle Buone Pratiche di educazione alla sicurezza e alla salute che quest'anno ha riguardato tre aree tematiche, (le stesse sviluppate nel corso della Campagna):

- la sicurezza a scuola, intesa come sicurezza strutturale, educazione ai comportamenti corretti da tenere anche in caso di calamità naturali;
- l'educazione al benessere intesa come educazione ad una alimentazione corretta, ad attività motorie e sportive adeguate, all'assunzione di stili di vita sani;
- la sicurezza a scuola e dintorni intesa come sicurezza e qualità dell'ambiente, sicurezza degli alunni dentro e fuori della scuola, prevenzione del bullismo del vandalismo, dell'uso di droghe e alcool, utilizzo improprio delle nuove tecnologie, ecc...

Riproporre questo premio ha significato:

- rendere pubblico l'impegno delle scuole in questi ambiti;
- istituire una banca dati di progetti realizzati dalle istituzioni scolastiche, da mettere a disposizione delle scuole stesse e di soggetti istituzionali;
- diffondere le migliori pratiche perché possano essere imitate o costituire motivo di ispirazione per l'avvio di nuovi progetti ed attività;
- far vedere la scuola che funziona, capace di attrarre risorse (umane, finanziarie, sociali), di creare sinergie con

soggetti pubblici e privati, di promuovere un utilizzo delle tecnologie responsabile e a fini di utilità sociali, di porre gli studenti al centro del proprio percorso didattico e di utilizzare metodologie attive.

I progetti pervenuti quest'anno sono 280 e presentano allegati molto significativi su formato elettronico. La premiazione avverrà nei primi mesi del 2008.

5. Lo sviluppo del sistema di reti

La Campagna ImparareSicuri ha evidenziato l'importanza dei rapporti reticolari per realizzare programmi e campagne che abbiano un impatto significativo e incisivo nel mondo della scuola. Molti i soggetti coinvolti quest'anno: gli insegnanti delle scuole che da anni ci seguono con costanza e che utilizzano il materiale fornito, realizzano attività, iniziative pubbliche, progetti; gli insegnanti che hanno realizzato i progetti nell'ambito del Premio delle Buone Pratiche; gli insegnanti che si sono prestati a diventare monitori civici della sicurezza nelle scuole; gruppi e comitati di genitori che hanno chiesto il sostegno e la collaborazione di Cittadinanzaattiva per la risoluzione di casi concreti; numerose istituzioni locali sempre meno diffidenti rispetto alle proposte di associazioni e gruppi di cittadini attivi, sempre più attente e collaborative alle iniziative proposte; associazioni locali, soprattutto di protezione civile e/o giovanili con le quali collaborare per la promozione di attività di prevenzione della sicurezza; soggetti privati, sempre più coinvolti in percorsi di responsabilità sociale di impresa riguardanti le strutture scolastiche.



Area Europa

Nel 2007 le principali linee strategiche della politiche europee di Cittadinanzattiva sono state: il progressivo riconoscimento della Carta europea dei diritti del malato, in particolare attraverso la celebrazione della prima Giornata europea dei diritti del malato; il rafforzamento delle partnership fra organizzazioni di cittadini e imprese e la valutazione delle autorità di regolazione da parte delle organizzazioni di cittadini.

1. La Carta europea dei diritti del malato: diffusione e riconoscimento

La Carta europea dei diritti del malato, scritta nel 2002 da Cittadinanzattiva e altre 12 organizzazioni di cittadini dell'Ue, nel 2007 ha ricevuto importanti riconoscimenti da parte del Parlamento europeo e del Comitato economico e sociale europeo. Il primo ha adottato due raccomandazioni (15 marzo e 23 maggio) che richiedono l'adozione di una Carta europea dei diritti del malato, riferendosi al lavoro svolto da organizzazioni non profit – prima fra tutte Cittadinanzattiva – su questo tema.

Il Comitato economico e sociale europeo ha dedicato un parere ai Diritti del paziente (26 settembre) nel quale cita esplicitamente la Carta, ed ha inoltre assegnato ad Active citizenship network il Premio per la società civile organizzata per il suo lavoro relativo ai diritti dei pazienti in Europa (12 dicembre).

A questi risultati si è giunti soprattutto grazie alla I Giornata europea dei diritti del malato, organizzata da Cittadinanzattiva il 29 marzo a Bruxelles presso il Parlamento europeo. A quest'evento hanno partecipato più di 180 rappresentanti di organizzazioni di cittadini, istituzioni nazionali ed europee e operatori della sanità provenienti da 25 paesi diversi. In questa occasione è stato presentato e commentato il Rapporto europeo sui 14 diritti della Carta, risultato del monitoraggio realizzato da Active Citizenship Network in altrettanti stati membri. L'impegno di Cittadinanzattiva, per il 2008, è di istituzionalizzare la giornata a livello europeo.

2. Partnership fra organizzazioni di cittadini e imprese: cittadinanza d'impresa e valutazione

Nel 2007, Cittadinanzattiva e Fondaca hanno proseguito la ricerca sulla cittadinanza d'impresa a livello europeo, studiando la valutazione delle partnership, nel progetto "Lisbon minus 3: Evaluating CSR partnerships". Tale progetto è seguito al precedente "Citizens as CSR partners: building CSR partnerships between companies and citizens organizations", sulle partnership di successo, che aveva evidenziato un deficit di valutazione delle esperienze di partnership.

Il progetto, co-finanziato dalla Direzione generale occupazione e affari sociali e dall'Unicredit Group, ha avuto come esito principale l'individuazione di uno strumento di valutazione disponibile in 13 lingue e accessibile su una piattaforma internet (<http://lisbontool.cittadinanzattiva.it/>); è stato presentato e discusso in un seminario europeo a Lisbona il 20 e 21 settembre, a cui hanno partecipato

oltre 80 imprese, organizzazioni civiche, istituzioni nazionali ed europee, organizzazioni internazionali. Per finire, oltre 150 persone hanno partecipato ai seminari di formazione relativi all'utilizzo dello strumento, che sono stati organizzati nei 14 paesi del progetto.

3. La valutazione delle Autorità Nazionali di Regolazione: il punto di vista dei cittadiniconsumatori

Nel 2007 Cittadinanzattiva ha concluso le attività relative al progetto "Consumer organizations and general interest services: for a civic evaluation of National Regulatory Authorities", cofinanziato dalla Commissione Europea Direzione generale Sanco per il biennio 2006/07.

Il progetto si colloca all'interno della strategia per la politica dei consumatori per il periodo 2002/2006 che prevede la partecipazione delle organizzazioni dei consumatori alle politiche comunitarie. Tale coinvolgimento non può prescindere dalla valutazione dell'operato delle Autorità nazionali di regolamentazione che elaborano norme imperative dirette a garantire agli utenti: trasparenza tariffaria, accessibilità economica e il raggiungimento di elevati standard di qualità e sicurezza.

Nel quadro del progetto, 8 associazioni di cittadini provenienti da altrettanti Paesi europei –tra cui Cittadinanzattiva– hanno intrapreso, per la prima volta, un'attività di valutazione dell'attività delle Autorità nazionali di regolazione a partire dal punto di vista del cittadinoconsumatore, l'utente dei servizi. A tal fine è stato predisposto un database online nel quale far confluire le segnalazioni dei cittadini, raccolte dalle singole associazioni, relativamente ai seguenti servizi: telecomunicazioni, energia elettrica, gas, trasporto aereo e servizi postali. L'analisi dei dati raccolti (circa 35.000) ha permesso di evidenziare le principali criticità dei mercati in oggetto e quindi cosa è stato fatto o meno dalle Autorità nazionali di regolazione per la loro risoluzione. Sono stati quindi realizzati 8 report nazionali, riportanti la descrizione analitica relativa a ciascun Paese partner, e un report generale che rende possibile un confronto tra le realtà interessate ed i cui contenuti sono stati presentati nel corso di un convegno conclusivo tenutosi a Bruxelles il 31 gennaio 2008, con la partecipazione delle associazioni partner, di esponenti delle Autorità nazionali di regolazione e di esponenti della Commissione Europea e del Parlamento Europeo.

A parte la specifica attività di valutazione delle Autorità nazionali di regolazione, il progetto ha permesso alle associazioni coinvolte di individuare una metodologia comune di raccolta delle informazioni che potrà rivelarsi sicuramente utile per una futura collaborazione. Si ha infatti la volontà di proseguire tale lavoro. Ancora, il progetto, mediante la realizzazione di eventi nazionali, ha dato luogo a importanti opportunità di dialogo tra le associazioni, le autorità e le istituzioni. Infine, sono state definite delle proposte da indirizzare ai diversi interlocutori (ANR, CE, PE e Istituzioni nazionali) che costituiscono una base di partenza per il futuro proseguimento di questa attività.

I rapporti di Cittadinanzattiva

Ogni anno Cittadinanzattiva pubblica dei Rapporti, con i dati che emergono dalle segnalazioni sullo stato dei diritti nel nostro paese relative a salute, servizi pubblici e scuola.

La pubblicazione dei Rapporti - PIT SALUTE, PIT SERVIZI, IMPARARE SICURI, AUDIT CIVICO, RAPPORTO CNAMC - si iscrive nel quadro di quella attività di informazione civica che caratterizza una parte rilevante delle nostre politiche.

Ciò che caratterizza i nostri dati:

- concentrano l'attenzione sui diritti dei cittadini in Italia con l'obiettivo di far diventare lo sviluppo e il rispetto di tali diritti un criterio di verifica e implementazione delle politiche pubbliche
- mettono insieme un punto di vista unitario e organico sul Servizio Sanitario Nazionale, sull'area dei servizi di pubblica utilità e della pubblica amministrazione, sul sistema dell'istruzione scolastica, costruendo uno spaccato ricco e articolato della capacità (o meno) delle istituzioni pubbliche di rispondere alle esigenze congiunte di modernizzazione e di tutela
- i principali protagonisti della produzione di questi dati sono i cittadini, sia come fonte di informazione diretta, sia come monitori sul territorio, sia come interpreti delle informazioni raccolte: una sorta di opera collettiva di tanti cittadini comuni e cittadini attivi
- il valore aggiunto: i dati contenuti nei rapporti di Cit-

tadinanzattiva rappresentano, allo stesso tempo, un giacimento di informazioni sullo stato di avanzamento (o arretramento) della cittadinanza nel nostro paese rivolto a tutta una serie di possibili interlocutori interessati (cittadini comuni, attivi, professionisti, dirigenti, operatori nei servizi e nelle amministrazioni pubbliche, giornalisti, politici ecc.) e un utile strumento di lavoro per mettere a punto politiche civiche volte a fronteggiare problemi di interesse collettivo (favorire il riconoscimento pubblico di un problema, inserire nuovi temi nelle agende politiche e amministrative, influire sulle decisioni, dare indicazioni per la loro attuazione, verificarne l'efficacia)

- istruzioni per l'uso: i dati hanno rilevanza parziale dal punto di vista statistico (non sono espressione di un campione rappresentativo di soggetti). Costituiscono piuttosto una sorta di termometro delle più rilevanti situazioni di malessere con le quali si misurano i cittadini nel loro confronto quotidiano con le istituzioni pubbliche per la tutela dei diritti.

In questa sezione del bilancio presentiamo una sintesi dei dati dei principali Rapporti riguardanti l'anno 2007. Tutti i rapporti, in versione integrale, sono consultabili on line sul sito www.cittadinanzattiva.it.



I rapporti PiT

Cittadini alle prese con la sanità e con i servizi di pubblica utilità: questi, rispettivamente, i temi dei rapporti PiT divenuti da tempo uno dei “prodotti” più attesi e qualificati di Cittadinanzattiva.

Il PiT – progetto integrato di tutela – è un servizio gratuito di informazione, intervento e consulenza promosso da Cittadinanzattiva per facilitare l'accesso ai servizi e il loro adeguato utilizzo da parte dei cittadini.

Il PiT si occupa di Salute – animato dalla rete del Tribunale per i diritti del malato – e di Servizi di pubblica utilità – sostenuto dalla rete dei Procuratori dei cittadini.

Nello specifico, gli ambiti di intervento del PiT Salute sono: accesso ai servizi sanitari e sociosanitari, rapporti con i medici ed operatori sanitari, accesso alla documentazione clinica, liste d'attesa, accesso ai farmaci, malpractice, invalidità civile ed handicap; svolge inoltre, all'interno della sua area medico legale, un servizio di prima consulenza su presunti errori medici volta ad orientare il cittadino sui possibili strumenti di tutela da adottare per far valere i propri diritti.

Gli ambiti d'intervento del PiT Servizi sono: energia (acqua, luce, gas), servizi assicurativi, servizi finanziari, servizi postali, telecomunicazioni, trasporti, pubblica amministrazione.

Nonostante gli ambiti della salute e dei servizi siano diversi, nel corso del 2007, su preciso mandato del Congresso, si è lavorato per l'integrazione dei due settori. L'obiettivo principale è stato fornire al cittadino modalità di tutela integrate.

Il PiT della sede nazionale riceve e gestisce le richieste provenienti dai cittadini da tutto il territorio nazionale ed offre supporto e consulenza ai PiT locali. Infatti, oltre al PiT nazionale, Cittadinanzattiva ha attivato 31 PiT locali che sono dislocati in

tutte le regioni (tranne in Valle D'Aosta).

Nel corso del 2007 il PiT ha svolto un lavoro di mappatura dei Servizi Locali, ed insieme i lavori preparatori della I Convenzione nazionale sui PiT che si è tenuta a Frascati il 15 ed il 16 febbraio 2008. Alla Convenzione hanno partecipato tutti i servizi di tutela presenti sul territorio ed i rappresentanti di tutte le reti di Cittadinanzattiva.

Per la gestione dei casi più complessi il PiT nazionale è coadiuvato da un'équipe di consulenti esperti nei vari ambiti (conciliatori, medici, ecc...), e dagli avvocati iscritti alla rete di Giustizia per i diritti di Cittadinanzattiva.

Annualmente, dalle segnalazioni che giungono al PiT sede nazionale e dalle segnalazioni gestite e poi inviate dai PiT sul territorio viene pubblicato un rapporto sullo stato di “salute” del servizio sanitario nazionale, ed un rapporto sullo stato dei servizi di pubblica utilità.

Il PiT della sede nazionale è aperto per raccogliere telefonicamente segnalazioni e richieste d'intervento da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 13.30.

Per segnalazioni inerenti l'ambito della salute, contattare il PiT Salute:

- Tel 06/36718444
- Fax. 06/36718333
- Email : pit.salute@cittadinanzattiva.it

Per segnalazioni inerenti l'ambito dei servizi di pubblica utilità, contattare il PiT Servizi

- Tel 06/36718555
- Fax. 06/36718333
- Email : pit.servizi@cittadinanzattiva.it

XI RAPPORTO PiT SALUTE

“Ai confini della sanità. I cittadini alle prese con il federalismo”

Roma, 18 marzo 2008

Chi lo fa

Il Rapporto è realizzato da Cittadinanzattiva-Tribunale per i diritti del malato e PiT Salute.

Che cosa è

Un rapporto annuale sulla condizione del Servizio sanitario nazionale, realizzato attraverso la raccolta e l'elaborazione delle segnalazioni provenienti direttamente dai cittadini che contattano i servizi PiT salute e le sedi del Tribunale per i diritti del malato.

Partner

NOVARTIS PHARMA

I numeri

Il Rapporto PiT Salute 2007 prende in esame il contenuto di 24.300 contatti pervenuti nel periodo che va dal 01/01/2007 al 31/12/2007.

5.380 contatti provengono dal PiT Salute sede nazionale, 8.023 dai PiT Salute locali, 10.897 dalle sedi territoriali del Tribunale per i diritti del Malato.

Breve fotografia

Le segnalazioni evidenziano un servizio sanitario sempre più disomogeneo, con una offerta differenziata da regione a regione, e che troppo spesso fa della burocrazia uno strumento per limitare l'accesso dei cittadini alle cure.

Sebbene gli errori medici (18%), l'accesso alle informazioni e documentazioni (17%) e l'invalidità civile (8,2%) risultino in testa alle segnalazioni dei cittadini, una attenta analisi dei dati rivela come sia il federalismo il tema emergente dell'anno e come siano i cittadini, a soffrire per scelte amministrative locali, che limitano i propri diritti, anche in contrasto con scelte di indirizzo nazionale, rappresentate ad esempio dai Livelli essenziali di assistenza.

Gli ambiti nei quali risultano particolarmente evidenti gli effetti del federalismo sanitario riguardano l'assistenza farmaceutica, l'assistenza ospedaliera e distrettuale, il settore della non autosufficienza, le liste d'attesa, l'odontoiatria e le malattie rare.

Oltre ai temi direttamente riconducibili ad aspetti legati al federalismo, quest'anno il Rapporto evidenzia con forza il peso della burocrazia, in molte occasioni un “muro” difficilmente superabile. I cittadini si sentono soli, non adeguatamente sostenuti nell'incontro con il SSN e mettono in luce, attraverso le segnalazioni, l'incapacità delle strutture di comunicare efficacemente con loro, in special modo per ciò che riguarda l'accesso alle informazioni (13%) e alle procedure e per l'ottenimento di un orientamento o il diritto di usufruire di eventuali benefici.

Il tema dell'invalidità civile (8,2%) registra dal 2004 un aumento costante delle segnalazioni. In questa area sembrano concentrarsi più difficoltà: quelle relative al mancato riconoscimento della condizione invalidante e quindi dell'indennità economica e quelle legate all'accesso alle informazioni durante l'iter per il riconoscimento dell'invalidità. A ciò si sommi la mancata applicazione di normative tese a proteggere categorie di pazienti particolarmente vulnerabili come ad esempio la legge 80/06 per i pazienti oncologici, per rendere lampante l'enorme divario tra ciò che dovrebbe essere un diritto e la realtà dei fatti.

Altro aspetto al centro della Relazione PiT di quest'anno è la “chimera” delle cure primarie (19%). Infatti, se da anni si auspica che questo insieme rappresenti il secondo pilastro del SSN dopo l'assistenza ospedaliera, la situazione è ben altra, a dimostrazione di come il percorso “fuori dall'ospedale” risulti ancora pieno di ostacoli.

Per concludere i “tempi di attesa” (5,5%) che rappresentano il principale ostacolo all'effettiva fruizione delle prestazioni. Di fronte a queste difficoltà, compreso il permanere del fenomeno delle liste bloccate (vietate da norma), i cittadini sono spesso “invitati” ad accedere al canale intramurario facendo percepire l'intramoenia piuttosto che come una libera scelta, un costoso ricatto morale.

Proposte/ricieste

1. *Federalismo.* Tutte le strategie e le azioni dei diversi attori del sistema, organizzazioni civiche comprese, devono concorrere alla riunificazione del Servizio sanitario nazionale. È prioritario ridurre il tasso di disuguaglianza tra le regioni nell'accesso alle cure.
2. *Lea.* Aggiornare ed integrare i Livelli Essenziali di Assistenza, affrontando innanzitutto il tema dell'odontoiatria, parto indolore, malattie rare, assistenza domiciliare, assistenza residenziale e protesica.
3. *Odontoiatria.* Includere l'assistenza odontoiatrica tra le prestazioni totalmente garantite dai LEA. Definire a livello nazionale le prestazioni odontoiatriche garantite e le categorie di soggetti che ne hanno diritto, limitando le diverse interpretazioni delle Regioni.
4. *Malattie rare.* Istituire un Fondo per le malattie rare che assicuri finanziamenti alla ricerca e garantisca uniformemente e gratuitamente diagnosi e cura della patologia, con particolare riguardo a: farmaci, parafarmaci, prodotti alimentari. Integrare e aggiornare l'elenco delle patologie rare e croniche con il coinvolgimento delle organizzazioni civiche e delle associazioni dei malati.
5. *Assistenza protesica.* Aggiornare ed integrare il Nomenclatore tariffario delle protesi, garantendo l'appropriatezza, la personalizzazione, la qualità e l'innovazione delle protesi.
6. *Farmaci.* Garantire una maggiore assistenza farmaceutica attraverso l'ampliamento dell'accesso gratuito ai farmaci necessari e insostituibili con particolare riguardo alle patologie croniche; prevedere l'utilizzo off-label di alcuni



farmaci, con particolare riguardo ai malati oncologici; ampliare l'accesso ai farmaci per la terapia del dolore, abolendo il ricettario speciale per la prescrizione degli oppioidi e favorendo una cultura in questa direzione.

7. *Cure primarie.* Potenziare la medicina del territorio, dotandola delle risorse economiche e delle infrastrutture necessarie a garantire: continuità assistenziale, potenziamento dell'assistenza domiciliare e residenziale, personalizzazione delle cure ed empowerment dei cittadini; assistenza h24, la riforma della medicina generale favorendo l'associazionismo dei medici e l'integrazione dei percorsi.
8. *Errori medici e sicurezza.* Rendere obbligatorie su tutto il territorio nazionale alcune misure come la mappatura dei rischi, i piani aziendali per la prevenzione del rischio, le segnalazioni di eventi avversi da parte degli operatori, il registro nazionale degli errori, l'analisi delle segnalazioni dei cittadini in tema di sicurezza.
9. *Liste di attesa.* Ridurre i tempi di attesa per le prestazioni di diagnostica strumentale, specialistica e per gli interventi chirurgici attraverso l'applicazione uniforme della normativa nazionale, la diffusione di centri unici di prenotazione regionale, l'allineamento dei tempi di attesa del canale istituzionale a quelli della libera professione intramuraria.
10. *Partecipazione dei cittadini.* Coinvolgere i cittadini nelle de-

cisioni sulle politiche sanitarie da attuare al livello nazionale, regionale e aziendale, attraverso la valutazione dei bisogni, la valutazione dei risultati raggiunti dall'azienda e dai singoli dirigenti, anche attraverso la presenza dei rappresentanti dei cittadini nei Nuclei Aziendali di Valutazione.

11. *Riforme da portare a compimento.* Concludere l'iter di approvazione di una serie di provvedimenti tra cui il Disegno di legge per "La qualità e la sicurezza del servizio sanitario nazionale" approvato dal Consiglio dei Ministri (atto S 1920), sulla gestione del rischio clinico e la partecipazione dei cittadini alla definizione, implementazione e valutazione delle politiche; il Disegno di legge che individua i Livelli Essenziali di Assistenza Sociale (LIVEAS) a tutela della non autosufficienza; il Disegno di legge che disciplina l'ambito del consenso informato e del testamento biologico; il Disegno di legge sulle liberalizzazioni, in particolare nella parte che prevede la vendita dei farmaci in fascia C con obbligo di prescrizione anche fuori dalle farmacie; il Disegno di legge che dispone la semplificazione degli adempimenti amministrativi connessi alla tutela della salute, in particolare la disposizione relativa alla abolizione del ricettario speciale per la prescrizione dei farmaci oppiacei; ed altri provvedimenti.

VIII RELAZIONE PiT SERVIZI

“Diritti sospesi. Dal riconoscimento formale alla tutela effettiva”

Roma, 8 maggio 2008

Chi lo fa

Il Rapporto è frutto del lavoro del PiT Servizi, il servizio di consulenza, informazione e tutela di Cittadinanzattiva nell'ambito di P.A. e servizi di pubblica utilità e della rete dei Procuratori dei cittadini di Cittadinanzattiva.

Che cosa è

Una fotografia annuale dello “stato dell'arte” dei servizi pubblici in Italia effettuata attraverso la raccolta e l'elaborazione delle segnalazioni che arrivano al PiT Servizi dagli stessi cittadini.

Partner

POSTE ITALIANE, ALLIANZ - RAS, UNICREDIT GROUP

I numeri

La relazione fa riferimento alle oltre 6.640 segnalazioni giunte da gennaio a dicembre 2007.

Breve fotografia

Maglia nera al settore delle telecomunicazioni che, per il secondo anno consecutivo, si colloca in testa ai servizi più criticati dai cittadini. Su 100 reclami, infatti, 28 riguardano le tlc, (nel 2003 erano 14). Al secondo posto nella lista nera, le tante facce della Pubblica Amministrazione sommano il 21% delle segnalazioni (+9% rispetto al 2006) a testimonianza di come stiano peggiorando velocemente i rapporti tra cittadini e amministrazione, sia centrale che locale.

Seguono i servizi bancari (10% sul totale delle segnalazioni, -2% rispetto al 2006) e i settori dell'energia e dei trasporti (rispettivamente 9% e 8% sul totale delle segnalazioni, come un anno fa). In crescita i servizi locali (6% sul totale delle segnalazioni) così come il settore delle assicurazioni (6% sul totale, +1% rispetto al '06). In calo le segnalazioni in tema di servizi postali (4% sul totale, - 1% rispetto al '06). Aumentano, in ultimo, le segnalazioni riguardanti i prodotti (8% delle segnalazioni, +6% rispetto al '06).

Al di là dei singoli settori, le segnalazioni nel loro insieme evidenziano che i diritti più disattesi sono il diritto alla tutela (21%), all'informazione (20%) e alla qualità (20%). Seguono le violazioni del diritto all'equità contrattuale (13%), alla trasparenza (8%), alla sicurezza (6%), alla sostenibilità economica (4%), al servizio (4%), alla scelta (3%) e alla partecipazione civica (1%). In particolare, per il singolo cittadino viene meno ogni possibilità concreta di tutela allorché deve sostenere costi troppo alti (ad es. azione legale per inesattezza nelle bollette dell'acqua), oppure l'azione da intraprendere è troppo complessa (ad es. ricorso al Tar a causa di accesso negato agli atti) o i lunghi tempi di attesa renderebbero inefficace l'azione stessa (l'esi-

genza impellente di rinegoziare i mutui si scontra con i tempi lunghi di una causa volta a riconoscere quanto affermato dalla “Bersani II”).

I dati denunciano lo scarto tra i diritti riconosciuti sulla carta e l'enorme sforzo che spesso bisogna fare per metterli in pratica. I cittadini chiedono tutela dei diritti effettiva e non di facciata, liberalizzazioni vere e non solo buoni propositi.

Proposte/ricieste

Telecomunicazioni

- Creare un fondo da destinare ai cittadini con le somme derivate dalle sanzioni dell'Agcom come già avviene per le multe Antitrust.
- Eliminare o ridurre drasticamente lo scatto alla risposta.
- Introdurre definitivamente, come previsto dall'Autorità, un'unica unità di riferimento per i costi delle telefonate, per rendere finalmente confrontabili le diverse offerte.

Pubblica amministrazione

- *Valutazione civica.* Aprire la pubblica amministrazione alla valutazione civica come si sta tentando di fare in via sperimentale con il progetto del Dipartimento della Funzione Pubblica, a partire da settori come quelli dei servizi effettuati dai comuni, dei servizi locali, della scuola e della giustizia.
- *Lotta alla corruzione e agli sprechi.* Richiediamo iniziative e provvedimenti che abbiano ad oggetto la lotta alla corruzione e agli sprechi. Chiediamo la predisposizione di meccanismi che prevedano un controllo civico della dirigenza.
- Buone pratiche. Occorre promuovere iniziative volte a sostenere le buone pratiche dei dipendenti pubblici di qualità.

Banche

- *Poteri Antitrust.* Definizione di specifici poteri di vigilanza in capo all'Antitrust sul rispetto delle leggi Bersani da parte delle banche ed attribuzione di poteri sanzionatori tali da dissuadere ogni trasgressione, anche occulta.
- *Surrogazione.* Obbligatorietà della surrogazione: definita, oramai, nel dettaglio la procedura per dar corso alla surrogazione (all'esito di una trattativa con le Associazioni dei consumatori ed il Notariato, l'ABI ha già inoltrato alle proprie associate una circolare che descrive la procedura), la disciplina sulla surrogazione, senza alcun onere (comprese le spese notarili) per il mutuatario dovrebbe essere l'unica applicabile, eliminando l'opzione della mutuo di sostituzione.

Energia

- *Partecipazione civica ad ogni livello.* Attraverso la costituzione di forme partecipate di regolamentazione e analisi quali l'analisi civica dei contratti e delle modalità di comunicazione che permetterebbero la predisposizione di strumenti informativi “user friendly”;
- *Campagne di informazione.* Realizzazione congiunta di campagne di informazione di massa che vedano le As-



soCIAzioni dei consumatori protagoniste al fine di fornire informazioni compiute sulla liberalizzazione del mercato elettrico e i vantaggi che questa comporta, potendo contare sulla credibilità e sulla fiducia che i cittadini-consumatori hanno inteso riconoscere loro.

Trasporti

- *Conciliazione.* Previsione di una procedura di conciliazione che consenta in tempi rapidi di veder riconosciuto il diritto a indennizzi o bonus per determinate situazioni di disagio grave e ripetuto;
- *Autorità.* Istituzione di una Autorità indipendente di regolazione di settore.

Servizi pubblici locali

- *Trasparenza ed affidabilità.* Questa proposta riguarda i comportamenti di chi rappresenta le istituzioni e di chi ricopre ruoli amministrativi nonché di chi gestisce i servizi. Trasparenza e affidabilità sono i requisiti indispensabili che dovrebbero accompagnare ogni fase del complesso sistema di governo dei servizi. Spetta agli enti locali decidere di rendere trasparenti ed accessibili ai cittadini le loro decisioni e di aprirsi al contributo critico che può venire dalle comunità locali.
- Il comma 461 dell'art.2 dell'ultima finanziaria facilita questa apertura e prevede, come già sottolineato in

altra parte del rapporto, che la partecipazione dei cittadini costituisca un elemento di governo dei servizi locali.

Assicurazioni

- *Controlli e vigilanza.* Potenziamento dei controlli e della vigilanza nel settore RC Auto, soprattutto relativamente alla destinazione dei risparmi conseguiti con l'applicazione della procedura di indennizzo diretto, ad effettivo vantaggio dei consumatori.
- *Bonus malus.* Potenziamento del sistema bonus-malus, garantendo effettivi e consistenti risparmi sui premi a favore di chi non cagiona incidenti stradali.
- *Tacito rinnovo pratiche.* Abolizione del rinnovo tacito delle polizze RC Auto, per stimolare i consumatori a ricercare le offerte più vantaggiose e favorirne la moltiplicazione, dando impulso alla concorrenza.

Servizi postali

- *Analisi civica dei contratti.* L'offerta dei prodotti finanziari da parte di Poste è in crescente aumento, tali tipologie contrattuali sono per loro natura complesse, sia per il tecnicismo del linguaggio che per i contenuti. Proponiamo, esportando le esperienze positive realizzate con alcune banche, di estendere l'analisi civica dei contratti anche al settore dei prodotti postali.



1991, campagna Abbiamo un sogno: trasformare gli ospedali italiani in ospedali

**Abbiamo
un sogno:
trasformare
i ospedali
italiani
ospedali**

V RAPPORTO IMPARARE SICURI

"Sicurezza, qualità e comfort a scuola"

Roma, 27 settembre 2007

Chi lo fa

Il V Rapporto su "Sicurezza, qualità e comfort a scuola" fa parte della Campagna Imparare Sicuri ed è realizzato dalla Scuola di cittadinanza attiva attraverso la formazione di cittadini (insegnanti, genitori, studenti) che vengono istruiti al ruolo di monitori civici della sicurezza nelle scuole.

Che cosa è

È un'indagine civica realizzata con cadenza annuale a partire dal 2002, avente lo scopo di monitorare un campione, numericamente e geograficamente significativo, di edifici scolastici riguardante lo stato di sicurezza degli stessi ma anche il livello di qualità, di vivibilità e di adeguatezza dei servizi didattici offerti.

Patrocini o partner

La campagna si è svolta sotto l'Alto Patronato della Presidenza della Repubblica e con il patrocinio di: Presidenza del Consiglio dei Ministri, Ministero della Pubblica Istruzione, Ministero della Salute, Ministero delle Politiche Agricole Alimentari e Forestali, Ministero per le Politiche Giovanili e le Attività Sportive ed ISMEA.

La Campagna è inoltre stata realizzata in collaborazione con il Dipartimento della Protezione Civile, il sostegno della Fondazione Johnson&Johnson, ABB, Coop Consumatori Nord Est, Fondazione MSD, TNT e 3M.

I numeri

Il monitoraggio, realizzato con la collaborazione di oltre 200 monitori civici adeguatamente formati, ha riguardato 184 edifici scolastici di 15 regioni e 75 città.

Breve fotografia

La maglia nera dell'insicurezza va alle mense. Il dato più grave: in troppi casi (11% delle scuole monitorate) si utilizzano come mensa locali impropri, inadeguati e non sicuri. Crolli di intonaco nel 27% delle mense monitorate, presenza di fili elettrici scoperti nel 30% dei casi, pavimentazione irregolare nel 35% e ancora polvere, imbrattamenti, assenza di porte antipanico: sono questi gli elementi di insicurezza nei locali dove gli studenti consumano il pranzo. La Regione che raccoglie il dato complessivo peggiore è la Calabria.

Nonostante lievi miglioramenti nell'applicazione della legge 626/96, restano gravi situazioni di pericolo quotidiane su cui si fa poca vigilanza e scarsa informazione. Dai cancelli aperti durante le ore di lezione, alle recinzioni in cattive condizioni, dagli spigoli non protetti agli armadietti non ancorati al muro, sono soprattutto i piccoli studenti a correre pericoli quotidiani.

Il monitoraggio di quest'anno conferma il dato assai negativo dei crolli di intonaco che interessano ancora una scuola su quattro e la mancanza di certificazioni. Il 41% delle scuole è privo del certificato di agibilità statica, il 43% non ha il certifi-

cato di agibilità igienico-sanitaria e addirittura il 52% quello di prevenzione incendi.

Sporcizia, imbrattamenti e rifiuti non rimossi la fanno da padrone nelle mense (31% delle scuole), in segreteria (25%) e nella sala professori (20%). L'acqua potabile non è ancora un diritto per tutti: l'11% delle scuole visitate ne sono sprovviste. Si tratta di 9 edifici situati in Sicilia, 8 in Calabria, 2 in Emilia Romagna, 1 nelle Marche e 1 in Lombardia.

Gli incidenti a scuola sono in aumento, così come avevamo denunciato due anni fa e come mostrano chiaramente i dati dell'Inail che si fondano sulle denunce e ai quali, pertanto, vanno aggiunti una miriade di incidenti di diversa entità che non vengono denunciati. Nelle scuole monitorate da Cittadinanzattiva sono stati segnalati 780 incidenti, di cui 631 (92%) a studenti. Le cause sono, nel 50% dei casi, accidentali, seguono le cadute durante le attività sportive (38%) e un 5% è causato da cattive condizioni degli arredi o uso improprio delle attrezzature.

Anche le palestre non godono di buona salute. Innanzitutto sono ancora 39 su cento le scuole che non dispongono di una propria palestra. Laddove c'è una palestra all'interno dell'edificio, questa presenta barriere architettoniche nel 19% dei casi, segni di fatiscenza sulle pareti nel 18%, mancano di cassetta di pronto soccorso nella metà delle scuole monitorate e in nessun caso ci sono attrezzature adeguate per disabili.

In assenza di palestre viene usato l'84% delle volte il cortile. Ma anche qui la sicurezza lascia a desiderare. Il cortile presenta nel 15% dei casi fonti di pericolo, in ben il 24% ha una recinzione in cattive condizioni e nel 31% delle scuole non dispone di porta antipanico.

Va meglio la sicurezza delle aule, anche se segnaliamo che gli arredi (ad esempio sedie e appendiabiti) non sono in numero adeguato a quello degli studenti e che ancora troppi sono rotti o in cattive condizioni. Nel 29% delle scuole, inoltre, le classi presentano spigoli non protetti e armadi non ancorati alle pareti.

Proposte/richieste

1. Continuità e non intermittenza nei fondi per la messa in sicurezza degli edifici scolastici.
2. Federalismo responsabile: il rispetto del patto della sicurezza.
3. Completamento rapido e utilizzo immediato dell'anagrafe dell'edilizia scolastica.
4. Ininterrotta attività di informazione rivolta a studenti, genitori, insegnanti e personale non docente, in materia di salute e sicurezza.
5. Partecipazione e coinvolgimento dei cittadini per la progettazione, l'attuazione, il controllo e la verifica delle azioni da parte dell'ente locale riguardanti i servizi e le strutture scolastiche.
6. Adozione generalizzata di fonti di illuminazione a basso consumo.
7. Utilizzazione di fonti energetiche rinnovabili sia per i nuovi che per i vecchi edifici scolastici.
8. Sviluppo di attività per il radicamento della cultura della legalità e della cittadinanza attiva nelle scuole.



VII RAPPORTO CnAMC SULLE POLITICHE DELLA CRONICITÀ

“Cittadini a metà...tra nuove competenze e vecchie soluzioni.”

21 giugno 2007

Chi lo fa

Il Rapporto sulle politiche della cronicità è realizzato dal Coordinamento nazionale Associazioni Malati Cronici di Cittadinanzattiva (circa 140 Associazioni).

Che cosa è

È una ricognizione/valutazione della situazione italiana nell'ambito della gestione delle cronicità e sullo stato dei diritti dei malati cronici effettuata dalle associazioni del Coordinamento.

Patrocini o partner

Fondazione MSD

I numeri

Il Rapporto è stato realizzato sulla base dell'analisi di Fonti statistiche ufficiali, di informazioni ufficiali e qualificate provenienti da 34 organizzazioni di malati cronici e da esperti/informatori qualificati che operano nella sanità a livello nazionale e regionale.

Breve fotografia

L'indagine, che ha valutato il rispetto dei 14 diritti della Carta europea dei diritti del malato, ha mostrato come ci sia una reale difficoltà ad attuare, a livello regionale e nazionale, una politica in favore delle cronicità che favorisca una gestione integrata della patologia, la continuità assistenziale, la multidisciplinarietà, la deospedalizzazione delle cure. Su 14 diritti, quelli più negati sono, infatti, il diritto all'accesso, il diritto all'informazione, il diritto al rispetto di standard di qualità e il diritto al tempo.

Il dato è ancora più preoccupante se si considera la rilevanza della cronicità in Italia.

Per quanto riguarda il diritto alla prevenzione, secondo gli ultimi dati solo una porzione relativamente ristretta del budget del sistema sanitario è dedicata alla promozione della salute e alla prevenzione delle malattie croniche, malgrado la normativa richieda una destinazione del 5%. La prevenzione pesa, ancora, sulle famiglie e sui pazienti: in termini di tempi di attesa, costi privati, accesso alle informazioni. Anche i costi privati sono elevati e lo sottolineano il 56% delle associazioni.

Burocrazia, costi e peggioramento della qualità di vita sono purtroppo tra le parole più ricorrenti per chi segnala la mancata tutela del diritto all'accesso.

Il diritto all'informazione riceve uno dei punteggi più bassi, a dimostrare quanto siano ancora scarse le esperienze di

coinvolgimento attivo del paziente nel percorso di cura e nel miglioramento dei servizi e quanto questo sia il vero nodo per un accesso “maturo” del cittadino al sistema.

Il rapporto mette in luce quanto il diritto al tempo sia anch'esso tra i meno tutelati. I lunghi tempi di attesa, così come la frammentazione del sistema sanitario comportano per coloro che sono affetti da cronicità sprechi di tempo, un lungo girovagare, disorientamento e un aumento spesso considerevole dei costi economici. Il diritto al tempo è, però, strettamente connesso nel caso delle patologie croniche al concetto stesso di continuità assistenziale. Il fattore tempo, in questo senso, diventa centrale non solo nel caso di un accesso puntuale al sistema (come nel caso di una prima visita), ma anche e soprattutto se esso viene inteso come rispetto del diritto ad un accesso continuativo semplificato ed integrato al sistema sanitario.

Inoltre, emerge dal rapporto quanto il livello di attenzione del diritto al rispetto di standard di qualità sia ancora basso per quanto riguarda le malattie croniche.

L'elevata percentuale di segnalazioni (83,9%) della mancata creazione di una rete di collegamento ed informazione tra le diverse figure che hanno in cura il paziente, così come una percentuale elevata del 77,4% di segnalazioni sulla frammentazione del sistema e del 74,1% relative al mancato raccordo tra la medicina primaria e i centri specialistici, mostrano quanto ci sia ancora molto da fare per realizzare uno degli elementi centrali nel modello delle cronicità e cioè la gestione integrata e multidisciplinare delle malattie croniche.

Proposte/richieste

1. Adottare ufficialmente la Carta europea dei diritti del malato: i diritti dei pazienti devono diventare il punto di vista e lo standard comune per guidare le politiche in campo sanitario, oltre che un impegno condiviso delle istituzioni nazionali ed europee e di tutti gli autori delle politiche sanitarie pubbliche. È necessario garantire la parità dei diritti dei cittadini su tutto il territorio nazionale.
2. Attivare programmi di valutazione civica delle politiche regionali della cronicità perché i cittadini siano parte attiva nel controllo del sistema e nella valutazione delle politiche realizzate.
3. Favorire la partecipazione civica dei cittadini affetti da cronicità e delle loro organizzazioni alla definizione, controllo ed informazione dei percorsi diagnostico-terapeutici integrati.
4. Orientare la destinazione del 50% dei fondi per l'educazione sanitaria a sostegno di programmi di informazione e formazione promossi dalle organizzazioni civiche, anche sui temi della cronicità.
5. Definire e favorire la diffusione di strumenti per il potenziamento delle competenze dei pazienti nella gestione della loro patologia cronica.
6. Puntare alla personalizzazione della relazione.

7. Realizzare politiche di prevenzione della cronicità di tipo integrato che coinvolgano i vari attori del sistema e i vari settori (scuola, territorio, ambiente, associazioni, istituzioni sanitarie, etc.) al fine di promuovere una strategia globale di intervento.
8. Semplificare i percorsi amministrativi e dare piena attuazione alle leggi.
9. Identificare strategie per l'inclusione sociale dei soggetti vulnerabili affetti da cronicità: è stato istituito l'elenco delle malattie croniche ed invalidanti che permetterà effettivamente ai pazienti di accedere a tali semplificazioni, ma rimane ancora da fare nel campo del potenziamento del diritto all'autocertificazione, dell'unificazione dei troppi soggetti istituzionali che intervengono in ogni processo amministrativo e disorientano ulteriormente i pazienti e le loro famiglie.
10. Il potenziamento della partecipazione civica dei cittadini affetti da cronicità e delle loro organizzazioni alla definizione, controllo ed informazione dei percorsi diagnostico-terapeutici integrati.



RAPPORTO AUDIT CIVICO

“Uno sguardo d'insieme sul servizio sanitario nazionale”

Chi lo fa

Il rapporto Audit civico è realizzato da Cittadinanzattiva-Tribunale per i diritti del malato sulla base dei dati prodotti dagli Audit effettuati a livello locale da équipe di cittadini e operatori.

Che cosa è

L'Audit civico è la valutazione critica e sistematica delle attività delle Aziende Sanitarie condotta dai cittadini, in collaborazione con le aziende stesse. A livello locale le équipe redigono i rapporti di valutazione individuando aree critiche e azioni correttive. La sede nazionale provvede poi al benchmarking fra le performance locali e alla stesura del rapporto nazionale. Sperimentata per la prima volta nel 2001, la metodologia è stata finora adottata da 134 aziende sanitarie, cinque regioni (Emilia Romagna, Puglia, Abruzzo, Lazio, Friuli Venezia Giulia) e dalla provincia di Trento. Nel 2007 è stata stipulata una convenzione con il Ministero della Salute finalizzata a insediare stabilmente la metodologia nel servizio sanitario nazionale.

Partner

ASTRAZENECA

I numeri

Nel 2007 sono giunte a conclusione quattro applicazioni regionali in Emilia Romagna, Puglia, Abruzzo (prima fase) e Lazio (prima fase) con un totale di 35 aziende coinvolte. Le strutture sanitarie messe sotto osservazione sono state 275, di cui 59 ospedali, 52 sedi di distretto, 84 poliambulatori, 40 Sert, 36 centri di salute mentale e 13 Centri di assistenza domiciliare (nel Lazio). Sono state anche avviate una nuova applicazione nazionale con la partecipazione di 27 aziende e i primi cicli regionali del Friuli Venezia Giulia e della provincia di Trento. Il rapporto del 2007 ha concentrato la sua attenzione sulla comparazione fra gli esiti delle applicazioni regionali concluse e quelli dei rapporti nazionali degli anni precedenti.

Breve fotografia

La comparazione fra le diverse applicazioni conferma che il sistema sanitario italiano è in movimento ma con un ritmo molto lento: dal 2001 al 2007 l'indice generale di adeguamento agli standard è cresciuto soltanto del 12% e restano aree particolarmente lacunose come la gestione del dolore, la documentazione sanitaria e, negli ospedali, anche il rispetto dell'identità e le relazioni sociali, le notizie migliori riguardano la sicurezza che risulta generalmente buona sia nei suoi aspetti strutturali sia nella gestione del rischio clinico.

L'esistenza di scarti fra le diverse realtà territoriali è un fatto noto. Le applicazioni dell'Audit civico hanno permesso una misura quantitativa di tale dislivello: il livello di adeguamento

agli standard della regione peggiore è, mediamente, il 60% di quello della regione migliore ma il divario cresce sensibilmente in settori cruciali come quelli della gestione del dolore e delle malattie croniche e dell'oncologia.

Gli indici di adeguamento agli standard dell'attività delle direzioni aziendali sono generalmente buoni o ottimi ma nelle realtà operative i valori si abbassano. Nel caso della gestione del dolore, per esempio, il livello degli adempimenti delle direzioni è generalmente buono mentre il livello riscontrato negli ospedali è appena discreto oppure scadente. Fa eccezione solo la gestione del rischio clinico dove gli indici migliori si trovano negli ospedali. Lo scarto di qualità fra le strutture ospedaliere e quelle territoriali resta sensibile e, soprattutto nei poliambulatori, si possono trovare situazioni decisamente scadenti. Dal punto di vista dei cittadini, il sistema si presenta frammentato, poco accessibile e poco comprensibile.

Un sistema frammentato. Gli scarti rilevati fra le regioni aumentano ancora quando si passa al livello aziendale. Può capitare, per esempio, in due aziende contigue di passare da una realtà in cui quasi tutti gli standard del supporto ai degenti e alle famiglie sono rispettati a situazioni di completo abbandono. Anche nel caso del risk management, che pure rappresenta un punto forte del sistema, si incontrano situazioni di totale inadeguatezza.

Un sistema poco accessibile. L'organizzazione generale degli accessi potrebbe essere considerata addirittura un punto di forza: in tutte le regioni il livello di adeguamento agli standard è quasi sempre ottimo o buono e mai meno che discreto (anche se alcune aziende insistono a non dotarsi del Cup). Il problema delle liste di attesa, però, resta irrisolto. Anche nelle regioni migliori può capitare di dover attendere 85 giorni per una ecografia addominale richiesta in regime di urgenza o 163 giorni per una visita cardiologica. Situazioni critiche anche nei Servizi per le tossicodipendenze e per la salute mentale: meno della metà dei centri garantisce la reperibilità durante il week-end e sulle 24 ore per i casi urgenti. Migliora l'accessibilità delle cure domiciliari ma si incontrano ancora molte omissioni.

Un sistema poco comprensibile. Il fattore della documentazione sanitaria e della comunicazione fra i medici curanti presenta, in tutte le regioni, gli indici di adeguamento più bassi. Anche l'informazione logistica e sanitaria stenta a raggiungere livelli buoni. In sostanza il rapporto con i cittadini è poco curato. Un effetto è la sottoutilizzazione dei servizi disponibili - il 70% delle Asl dichiara di garantire le consulenze specialistiche al domicilio ma solo il 17% degli utenti lo sa - e ciò causa anche maggiori spese alle famiglie. Si fa poco per favorire l'attività dei cittadini, anche la più elementare: solo un quinto circa delle aziende pubblicizza le modalità per comunicare commenti, suggerimenti o reclami.

Proposte/richieste

La convenzione con il Ministero della salute ha riconosciuto la valutazione civica come risorsa da impiegare per adeguare il servizio alle norme di legge e ai requisiti condivisi già formaliz-

zati dalle linee guida e dalle raccomandazioni nazionali internazionali. Tale riconoscimento rafforza la possibilità di percorrere le piste di lavoro individuate dal rapporto del 2006.

La prima è il **recupero della legalità** inteso non soltanto come lotta alla corruzione ma anche come capacità di riportare la tutela dei diritti al centro dell'azione sanitarie. Azioni come l'accreditamento delle strutture, la valutazione dei direttori generali, la verifica dei sistemi premianti, realizzate con il concorso dei cittadini, sono l'occasione per premiare il merito e per sanzionare i ritardi e le omissioni ingiustificate che impediscono la piena attuazione delle norme.

La seconda direzione di lavoro è il **controllo generale del sistema sanitario**. La recente ondata di scandali ha reso evi-

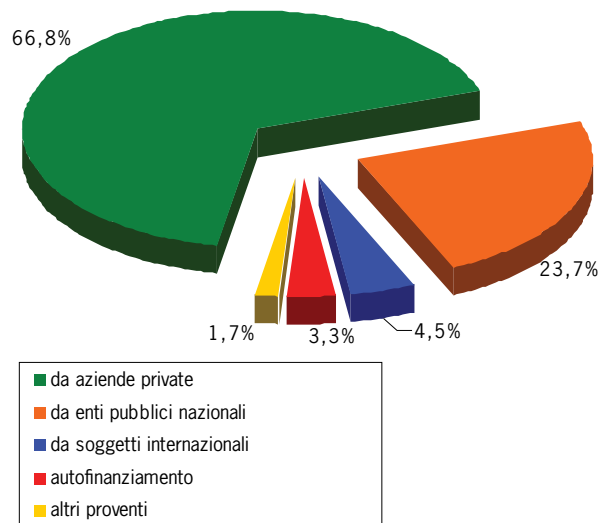
dente la necessità di costruire un sistema di controlli capace di prevenire il più possibile le malversazioni. Lo sviluppo della valutazione civica può favorire l'instaurazione del regime di trasparenza indispensabile perché ciò possa avvenire.

La terza è il **superamento delle barriere all'accesso nell'ambito della costruzione del sistema delle cure primarie** disegnato dal Patto per la salute e dai diversi Piani regionali. Il coinvolgimento dei cittadini in tutte le fasi, dalla progettazione alla verifica degli esiti, è necessario per garantire che questioni cruciali come la semplificazione delle procedure e dei percorsi, l'empowerment dei malati e la tutela dei diritti mantengano la centralità dovuta e non siano posposti alle dinamiche corporative che continuano a condizionare le politiche sanitarie.

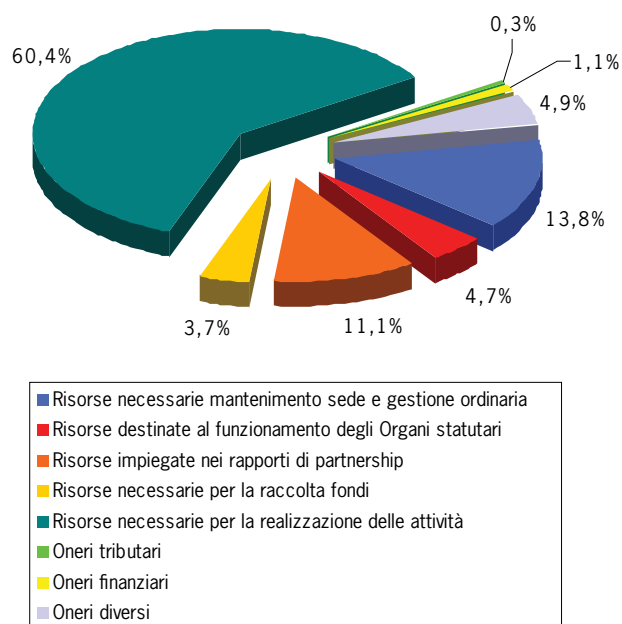
**Come abbiamo investito
le nostre risorse**

Le risorse economiche

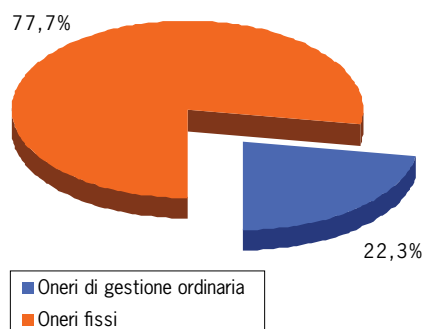
RISORSE RACCOLTE 2007		
	€	%
da aziende private	2.051.483	66,8%
da enti pubblici nazionali	727.460	23,7%
da soggetti internazionali	137.897	4,5%
autofinanziamento	102.638	3,3%
altri proventi	50.940	1,7%
Totale	3.070.418	100%



UTILIZZO E DESTINAZIONE DELLE RISORSE 2007		
	€	%
Risorse necessarie mantenimento sede e gestione ordinaria	419.715	13,8%
Risorse destinate al funzionamento degli Organi statutari	143.552	4,7%
Risorse impiegate nei rapporti di partnership	338.207	11,1%
Risorse necessarie per la raccolta fondi	113.566	3,7%
Risorse necessarie per la realizzazione delle attività	1.843.742	60,4%
Oneri tributari	10.452	0,3%
Oneri finanziari	32.606	1,1%
Oneri diversi	148.261	4,9%
Totale	3.050.101	100%

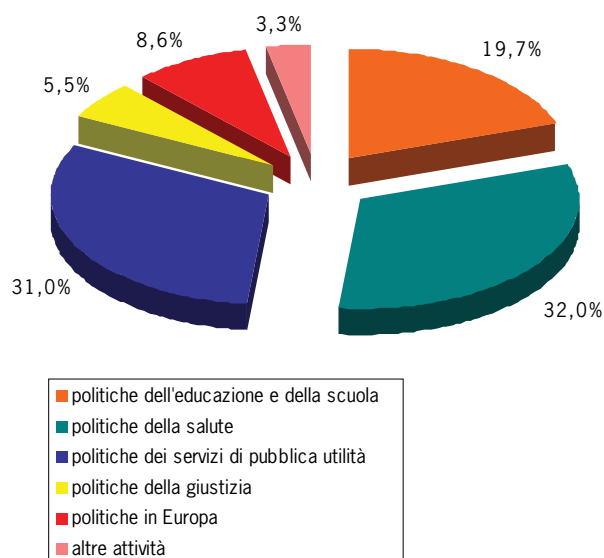


Risorse necessarie mantenimento sede e gestione ordinaria (escluso il personale)		
	€	%
Oneri di gestione ordinaria	57.641	22,3%
Oneri fissi	200.574	77,7%
Totale	258.215	100%

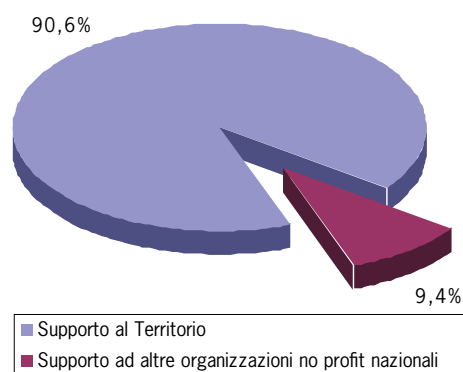




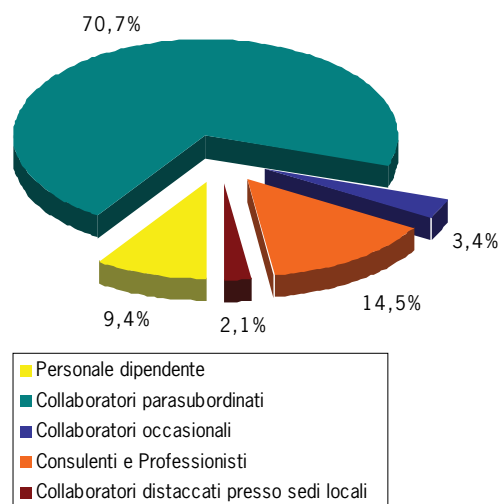
Risorse necessarie per la realizzazione delle attività 2007	€	%
politiche dell'educazione e della scuola	362.641	19,7%
politiche della salute	590.319	32,0%
politiche dei servizi di pubblica utilità	570.687	31,0%
politiche della giustizia	101.330	5,5%
politiche in Europa	158.407	8,6%
altre attività	60.358	3,3%
Totale	1.843.742	100%



Risorse impiegate nei rapporti di partnership	€	%
Supporto al Territorio	306.247	90,6%
Supporto ad altre organizzazioni no profit nazionali	31.960	9,4%
Totale	338.207	100%



Servizi di consulenza, collaborazione e personale dipendente	€	%
Personale dipendente	159.669	9,4%
Collaboratori parasubordinati	1.206.256	70,7%
Collaboratori occasionali	58.265	3,4%
Consulenti e Professionisti	246.693	14,5%
Collaboratori distaccati presso sedi locali	35.794	2,1%
Totale	1.706.676	100%



Bilancio consuntivo

STATO PATRIMONIALE E FINANZIARIO

	31/12/2007 €	31/12/2006 €
ATTIVO		
A) CREDITI VERSO ASSOCIATI PER VERSAMENTO QUOTE	€ -	€ -
B) INVESTIMENTI		
I Investimenti Immateriali	69.734,11	38.541,31
Fondo Amm.to	(56.647,75)	(28.060,82)
Investimenti Immateriali Netti	13.086,36	10.480,49
II Investimenti Materiali	120.946,42	89.063,82
Fondo Amm.to	(106.269,58)	(82.818,11)
Investimenti Materiali Netti	14.676,84	6.245,71
III Investimenti finanziarie:	2.582,28	2.582,28
Fondo svalutazioni Investimenti Finanziari	(2.582,28)	(2.582,28)
Investimenti Finanziarie Netti	-	-
Totale Investimenti	€ 27.763,20	€ 16.726,20
C) ATTIVO CIRCOLANTE		
I Rimanenze	€ -	€ -
II Crediti		
- correnti	957.270,10	1.176.725,58
- storici	-	207.170,89
III Attività Finanziarie che non costituiscono Immobilizzazioni		
IV Disponibilità Liquide	589.384,77	41.818,94
Totale Attivo Circolante	€ 1.546.654,87	€ 1.425.715,41
D) RATEI E RISCONTI	1.277,78	6.866,98
TOTALE ATTIVO	€ 1.575.695,85	€ 1.449.308,59
PASSIVO		
A) PATRIMONIO NETTO		
1 Patrimonio Libero		
I Risultato gestionale esercizio in corso	20.317,09	277.717,94
II Risultato gestionale esercizi precedenti		(157.172,38)
2 Patrimonio Netto	120.545,56	
Totale Patrimonio Libero	€ 140.862,65	€ 120.545,56
B) FONDI PER RISCHI ED ONERI	€ 15.383,99	€ 1.011,11
C) TRATTAMENTO DI FINE RAPPORTO DI LAVORO SUBORDINATO	€ 6.880,69	€ 4.889,04
D) DEBITI		
1 debiti vs/fornitori	711.275,86	828.311,39
2 debiti vs/collaboratori	105.408,34	105.552,64
3 debiti tributari e previdenziali	100.557,82	90.591,25
4 debiti vs/banche	155.982,73	149.662,01
5 debiti vs soci finanziamento infruttifero	4.620,34	12.057,34
6 debiti a medio e lungo termine	128.128,56	136.688,25
Totale Debiti	€ 1.205.973,65	€ 1.322.862,88
E) RATEI E RISCONTI	€ 206.594,87	
TOTALE PASSIVO	€ 1.575.695,85	€ 1.449.308,59



RENDICONTO GESTIONALE A PROVENTI ED ONERI

	31/12/2007 €	31/12/2006 €
A) PROVENTI		
1) <i>Proventi da attività tipiche</i>		
a) Autofinanziamento	90.916,90	161.262,77
b) Enti Privati	2.051.482,61	2.293.569,17
c) Enti Pubblici	727.460,00	312.594,44
d) Enti Internazionali	137.897,46	140.228,09
e) Altri ricavi e proventi	10.086,67	4.767,02
f) Quote aderenti sede nazionale	11.720,98	21.076,75
totale Proventi 1)	3.029.564,62	2.933.498,24
2) <i>Proventi finanziari e patrimoniali</i>		
a) Da depositi bancari	169,31	46,19
b) Da altre attività		
totale Proventi 2)	169,31	46,19
3) <i>Proventi straordinari</i>		
a) Da attività finanziarie		-
b) Sopravvenienze attive	15.684,51	13.583,53
totale Proventi 3)	15.684,51	13.583,53
4) <i>Altri Proventi</i>	25.000,00	24.930,00
TOTALE PROVENTI	3.070.418,44	2.972.057,96
B) ONERI		
1) <i>Oneri attività tipiche</i>		
a) Materiali realizzazione progetti in economia	319.013,27	361.532,30
b) Collaboratori parasubordinati	1.093.321,82	955.444,44
c) Consulenze esterne	304.957,72	268.899,01
d) Personale dipendente	131.635,70	133.203,86
e) Altre imposte e contributi previdenziali	180.379,40	140.140,39
f) Contributi al territorio	302.413,45	198.809,14
g) Ammortamenti e svalutazioni	52.038,40	4.883,05
h) Studi, ricerche e raccolta dati su progettazione	37.474,70	39.707,36
i) Formazione ed addestramento personale	30.530,00	4.420,00
l) Spese Organi Istituzionali e Congresso	47.633,16	112.164,69
m) Oneri diversi e gestione Sede	258.214,91	298.382,73
n) Accantonamenti per rischi ed oneri	15.000,00	
totale Oneri 1)	2.772.612,53	2.517.586,97
2) <i>Oneri promozionali e di comunicazione</i>		
a) Attività di Comunicazione	104.789,10	101.306,70
totale Oneri 2)	104.789,10	101.306,70
3) <i>Oneri finanziari e patrimoniali</i>		
a) Da Istituti bancari	31.583,34	26.918,69
b) Altri oneri finanziari	1.022,86	2.505,50
totale Oneri 3)	32.606,20	29.424,19
4) <i>Oneri Straordinari istituzionali</i>	133.260,55	40.268,80
totale Oneri 4)	133.260,55	40.268,80
5) <i>Imposte dell'esercizio</i>	6.832,97	5.753,36
totale oneri 5)	6.832,97	5.753,36
TOTALE ONERI	3.050.101,35	2.694.340,02
RISULTATO DI GESTIONE	20.317,09	277.717,94



presenta:

alla RICERCA dei DIRITTI PERDUTI

GLI INTERPRETI PRINCIPALI

«I diritti negati nella sanità,
nella giustizia,
nei servizi
di pubblica utilità»

I LUOGHI

Ospedali, scuole, tribunali,
aeroporti... e non solo
ben 10 città scitate per
fare il punto sullo stato
dei diritti in Italia

I CAUSI

Le amministrazioni
e gli enti pubblici
quando violano i diritti
dei cittadini invece di
tutelarli, restando sordi
alle loro richieste

IL "LIETO FINE"

È "Italia dei diritti", quella
che afferma la cittadinanza
nella vita di tutti i giorni

IL PROTAGONISTA

«Il protagonista è il cittadino, che si batte
per il rispetto delle sue libertà e per
la realizzazione dei suoi diritti»



LE VITTIME

I cittadini persone in attesa o assai alla prese
con i problemi della vita quotidiana

I NOSTRI

I cittadini attivi, tutti quelli che hanno
segnalato e denunciato i gravi problemi
incontrati e che si sono adoperati per risolverli

Prodotto e distribuito da: Progetti Associati - Roma
Distribuzione: L'Espresso - Roma

13 OTTOBRE A FOGGIA SULLA
SICUREZZA DEGLI EDIFICI
CONFERENZA STAMPA ORE 16.30

Allegati

Bilancio sociale “CITTADINANZATTIVA LAZIO ONLUS – 2007”

Questo che presentiamo è il primo bilancio sociale di Cittadinanzattiva onlus della regione Lazio.

Tra gli obiettivi a lungo termine, che ci eravamo posti nel congresso regionale del 2004, avevamo l'approvazione dello Statuto regionale che abbiamo istituito nel 2006 e l'attivazione di un sito internet regionale, cosa avvenuta di recente. Un desiderio non espresso come obiettivo era quello di redigere un bilancio sociale del nostro Movimento. Grazie all'aiuto della sede nazionale siamo riusciti anche in questa piccola impresa.

È molto importante per un Movimento (non associazione) come il nostro, rendicontare tutte le attività che si svolgono annualmente con i partner coinvolti e le persone che realizzano le attività.

Sono sempre tanti i cittadini che si rivolgono a noi per informazioni, orientamento, assistenza. Inoltre ci sono quelli che nell'ultimo periodo si sono avvicinati al Movimento per “partecipare”. Questo, crediamo, debba essere motivo di orgoglio per un Movimento politico come il nostro.

Tante cose sono migliorate, per esempio nella sanità romana e laziale, ma ancora molto rimane da fare. Il nostro è un Movimento che bada molto ai risultati, alle verifiche e, come abbiamo imparato sempre di più a fare, al benchmarking. Ci piace poco il chiacchiericcio dei politici e anche quello delle associazioni monocratiche che ogni giorno riempiono le agenzie e i giornali ma che non cambiano la realtà delle cose. Quello che ci interessa è proprio questo: cambiare la realtà delle cose. Per esempio, avere dei servizi sanitari territoriali di maggiore qualità è un diritto dei cittadini della nostra regione così come lo è un sistema di mobilità sempre più efficiente ed integrato. Noi crediamo che attraverso la valorizzazione del punto di vista civico la nostra regione possa trovare quel tesoro nascosto che spesso non riesce ad utilizzare al massimo. Noi ci siamo.

Giuseppe Scaramuzza
Segretario regionale Cittadinanzattiva Lazio

CHI SIAMO

La storia di Cittadinanzattiva Lazio è strettamente legata a quella di Cittadinanzattiva nazionale in quanto il Movimento è nato nella città di Roma e da qui si è sviluppato su tutto il territorio nazionale. Molti sono stati i dirigenti che Cittadinanzattiva Lazio ha formato e poi “passato” a livello nazionale. Con la scelta della regionalizzazione nel 1992 il Movimento del Lazio ha cominciato a muovere i suoi passi in autonomia. La collocazione della sede regionale ininterrottamente in questi anni nel quartiere Prati-Borgo nel centro di Roma è stato uno dei segni distintivi di Cittadinanzattiva Lazio. Dopo vari problemi finanziari che hanno accompagnato il Movimento per tutti gli anni Novanta abbiamo cercato di avviare una politica di risanamento e nello stesso tempo investire sulla raccolta fondi dandone la responsabilità di questa politica ai dirigenti eletti dal Congresso.

Nel corso di questi anni però forte è stata l'espansione territoriale a livello regionale. Oggi Cittadinanzattiva è presente nel territorio laziale con 27 assemblee territoriali composte da cittadini e cit-

tadine che volontariamente, attraverso processi di partecipazione attiva, operano per il perseguimento degli obiettivi di tutela e promozione dei diritti civili. Ogni assemblea sviluppa le proprie azioni a partire dalle esigenze e peculiarità della propria realtà, attuando in questo modo un processo di traduzione degli obiettivi generali del Movimento in obiettivi specifici che riflettono necessariamente le istanze locali. Il lavoro sul territorio è coordinato dagli organi locali (Coordinatori) eletti nelle assemblee e attraverso il supporto dell'organo politico della Segreteria regionale che fa da ponte tra il livello nazionale e quello locale.

Il primo articolo del nostro Statuto recita: “Cittadinanzattiva Lazio onlus è un movimento di partecipazione civica che...agisce per la tutela dei diritti umani e per la promozione e l'esercizio pratico dei diritti sociali e politici nella dimensione regionale...per la lotta agli sprechi e alla corruzione e ... per la tutela dei diritti dei consumatori...”.

Come si vede, un programma vasto ed impegnativo, per realizzare il quale uno degli strumenti fondamentali è quello di dare soggettività politica agli stessi cittadini che si riconoscono in questi scopi, per aver subito un torto o per motivi ideali.

In altre parole, i cittadini che aderiscono al Movimento possono intraprendere direttamente le azioni ritenute opportune (contatti con le autorità preposte, rapporti con la stampa, con la Magistratura o con altre Istituzioni statali, ecc.), usando simboli e strumenti del Movimento, con la sola avvertenza che ciò avvenga all'interno di azioni condivise dall'Assemblea civica di riferimento.

Si tratta, come si vede, di una grande innovazione democratica e partecipativa che libera forze, dispone un decentramento di iniziative, con una “riduzione” degli apparati centrali a fornitori di consigli e di supporti organizzativi, ma li destina alla funzione di operare politiche rivolte a far emergere la soggettività del cittadino.

Da questa decisione di apertura alla iniziativa civica deriva in gran parte l'elevato numero e la grande qualità delle attività svolte da “Cittadinanzattiva Lazio” dal 1992 – anno di fondazione, all'indomani del Congresso nazionale che decise la regionalizzazione dell'allora Movimento Federativo Democratico (Mfd) – ad oggi.

Si va dall'attività dei Centri del “Tribunale per i diritti del malato”, presenti in quasi tutti i maggiori ospedali del Lazio, a quella dei “Procuratori dei cittadini”, attivi nel campo dei servizi di pubblica utilità, a quella della “Scuola di cittadinanza attiva”, presente sia nella valutazione della qualità del servizio scolastico che nella diffusione di una mentalità di apertura e di dialogo democratico fra gli studenti del Lazio.

Tutte queste realtà, in cui gli “anziani” cercano di accogliere e far vedere agli “ultimi arrivati” quali siano i modi migliori per giungere alla soluzione dei vari problemi, vivono della voglia di migliorare la cosiddetta “qualità della vita” di ogni giorno, che anima tutti coloro che si avvicinano a Cittadinanzattiva ed il cui innalzamento dipende molto più di quanto si creda dall'iniziativa di ogni cittadino nel porre in essere relazioni rispettose, ma decise, nei confronti di chi deve istituzionalmente offrire un qualsiasi servizio alla generalità dei cittadini, sia nel campo sanitario che in quello dei trasporti pubblici, dell'igiene urbana o del credito.

La nostra esperienza ci dice che proprio con la costanza e la determinazione dell'azione civica si sono modificate molte

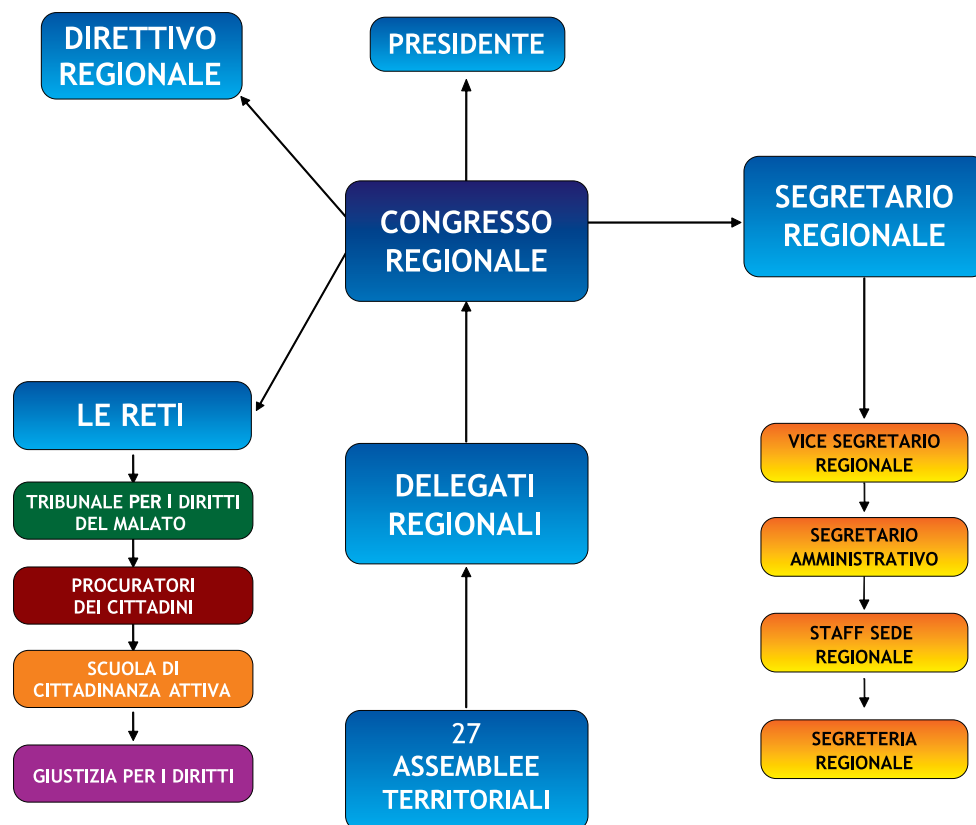


situazioni che apparivano irremovibili: nello svilupparsi pratico di questa azione e nella sua organizzazione, la presenza costante e fattiva di "Cittadinanzattiva Lazio" è stata poi quella che ha consentito di mantenere alto e diffuso nei cittadini attivi del Lazio il supporto a quella rivendicazione o richiesta di cambiamento.

Prova ne sia il generale consenso che suscitano nella generalità dei cittadini le attività svolte da "Cittadinanzattiva Lazio", l'indubbio miglioramento delle condizioni dei presidi sanitari (pur nella consapevolezza che moltissimo resta ancora da fare) e la stessa richiesta di intervento che ci giunge da settori istituzionali impor-

tanti (come nella recente vicenda della trattativa con i tassisti del Comune di Roma e l'istituzione dell'Audit civico permanente delle strutture sanitarie del Lazio), cose che dimostrano chiaramente come si sia ormai consolidata l'idea che i cittadini organizzati non sono un intralcio ma un attore indispensabile nel governo di città e strutture complesse.

A tutto ciò "Cittadinanzattiva Lazio" ha la soddisfazione di aver dato un valido supporto in questi quindici anni di vita, anche se è consapevole che ogni passo avanti non è una conquista definitiva se si attenua la tensione e la vigilanza di chi lo ha voluto e promosso.



PROGETTI

IL PiT ROMA: TUTELA INTEGRATA SALUTE E SERVIZI

I nostri obiettivi

1. Fornire ai cittadini informazione, assistenza, orientamento e consulenza nell'ambito della salute e dei servizi di pubblica utilità;
2. approfondire e diventare punti di riferimento per i cittadini sui temi della sanità e dei servizi;
3. realizzare attività di informazione e ricerca con il coinvolgimento di Istituzioni ed Associazioni;
4. formulare proposte e politiche innovative che possano contribuire al miglioramento della qualità di vita dei cittadini.

Che cosa abbiamo fatto

Dal febbraio 2005 è attivo presso la Sede regionale del Lazio

il PiT Roma - Progetto Integrato di Tutela - che ha l'obiettivo di promuovere e tutelare i diritti dei cittadini nell'ambito della sanità e dei servizi di pubblica utilità. In particolare, per quanto concerne l'area dei servizi, i settori privilegiati d'intervento sono trasporti, telecomunicazioni e Pubblica Amministrazione.

Il servizio riguarda un'attività di raccolta segnalazioni che giungono o direttamente dai cittadini, grazie al front-line attivo il martedì, mercoledì e giovedì dalle ore 10.00 alle 13.00 oppure dalle sedi locali dei diversi TDM e da un servizio di back-office che si avvale della collaborazione di avvocati e medici legali.

Sin dal 2005 è attiva una banca dati regionale nella quale i vari casi vengono archiviati.

Hanno lavorato al progetto

Francesca Diamanti, Simona Santicchia, Giuseppe Scaramuzza, Maria de Roberto, Lucia De Guidi, Caterina Tedesco, Carlo Mezzetti, Maria Grazia Alecce, Luciano Alessandro, Danilo Pagliari, Claudio Turci, Gianna Sangiorgi, Angela Varrenghia, Oriana Martellucci, Enrico Quintavalli e Roberto del Soldato.

I nostri partner

Questo progetto è stato realizzato grazie al sostegno della Regione Lazio.

I risultati

Nel 2007 il PiT Roma ha raccolto 1307 segnalazioni. Nell'ambito della salute la maggior parte dei casi trattati si riferisce alle liste di attesa (98) ed ai presunti errori diagnostici e terapeutici (243). Nell'ambito dei servizi la maggior parte dei casi trattati si riferisce ai trasporti (149) e servizi di telefonia (47).

Vista l'importanza del progetto, nel 2007 è nato nella Provincia di Latina, uno sportello PiT grazie ad una volontà di approfondimento territoriale.

Fondamentale è stata la risonanza sulle maggiori testate giornalistiche, come ad esempio il Corriere della Sera, delle nostre proposte nate proprio grazie alla raccolta e all'elaborazione delle segnalazioni pervenute.

AUDIT CIVICO - SANITA' LAZIO

I nostri obiettivi

1. Mettere a disposizione delle istituzioni informazioni attendibili e utili per una valutazione critica e sistematica delle politiche sanitarie regionali e dell'azione delle aziende sanitarie, considerate dal punto di vista dei cittadini;
2. utilizzare gli esiti dell'Audit civico per sostenere, a livello regionale, una efficace comunicazione con le altre forme di valutazione e di accreditamento, e a livello locale il sostegno ai cicli di miglioramento;
3. costituire una rete integrata e permanente di operatori istituzionali e civici capaci di progettare e realizzare, a livello regionale, cicli completi di valutazione civica della qualità e della sicurezza, in accordo con Cittadinanzattiva.

Che cosa abbiamo fatto

Attraverso questo progetto abbiamo applicato la metodologia dell'analisi civica alla valutazione delle attività di 7 aziende sanitarie laziali. La realizzazione dell' Audit Civico si è caratterizzata come un processo di ricerca-azione che ha visto lavorare insieme cittadini e rappresentanti aziendali. Tale collaborazione ha caratterizzato trasversalmente tutte le fasi:

- costituzione del gruppo di regia e dei gruppi locali;
- condivisione della metodologia, degli strumenti di raccolta dati e formazione tecnica dei partecipanti;
- realizzazione del monitoraggio sul campo relativo ai seguenti livelli di attività delle aziende sanitarie: Direzione Aziendale, Assistenza Ospedaliera e Cure Primarie;
- analisi dei dati, confronto sui risultati locali e di benchmarking ed individuazione di proposte politiche d'intervento relative alle criticità emerse;
- stesura e presentazione pubblica del rapporto finale e dei rapporti locali;
- verifica a distanza della reale realizzazione degli impegni presi dalle aziende relativamente alle proposte di miglioramento scaturite dall'Audit civico.

Hanno lavorato al progetto

Francesca Diamanti, Simona Santicchia, Giuseppe Scaramuzza,

Nina Cenci, Giorgio Chinigò, Maria De Roberto e 40 cittadini volontari.

I nostri partner

Questo progetto è stato realizzato grazie al sostegno della Regione Lazio, Assessorato alla Sanità.

I risultati

Al programma regionale di Audit Civico realizzato nell'anno 2007 hanno partecipato sette Aziende Sanitarie Locali e complessivamente la raccolta dei dati, terminata nel giugno 2007, ha riguardato 57 strutture sanitarie. Questo progetto ha permesso di sensibilizzare le aziende sanitarie ed i cittadini sull'importanza di azioni congiunte per il raggiungimento di politiche aziendali condivise e pervenire ad un insieme concordato di impegni di miglioramento, definendo l'arco temporale per la verifica delle azioni effettivamente messe in atto e dei loro effetti. Gli esiti confermano la concreta fattibilità di una valutazione della azione delle aziende sanitarie che ha, come protagonisti, i cittadini, e come quadro di azione, la collaborazione tra organizzazioni civiche e aziende sanitarie.

OSSERVATORIO TARIFFE: QUALI COSTI PER I CITTADINI LAZIALI

I nostri obiettivi

1. Costituire una banca dati di tariffe e normative, periodicamente aggiornata;
2. fare emergere, comparandole, le differenze tra le tariffe esistenti nelle diverse aree geografiche della Regione;
3. realizzare attività di informazione con il coinvolgimento delle istituzioni;
4. monitorare l'andamento delle tariffe e valutarne l'impatto;
5. promuovere modalità d'intervento e una maggiore conoscenza del significato dei fenomeni legati all'andamento dei prezzi e delle tariffe.

Che cosa abbiamo fatto

1. Individuato un campione di 122 comuni sul territorio della Regione Lazio;
2. definito attraverso un'operazione di ricognizione, per ciascuno dei settori interessati (trasporto pubblico locale ed extra urbano, ici e rifiuti) i soggetti coinvolti nella determinazione delle tariffe e la normativa di riferimento locale, con particolare attenzione al coinvolgimento dei diversi comuni;
3. rilevare i dati sia su supporto informatico che cartaceo;
4. progettato materiale informativo da diffondere attraverso il sito e la rete di contatti internet di Cittadinanzattiva e delle altre associazioni di consumatori.

Hanno lavorato al progetto

Francesca Diamanti, Simona Santicchia, Giuseppe Scaramuzza, Tiziana Toto e Clarisa Gangian.

I nostri partner

Questo progetto è stato realizzato grazie al contributo della Regione Lazio.



I risultati:

È stato formato un gruppo di rilevatori locali, attraverso la realizzazione di un seminario formativo. Sono stati pubblicati i dati relativi all'indagine sui servizi di Trasporto pubblico locale ed extraurbano, Ici e Rifiuti.

Quest'attività ha permesso di instaurare rapporti di interlocuzione e collaborazione con le aziende e gli enti locali.

PENDOLARISMO: VALUTAZIONE CIVICA E INFORMAZIONE AL CITTADINO

I nostri obiettivi

1. Formare un gruppo di rilevatori civici della qualità dei servizi di pubblica utilità;
2. raggiungere 10.000 cittadini attraverso la diffusione di un opuscolo informativo;
3. promuovere una cultura della qualità dei servizi tra i cittadini e le istituzioni;
4. attivare un rapporto di interlocuzione e di cooperazione franco e costruttivo tra i cittadini e le aziende erogatrici di servizi nello specifico nell'ambito dei trasporti pubblici laziali;
5. rendere trasparente e verificabile l'azione delle aziende che forniscono questo servizio;
6. contribuire all'analisi per il miglioramento del sistema trasporti nel Lazio.

Che cosa abbiamo fatto

1. Il progetto ha previsto la messa a punto di attività di monitoraggio e valutazione civica della qualità del trasporto ferroviario regionale attraverso la definizione di una griglia tecnica strutturata in fattori e indicatori. Le tratte oggetto del monitoraggio, durate tre mesi, sono state tre: Roma-Formia, Roma-Nettuno, Roma-Viterbo;
2. la pubblicazione di un opuscolo informativo, rivolto ai cittadini-utenti, con oggetto il trasporto pubblico locale, la mobilità sostenibile e le modalità di tutela del cittadino;
3. pubblicazione dei risultati dell'indagine.

Hanno lavorato al progetto:

Francesca Diamanti, Simona Santicchia, Giuseppe Scaramuzza, Mariano Votta, Emanuele Agresti, Tiziana Toto e Tina Napoli.

I nostri partner

Questo progetto è stato realizzato grazie al sostegno dell'Assessorato Tutela Consumatori e semplificazione amministrativa della Regione Lazio.

I risultati:

Questo progetto ci ha permesso, soprattutto grazie alla pubblicazione e alla diffusione dell'opuscolo cartaceo informativo, di raggiungere migliaia di persone, promuovendo così nei cittadini una cultura della qualità dei servizi.

Fondamentale è stata la risonanza di questo progetto sulle maggiori testate giornalistiche, come ad esempio Il Corriere della Sera e Il Messaggero, che ci ha offerto la possibilità di sensibilizzare non solo i cittadini ma anche le istituzioni competenti nell'analisi e nel miglioramento del sistema trasporti nel Lazio.

MONITORAGGIO SERVIZI PUBBLICI LOCALI

I nostri obiettivi

1. Fornire elementi oggettivi per la valutazione dei servizi (trasporto pubblico locale di superficie, igiene urbana, illuminazione pubblica);
2. stabilire con il contributo dei cittadini gli indicatori della valutazione;
3. favorire la partecipazione degli utenti al processo di miglioramento dei servizi;
4. formulare proposte e politiche innovative che possano contribuire al miglioramento della qualità di vita dei cittadini.

Che cosa abbiamo fatto

Dopo la sigla di un protocollo d'intesa tra Cittadinanzattiva Lazio e l'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali del Comune di Roma, si è costituita una cabina di regia che mettesse a punto gli strumenti per le rilevazioni dal punto di vista degli utenti nel settore del Trasporto pubblico di superficie, Igiene Urbana e Illuminazione Pubblica. Per 9 mesi 41 volontari di Cittadinanzattiva hanno monitorato 990 paline degli autobus e 5760 mezzi. Gli indicatori del monitoraggio erano: pulizia, puntualità, comportamenti degli operatori, sicurezza, impedimenti, ecc. Per quanto riguarda l'Igiene Urbana abbiamo monitorato la parte del contratto di servizio che riguarda i tempi di intervento da parte dell'AMA per i cassonetti stracolmi e per la raccolta differenziata. La stessa cosa è stata effettuata con l'illuminazione pubblica. Abbiamo monitorato i tempi di attesa dopo la segnalazione di un guasto di un punto luce.

Hanno lavorato al progetto

Francesca Diamanti, Simona Santicchia, Giuseppe Scaramuzza, Giorgio Chinigò e 41 volontari distribuiti nei 19 municipi del Comune di Roma.

I nostri partner

Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali del Comune di Roma.

I risultati:

Dai risultati emersi abbiamo portato all'attenzione dell'ATAC, tramite l'Agenzia, l'esigenza di avere più autobus per il trasporto intermunicipale; la necessità di una maggiore protezione delle fermate e di prevedere un più frequente passaggio per le pulizie dei vetri.

Ringraziamo...

Cittadinanzattiva Lazio desidera ringraziare tutti i soggetti pubblici che, nel corso del 2007, hanno sostenuto la nostra attività.
Regione Lazio : Progetti Audit civico, PiT , Osservatorio prezzi e Pendolari.

Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali del Comune di Roma : Monitoraggio TPL, Igiene Urbana e Illuminazione pubblica

Le risorse economiche

STATO PATRIMONIALE		
CITTADINANZATTIVA LAZIO ONLUS		
ATTIVO	2007	
IMMOBILIZZAZIONI	11.256,45	
IMM. IMMAT.		300,00
Software		300,00
IMM. STRUM.		10.956,45
II - 1 - Arredamento		-
II - 2 - Beni ammortizzabili nell'eserc.		
II - 3 - Macch. d'ufficio elettrodomec.		8.825,45
II - 4 - Impianti telefonici		2.131,00
CREDITI	6.000,00	
CREDITI DIVERSI		6.000,00
Fatture da emettere		6.000,00
DISPONIBILITA' LIQUIDE	23.415,26	
Cassa		2.760,76
Cassa contanti		2.760,76
C/C bancari e postali		70,69
c/c postale		70,69
c/c bancario Unipol		-
c/c bancario Banca Pop. Sondrio		20.583,81
ATTIVITA' CORRENTI	306,00	
Erario c/ iva		306,00
IVA ns/ credito		306,00
TOTALE ATTIVITA'	40.977,71	
PASSIVO	2007	
CAPITALE NETTO	- 3.605,31	
Perdite pregresse		- 55.449,78
Avanzo di gestione		51.844,47
FONDI AMMORTAMENTO	11.934,63	
F.DO AMM.TO IMMOBIL.STRUM.		11.934,63
F.do amm.to arredamento		978,18
F.do amm.to beni <1.000,00>		
F.do amm. Macch. Elettromecc.		8.825,45
F.do amm. Impianti telefonici		2.131,00
DEBITI A MEDIO, LUNGO TERMINE	2.200,83	
DEBITI A LUNGO TERMINE		2.200,83
Debiti v/so Chinigò		2.200,83
Debiti v/so Pasca		-
Mutuo Unipol banca		-
PASSIVITA' CORRENTI	31.425,74	
DEBITI V/SO FORNITORI		11.542,15
Telecom Italia Spa		-
Wind Inforstrada		-
Fastweb Spa		-
Chiocca Pasquale		-
Codimar srl		-
Fatture da ricevere		-
Debiti v/s Inps		2.565,00
Debiti Erario		6.357,15
Debiti v/s occasionali		540,00
Debiti vs. collaboratori		-
Debiti Pro Loco Aprilia		1.800,00
Debiti Coordin. Territ.		280,00
DEBITI PER SCOPERTO DI C/C		-
BANCA Pop. Di Sondrio		-
DEBITI DIVERSI		19.883,59
Debiti accertati		-
Debiti vs/ terzi		19.883,59
DEBITI DA LIQUIDARE		-
Debiti accertati verso UNIPOL		-
TOTALE PASSIVITA'	41.955,89	



CONTO ECONOMICO		
CITTADINANZATTIVA LAZIO ONLUS		
	2007	
A) RICAVI GESTIONE CARATTERISTICA	153.656,74	
1) Proventi	153.656,74	
1.1 Entrate per autofinanziamento		-
1.2 Entrate per attività istituzionali		37.138,54
1.3 Contributi Comune di Roma		-
1.4 Contributi Provincia di Roma		-
1.5 Iva ex L. 398/91		1.750,00
1.6 Sponsorizzazioni		-
1.7 Rimborsi		-
1.8 Agenzia Controllo Serv. Pubblici		-
1.9 Giunta Reg. Prog. "Pendolari"		-
1.10 Giunta Reg. Prog. "Audit"		-
1.11 Contributo Capitalia		-
1.12 Donazioni		2.336,00
1.13 Comune di Roma V.T.P.		6.450,00
1.14 Progetto Michelangelo		12.500,00
1.15 Progetto "Liste d'attesa"		64.284,40
1.16 Regione Lazio "P.i.T".		25.562,42
1.17 Regione Lazio "Osservatorio Prezzi"		3.553,38
1.18 Quote associative		82,00
RICAVI GESTIONE FINANZIARIA	-	
2) Proventi finanziari	-	
2.1 Interessi attivi su c/c postale		-
RICAVI GESTIONE STRAORDINARIA	-	
3) Proventi straordinari	-	
3.1 Sopravvenienze attive		-
Totale ricavi e proventi	153.656,74	
B) COSTI GESTIONE CARATTERISTICI		
4 - Acquisti	-	
4.1 Materiali d'ufficio c/ acquisti		
5 - Spese per prestazioni di servizi	89.656,65	
5.1 - Spese telefoniche		2.373,00
5.2 - Spese postali		164,50
5.3 - Spese d'esercizio		1.609,05
5.4 - Spese per tipografia		-
5.5 - Spese attività istituzionale		-
5.6 - Consulenze legali e fiscali		4.914,63
5.7 - Compensi collaboratori		51.047,57
5.8 - Contributi iniziative sociali		-
5.9 - Contributi territ. per trasporto		1.083,40
5.10 -Contributi territorio Capitalia		27.462,50
5.11 -Contributi territorio Circolo		-
5.12 - Spese di imposte di registro		168,00
5.13 - Consulenze tecniche		834,00
Totale costi della gestione	89.656,65	
AVANZO OPERATIVO (A - B)	64.000,09	
C) AMMORTAM. ORDINARI	3.640,92	
6.1 Amm.to arredamento		
6.2 Amm.to macch. Elettromecc.		2362,32
6.3 Amm.to software		
6.4 Amm.to impianti telefonici		1278,60
COSTI GESTIONE FINANZIARIA	3.305,49	
Oneri finanziari	3.305,49	
7.1 Interessi bancari passivi		1.106,10
7.2 Oneri bancari		2.199,39
TOTALE COSTI	96.603,06	
Sopravvenienze passive		
Oneri diversi di gestione (Imposte anno precedente)		2.534,21
Totale Oneri	99.137,27	
Imposte		2.675,00
AVANZO / DISAVANZO DELL'ESERCIZIO	51.844,47	

Bilancio sociale “CITTADINANZATTIVA LOMBARDIA ONLUS – 2007”

Le associazioni sono sempre più fondamentali per accompagnare i cittadini nel loro “percorso di crescita sociale nella consapevolezza dei propri diritti”. Ciò comporta, di conseguenza, un continuo sviluppo della nostra responsabilità che, se da un lato, apre nuove importanti opportunità per le associazioni di tutela dei diritti dei cittadini, dall'altro, porta con sé anche il rischio di farle cadere nell'errore di lavorare “in maniera astratta” puntando, per esempio, a temi decisamente importanti, ma percepiti come lontani ed estranei alle necessità quotidiane dei singoli cittadini.

È per questo che nella nostra Regione abbiamo puntato ad una crescita del sentimento di collaborazione attraverso il quotidiano contatto con i cittadini.

Il rapporto diretto che la nostra associazione ha, in Lombardia, con il singolo cittadino è, e deve restare, momento imprescindibile della nostra attività.

Vice segretario regionale
Liberata Dell'Arciprete

La nostra storia

1978

Nasce il **Movimento federativo democratico** (nel 2000 cambierà il suo nome in Cittadinanzattiva).

Esso è il risultato dell'iniziativa di alcuni gruppi di giovani cattolici d'ispirazione democratica, accomunati dalla volontà di affermare e praticare un ruolo attivo dei cittadini nel governo della società.

1980

Nasce il **Tribunale per i diritti del malato**. La sua prima sede è a Varese, poi a Milano, quartiere di Quarto Oggiaro.

Fin da principio, il TDM è in prima linea per favorire la promulgazione di leggi regionali quali:

- L. 16/87: *tutela della partorientente e tutela del bambino in ospedale;*
- L. 48/88: *norme per la salvaguardia dei diritti dell'utente del SSN e istituzione dell'ufficio di pubblica tutela degli utenti dei servizi sanitari e socio-assistenziali.*
- L. 15/89: *norme per facilitare l'accesso ai servizi sanitari.*

Negli anni della partitocrazia, la partecipazione diretta dei cittadini alla definizione delle politiche pubbliche diventa un'esigenza sempre più pressante e sentita e, in risposta a ciò, il Movimento promuove e sostiene iniziative che coinvolgano i cittadini quali attori per la tutela dei propri diritti.

1992

le primarie

Tutti i cittadini interessati sono invitati ad eleggere i propri rappresentanti nei congressi del Movimento (parteciperanno in 300.000 a livello nazionale).

2000

Arriva Cittadinanzattiva.

Nel 2000, in occasione del Congresso Nazionale tenutosi a Chianciano, il Movimento definisce ufficialmente la sua nuova organizzazione introducendo le Assemblee territoriali della cittadinanza

attiva e cambiando il proprio nome da Movimento Federativo Democratico in Cittadinanzattiva.

2002

Dal 2002 Cittadinanzattiva della Lombardia è iscritta negli Elenchi Regionali per il Volontariato.

2003

Dal 2003 è una delle 17 Associazioni facenti parte del Consiglio Regionale per la tutela dei Consumatori e degli Utenti (C.R.C.U.). Il C.R.C.U. nasce in seguito all'approvazione della Legge Regionale n. 6 del 3 giugno 2003 sulla tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti. Esso è composto dall'Assessore Regionale competente per materia, che ne è anche il Presidente, un rappresentante di una delle associazioni appartenenti al C.R.C.U., in veste di Vicepresidente, e da due rappresentanti di ciascuna di esse, un membro effettivo ed uno supplente.

2004

Il 19 novembre 2004 parte ufficialmente il **PiT Servizi (Progetto Integrato di Tutela)** in Lombardia con la conferenza stampa a palazzo Marino, alla presenza di autorità pubbliche e private. Il PiT offre informazione, assistenza e intervento ai cittadini/consumatori che incontrano delle criticità nell'utilizzo dei servizi di pubblica utilità.

2005

Cittadinanzattiva della Lombardia entra a far parte del Tavolo Interistituzionale costituito dalla Provincia di Milano e dalla Camera di Commercio Industria e Artigianato di Milano, unitamente alle altre Associazioni che operano a tutela dei consumatori e degli utenti. Lo scopo di tale iniziativa è quello di svolgere attività volte a promuovere l'informazione e la consapevolezza dei consumatori e degli utenti e di realizzare progetti per garantire la tutela dei loro diritti. Il portale creato, www.consumatorieutenti.it, si offre quale strumento di comunicazione delle attività svolte dal Tavolo Interistituzionale e dai singoli componenti, e quale porta di accesso semplificata ai servizi e alle fonti informative in materia di tutela dei consumatori/utenti presenti in rete.

2006

Il 2 maggio 2006 apre ufficialmente il **PiT Servizi** presso l'Assemblea territoriale di Mantova, rappresentando un nuovo punto di riferimento per i cittadini in difficoltà con i servizi di pubblica utilità e con la Pubblica Amministrazione.

Il 27 maggio del 2006 viene presentato il libro **“Il Cittadino e la Salute”** a cura di Giuseppe Tallarico, coordinatore dell'Assemblea territoriale di Pavia, pubblicato e diffuso gratuitamente in oltre 10.000 copie (si è arrivati alla seconda ristampa).

Questo libro si propone come una guida pratica ai vari servizi sanitari, per le famiglie di Pavia e provincia.

Ecco i suoi obiettivi:

- offrire una panoramica sulle figure del nostro sistema sanitario;
- informare con semplicità e chiarezza sulle loro funzioni;
- facilitare i rapporti fra l'utente e le strutture a cui ci si rivolge;
- rendere i cittadini più consapevoli dei propri diritti e doveri.



2007

Il 10 ottobre 2007 è stata organizzata la presentazione del 1° Rapporto PiT Servizi *“La qualità dei servizi di pubblica utilità in Lombardia”*, presso la Sala delle Colonne, messa gentilmente a disposizione dalla Banca Popolare di Milano. Il Rapporto si pone a conclusione del progetto “Servizi di informazione, assistenza e intervento per i cittadini consumatori e utenti e piccoli Comuni della Lombardia” e la sua presentazione è stata l'occasione per rendicontare ai nostri stakeholder le attività svolte e per fare il punto della situazione riguardo lo stato dei servizi di pubblica utilità e i rapporti con la Pubblica Amministrazione in Lombardia.

L'assetto istituzionale

Cittadinanzattiva è membro del Consiglio Regionale dei Consumatori e degli Utenti dal 2003; dal 2002 è iscritta presso il registro regionale delle Organizzazioni di volontariato (L. 266/91).

L'associazione è una ONLUS ai sensi dell'art. 10, comma 1, punto c) del decreto legislativo del 4 dicembre del 1997, numero 460. Essa *persegue esclusivamente scopi di solidarietà sociale e svolge attività istituzionali per la tutela dei diritti civili e sociali, e quelle altre direttamente connesse agli obiettivi di tutela.*

Possono aderire a Cittadinanzattiva persone di ogni nazionalità o senza appartenenza nazionale, purché si assumano impegni civici e che risiedano o dimorino nel territorio dell'Unione Europea e abbiano compiuto il sedicesimo anno di età. Possono aderire anche associazioni e movimenti senza scopo di lucro e con finalità omogenee a quelle indicate nell'art. 1 del suo statuto.

La governance

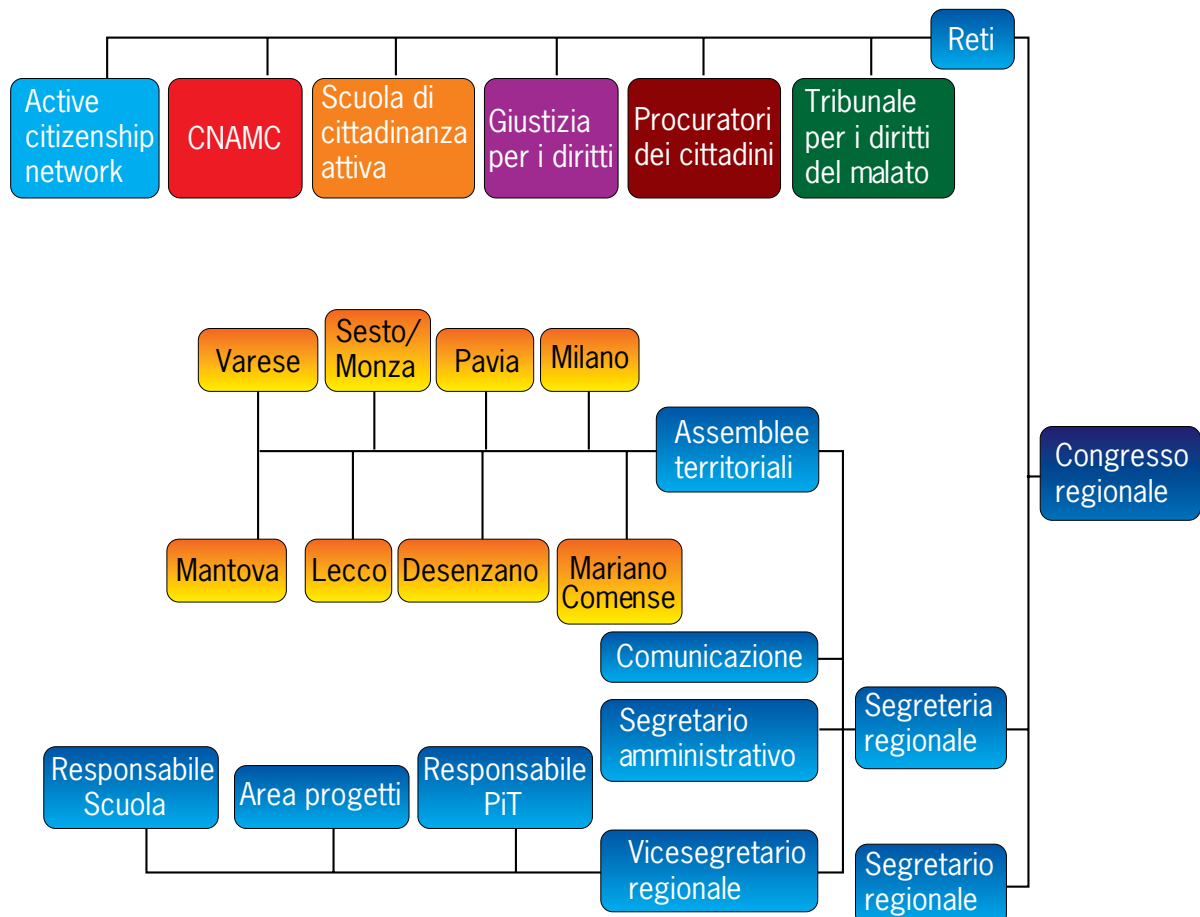
La Governance è l'insieme di regole, processi e leggi in cui si articola la direzione e il controllo di un'azienda.

Il Movimento ha una struttura democratica che parte dalle Assemblee territoriali della cittadinanza attiva, ha come perno la dimensione regionale per poi arrivare a livello nazionale.

Ogni organo deve rispondere del suo operato ai Congressi e alle Assemblee a metà mandato e a sua conclusione (ogni 4 anni).

Le Reti, che sono strutture specializzate per specifiche politiche (Tribunale per i diritti del malato, Procuratori dei cittadini, Giustizia per i diritti, Scuola di cittadinanza attiva, Coordinamento nazionale associazioni malati cronici e Active citizenship network), hanno modalità di organizzazione dotate di una certa autonomia, ma rispondono sempre agli organismi statuari dei tre livelli.

L'organigramma di Cittadinanzattiva della Lombardia - onlus



I progetti 2007

SERVIZI DI INFORMAZIONE, ASSISTENZA E INTERVENTO PER I CITTADINI CONSUMATORI E UTENTI E PICCOLI COMUNI DELLA LOMBARDIA

(Progetto di 16 mesi gennaio 2006/aprile 2007)

Stato del progetto: concluso

Cittadinanzattiva ha maturato da anni, e con il sostegno della UE (Dg Sanco - tutela dei consumatori), una particolare metodologia d'intervento, denominata *PiT* (Progetto Integrato di Tutela), nell'ambito delle prestazioni dei servizi della pubblica amministrazione e di pubblica utilità: trasporti, telefonia, acqua, luce e gas, servizi bancari, assicurativi e postali.

I nostri obiettivi

1. Individuare e tematizzare le maggiori criticità che si riscontrano nell'utilizzo dei servizi di pubblica utilità e di quelli prestati dalla pubblica amministrazione, attivando una logica di interlocuzione e confronto costanti per il miglioramento degli stessi;
2. attivare una rete di servizi d'informazione, assistenza e intervento a favore dei cittadini consumatori e utenti in 4 Province della Regione (Mantova, Pavia, Brescia, Milano);
3. dedicare una particolare attenzione alle popolazioni residenti nei Piccoli Comuni della Lombardia, spesso caratterizzati dalla mancanza di Organizzazioni di tutela dei consumatori e dalla scarsità di risorse umane e finanziarie all'interno delle stesse Amministrazioni comunali.

Cosa abbiamo fatto

Sono stati aperti al pubblico spazi d'incontro e di contatto con i cittadini e attivati un apposito numero telefonico e di fax. I nostri operatori, appositamente formati, con l'appoggio di una rete di consulenti, affrontano i casi oggetto di segnalazione. Sono stati realizzati seminari di formazione sulla tutela dei cittadini consumatori e utenti, destinati ai piccoli comuni, volti al *trasferimento di conoscenze e competenze a livello locale*.

È stato redatto il 1° Rapporto sulla qualità dei servizi di pubblica utilità in Lombardia, presentato nel convegno realizzatosi il 10 ottobre 2007. In questo modo abbiamo soddisfatto l'esigenza di rendicontare il lavoro svolto.

Hanno lavorato al progetto

Liberata Dell'Arciprete, Manuela Mantovani, Marco Carapacchi.

I nostri partner

Il progetto è stato realizzato con i fondi derivanti dalle multe impartite dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato alle imprese che hanno operato in regime di concorrenza sleale. Questi fondi sono erogati dalla Regione Lombardia per conto del Ministero dello Sviluppo Economico (ex Ministero delle Attività Produttive).

I risultati

Ad oggi il progetto risulta concluso e quindi è possibile presentare i risultati complessivamente raggiunti nel corso di tutta la sua durata (16 mesi).

- È stata attivata una rete di servizi, come prefissato, a Mantova

e provincia, Milano e provincia, Pavia e provincia, Desenzano del Garda;

- abbiamo fornito un servizio di informazione, assistenza e intervento a 415 cittadini (questo è il numero delle segnalazioni che ci sono pervenute);
- grazie all'analisi delle segnalazioni è stato possibile evidenziare le criticità più frequenti. Abbiamo potuto raccogliere chiare indicazioni sullo stato dei servizi, evidenziando gli ambiti nei quali sarebbe più opportuno intervenire. Questo metodo ci ha consentito di porre le problematiche rilevate più di frequente all'attenzione dei gestori dei servizi e della pubblica amministrazione, sollecitandoli ad azioni di intervento concreto;
- abbiamo realizzato seminari di formazione/informazione sulla tutela dei cittadini consumatori e utenti coinvolgendo ben 200 persone;
- a seguito delle nostre indicazioni, l'85% dei cittadini che si è rivolto al Movimento si è attivato in prima persona per la tutela dei propri diritti disattesi o violati.

L'ABC DELL'ACCESSO AL CREDITO

Progetto semestrale (ottobre 2006/marzo 2007)

Stato del progetto: concluso

I nostri obiettivi

1. Indirizzare il cittadino verso un uso più consapevole del denaro;
2. rendere i cittadini/consumatori lombardi più informati e più capaci di amministrare le proprie risorse finanziarie in maniera responsabile nell'ambito specifico del mercato dei mutui e del credito al consumo (verso banche, società finanziarie e *online*).

Cosa abbiamo fatto

- Abbiamo istituito una rete di operatori, formati riguardo le politiche del credito, attiva sul territorio lombardo. In questo modo abbiamo offerto un servizio di informazione ai consumatori presso le sedi, distribuite in Lombardia, delle associazioni partecipanti all'iniziativa. L'operatore ha rappresentato un punto di riferimento per i consumatori che necessitavano di informazioni essenziali sul mercato dei mutui e del credito al consumo;
- è stato prodotto materiale informativo da distribuire ai cittadini/consumatori;
- è stato predisposto un modulo formativo "ad hoc" riguardo informazioni di base sul mercato dei mutui e del credito al consumo (verso banche, società finanziarie ed *online*), realizzato con la collaborazione di ABI.

Hanno lavorato al progetto

Per Cittadinanzattiva: Liberata Dell'Arciprete.

I nostri partner

Progetto realizzato da: Cittadinanzattiva della Lombardia – onlus, Adiconsum, Confconsumatori, Movimento difesa del cittadino, Comitato Regionale Lombardo e Provinciale di Milano dell'Unione Nazionale Consumatori; con il coinvolgimento di ABI (Associazione Bancaria Italiana); realizzato con i fondi della Regione Lombardia.

I risultati

Il progetto è terminato nel marzo 2007 e quindi è possibile rendicontare tutti i risultati ottenuti.



- sono stati realizzati e distribuiti 25.000 libretti informativi riguardo i seguenti argomenti: il credito al consumo, il contratto, il mutuo, i Sistemi di Informazioni Creditizie (SIC) e Privacy, i tassi di interesse della Banca Centrale e il costo del denaro;
- grazie al contributo di 3 professionisti dell'Associazione Bancaria Italiana, sono stati formati ben 26 operatori che hanno agito, e continuano a farlo nonostante la conclusione del progetto, sul territorio lombardo riguardo le politiche del credito, offrendo un servizio di informazione ai consumatori presso le sedi delle associazioni partecipi distribuite in Lombardia;
- a seguito della somministrazione di questionari di valutazione ai cittadini interessati, è emerso che la maggior parte di loro non era molto informato riguardo il credito al consumo e i mutui e, proprio in virtù di tali carenze, è stato mostrato un grande apprezzamento del progetto e dei materiali informativi realizzati e distribuiti.

LA BUSSOLA DEL RISPARMIATORE

Progetto triennale (2005/2007)

Stato del progetto: concluso

I nostri obiettivi

1. Incrementare l'alfabetizzazione finanziaria degli adulti, con particolare attenzione alle fasce più deboli della popolazione;
2. accrescere le conoscenze dei cittadini in tema di servizi finanziari;
3. renderli più capaci di amministrare in modo responsabile le proprie risorse finanziarie.

Cosa abbiamo fatto

Sono stati realizzati dei corsi di formazione per i nostri "educatori finanziari";
è stata realizzata una "Piccola Guida al Risparmio Consapevole" contenente oltre 60 consigli utili presentati in un linguaggio semplice e diretto;
è stato realizzato il sito www.bussoladelrisparmiatore.it;
abbiamo organizzato incontri formativi ed informativi gratuiti con i cittadini sul territorio della Lombardia.

Hanno lavorato al progetto

Per Cittadinanzattiva: Liberata Dell' Arciprete.

I nostri partner

Campagna promossa da Cittadinanzattiva - sede nazionale e Forum per la Finanza Sostenibile, in collaborazione con Citigroup Foundation.

I risultati

A seguito della formazione di ben 45 volontari di Cittadinanzattiva, nominati poi "educatori finanziari", sono stati realizzati diversi incontri sul territorio coinvolgendo la popolazione locale, dimostratisi molto interessati agli argomenti oggetto di discussione.

IMPARARE SICURI 2007

Stato del progetto: concluso

I nostri obiettivi

1. Contribuire all'acquisizione di dati aggiornati sull' edilizia scolastica italiana attraverso il monitoraggio degli edifici effettuato su tutto il territorio nazionale;
2. continuare l'attività di informazione e di sensibilizzazione, intrapresa fin dalla prima annualità, per favorire il radicamento della cultura della sicurezza;
3. da quest'anno si annovera tra gli obiettivi anche la diffusione di comportamenti alimentari corretti, per rispondere al problema, sempre più urgente, dell'obesità infantile.

Cosa abbiamo fatto

La Campagna ha previsto la realizzazione di un monitoraggio, ad opera dei nostri monitori civici, per raccogliere informazioni sull'edilizia scolastica italiana.

I dati sono successivamente confluiti in un rapporto nazionale.

Il 23, 24 e 26 novembre è stata organizzata la V Giornata Nazionale della Sicurezza nelle Scuole, con la partecipazione di Croce Rossa e Protezione Civile.

Sono stati realizzati seminari rivolti a genitori ed insegnanti delle scuole primarie sul benessere alimentare.

Hanno lavorato al progetto

Cinzia Pollio

I nostri partner

Progetto realizzato con il sostegno di Cittadinanzattiva - sede nazionale

I risultati

Sono state monitorate 32 scuole in Lombardia. Hanno aderito alla Giornata Nazionale della Sicurezza circa 600 scuole dell'intera regione. I volontari di Cittadinanzattiva Lombardia hanno animato la giornata organizzata in 5 scuole (una secondaria di primo grado e quattro primarie) coinvolgendo 210 alunni e 15 insegnanti.

Ragazzi ed insegnanti sono stati molto soddisfatti dell'iniziativa valutandone positivamente la valenza formativa (sono stati somministrati dei questionari di valutazione ai docenti ed ai ragazzi della scuola secondaria).

Il 92% dei ragazzi ha risposto di aver imparato cose nuove, e la *totalità* degli insegnanti ha valutato l'iniziativa formativa per i ragazzi.

Sono stati realizzati 2 seminari sulle buone pratiche alimentari concentrandosi su argomenti quali: l'emergenza *obesità*, cos'è il benessere, la piramide alimentare, consigli per una spesa consapevole, come leggere le etichette, l'igiene dei prodotti alimentari, la conservazione dei cibi, il metabolismo: come, quando e cosa mangiare. Sono stati coinvolti nell'iniziativa circa 300 genitori.

L'81% dei partecipanti al seminario ha dichiarato di essere venuto a conoscenza di nuove nozioni. Sono state inoltre rilevate le abitudini alimentari scorrette adottate più di frequente. Esse riguardano la conservazione degli alimenti (40%), seguita dallo scongelamento (24%), dai condimenti (20%) e, infine, dall' abbinamento degli alimenti (16%).

CAMPAGNA "USA BENE I FARMACI. FARMACI EQUIVALENTI, UN VANTAGGIO PER TUTTI"

I nostri obiettivi

1. Diffondere una corretta informazione riguardo l'uso dei farmaci equivalenti;
2. ridurre i pregiudizi riguardo la loro diffusione ed il loro utilizzo;
3. fornire ai cittadini gli strumenti per tutelarsi quando si prospetta loro la necessità di assumere un medicinale.

Cosa abbiamo fatto

Il 20 settembre 2007, presso l'Università degli Studi di Milano, è stata realizzata una conferenza regionale per organizzare e orientare tutte le altre iniziative a livello locale.

Hanno lavorato al progetto:

Marco Carapacchi

I nostri partner

La Campagna è stata realizzata con il sostegno di Cittadinanzattiva – sede nazionale.

I risultati

Abbiamo realizzato 17 iniziative sul territorio lombardo così distribuite: 5 sul territorio dell'Assemblea territoriale di Milano; 4 sul territorio dell'Assemblea di Mariano Comense; 2 sul territorio dell'Assemblea di Pavia; 2 sul territorio dell'Assemblea di Desenzano del Garda; 3 sul territorio dell'Assemblea di Lecco; 1 sul territorio dell'Assemblea di Monza.

PIÙ CONCORRENZA PIÙ DIRITTI

Prima giornata nazionale delle liberalizzazioni in 104 città italiane organizzata il 20 ottobre 2007.

I nostri obiettivi

Rendere i cittadini informati e consapevoli delle opportunità offerte dai processi di liberalizzazione.

Cosa abbiamo fatto

Attività di informazione capillare sul territorio, di monitoraggio sulle tematiche coinvolte e di assistenza e tutela dei consumatori.

Hanno lavorato al progetto

Cinzia Pollio

I nostri partner

L'iniziativa è stata realizzata con il sostegno di Cittadinanzattiva – sede nazionale.

I risultati

Organizzazione di punti informativi in occasione della giornata sul territorio lombardo. Alle iniziative di Milano hanno partecipato Giustino Trincia, Vicesegretario generale e Elio Scaramuzza, Segretario regionale.

ATTIVITÀ IN FASE DI SVOLGIMENTO

PIT INFORMA

(progetto di 13 mesi - luglio 2007/luglio 2008).

Stato del progetto: in corso

I nostri obiettivi

1. Fornire gratuitamente informazioni, assistenza e intervento ai cittadini che incontrano problemi in questi ambiti: trasporti, pubblica amministrazione, acqua, luce e gas, telefonia, servizi bancari, assicurativi e postali;
2. fornire informazione per la tutela dei diritti anche in ambito sanitario;
3. monitorare i settori che risultano particolarmente critici sulla base delle segnalazioni pervenute;
4. continuare a trasferire conoscenze e competenze a livello locale coinvolgendo i piccoli comuni (in continuità con quanto già fatto con il progetto precedente "Servizi di informazione, assistenza e intervento per i cittadini consumatori e utenti e Piccoli Comuni della Lombardia").
5. rendere i giovani "attori" principali nella concreta educazione al consumo responsabile e consapevole.

Cosa abbiamo fatto

- È stato attivato il PiT centrale che, oltre a svolgere il servizio tradizionale, si occupa di raccogliere, analizzare e verificare le richieste provenienti dalle varie sedi del Movimento;
- è in corso la fase di formazione degli operatori che si distribuiranno sul territorio per realizzare una serie di seminari di formazione e informazione riguardo la tutela al consumo, il risparmio energetico, il consumo responsabile e consapevole;
- è in corso la fase di pianificazione dei monitoraggi dei servizi che verranno realizzati nel corso del progetto. Le segnalazioni pervenute hanno svolto funzione catalizzatrice per l'individuazione degli ambiti di indagine.

Lavorano al progetto

Liberata Dell'Arciprete, Manuela Mantovani, Carla Belli, Giada Carpentieri.

I nostri partner

Il progetto utilizza i fondi derivanti dalle multe impartite dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato alle imprese che hanno operato in regime di concorrenza sleale. Questi fondi sono erogati dalla Regione Lombardia per conto del Ministero dello Sviluppo Economico.

I risultati

Siamo in grado di fornire solo risultati parziali in quanto il progetto non è ancora concluso (il termine previsto è il 31 luglio 2008 e solo allora sarà possibile fornire un quadro completo dei risultati conseguiti).

Da maggio a dicembre 2007 sono state raccolte 202 segnalazioni nell'ambito dei servizi di pubblica utilità e Pubblica Amministrazione e 24 in ambito sanitario.

Le tappe successive riguarderanno la realizzazione di incontri con i cittadini, per lo più con i giovani, per trasferire loro conoscenze e competenze tali da favorire l'adozione di comportamenti di consumo responsabili e consapevoli.



SOLE È ENERGIA

Progetto di 13 mesi (luglio 2007/luglio 2008)

Stato del progetto: *in corso*

I nostri obiettivi

1. Sensibilizzare i cittadini sulla questione ambientale, indirizzandoli verso l'uso di fonti di energia pulita e rinnovabile;
2. aumentare la diffusione dell'informazione riguardo le energie rinnovabili tra i cittadini, in modo da fornirgli le conoscenze necessarie per operare delle scelte consapevoli;

Cosa abbiamo fatto

Grazie alla collaborazione di esperti, abbiamo realizzato il sito www.intascailsole.it.

Attraverso questo strumento si veicolano le informazioni riguardo il fotovoltaico, le fonti di energia pulita, il conto energia. Inoltre, è possibile partecipare ad un gioco e vincere una torcia ad energia solare.

È stato predisposto tutto il materiale formativo e informativo grazie ad esperti del settore che hanno messo a nostra disposizione il loro know how.

Sarà successivamente formata una rete di operatori locali che dovranno realizzare dei seminari di formazione/informazione sul territorio della Lombardia riguardo i seguenti temi: *l'uso dell'energia in ambito familiare; gli impianti fotovoltaici e le fonti energetiche rinnovabili; le agevolazioni fiscali e le forme di incentivazione a carattere nazionale e locale.*

Lavorano al progetto

Per Cittadinanzattiva: Liberata Dell'Arciprete, Manuela Mantovani, Carla Belli, Giada Carpentieri.

I nostri partner

Il progetto è realizzato in collaborazione con Confconsumatori e Movimento Difesa del Cittadino con i fondi derivanti dalle multe impartite dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato alle imprese che hanno operato in regime di concorrenza sleale. Questi fondi sono erogati dalla Regione Lombardia per conto del Ministero dello Sviluppo Economico.

I risultati

Il progetto è ancora in corso e quindi non sono disponibili dei risultati definitivi. È prevista la realizzazione di seminari di formazione/informazione in vari comuni della Lombardia, cercando di coinvolgere buona parte della popolazione, con particolare attenzione ai giovani. Si sta procedendo alla distribuzione del materiale informativo, già prodotto in 20.000 copie.

PILLOLE PER UN CREDITO INTELLIGENTE

Progetto di 6 mesi (ottobre 2007/marzo 2008)

Stato del progetto: *in corso*

I nostri obiettivi

1. Attivare una rete di servizi d'informazione ed assistenza a favore dei cittadini consumatori e utenti nell'ambito specifico del

mercato del credito e dei mutui;

2. coinvolgere e responsabilizzare i fornitori di beni e servizi e delle associazioni degli intermediari finanziari;
3. rendere il cittadino consapevole e responsabile riguardo le tematiche del credito e dei mutui.

Cosa abbiamo fatto

È stato realizzato il modulo formativo da illustrare e distribuire durante i seminari ed è in corso l'attività di aggiornamento del personale.

Sono stati realizzati i volantini da distribuire (circa 30.000 copie).

Lavorano al progetto

Per Cittadinanzattiva: Liberata Dell'Arciprete

I nostri partner

Il progetto è stato realizzato con la collaborazione di Adiconsum, Confconsumatori, Movimento Difesa del Cittadino, Comitato Regionale Lombardo e Provinciale di Milano dell'Unione Nazionale Consumatori, Associazione Bancaria Italiana (ABI), Associazione Italiana del Credito al Consumo e Immobiliare (Assofin), Unioncamere Lombardia.

Il progetto è stato realizzato con i fondi della Regione Lombardia.

I risultati

Il progetto è attualmente in corso.

È stato predisposto tutto il materiale per renderlo operativo ma non è ancora possibile fornire una valutazione complessiva dei risultati.

ALTRE INIZIATIVE DI CONTATTO CON IL TERRITORIO

Partecipazione a "Fa' la cosa giusta"

13, 14, 15 aprile 2007

Partecipazione a *Fa' la cosa giusta – fiera del consumo critico e degli stili di vita sostenibili*.

La fiera nasce a Milano nel 2004 come occasione di incontro tra realtà pubbliche e private impegnate a costruire uno sviluppo sostenibile dell'economia locale.

La fiera risulta essere un evento in grado di catalizzare l'attenzione del grande pubblico, delle istituzioni, delle imprese e dei mezzi di comunicazione.

L'iniziativa, lanciata da *Terre di Mezzo editore*, ha come obiettivo quello di diffondere sul territorio nazionale i valori e i contenuti della sostenibilità ambientale e sociale.

Cittadinanzattiva della Lombardia, riconoscendo tali finalità parte integrante della propria missione, partecipa a *Fa' la cosa giusta*, contribuendo a dare risonanza alle tematiche oggetto di interesse.

Cittadinanzattiva della Lombardia ha organizzato, insieme con la Provincia e la Camera di Commercio di Milano, e in collaborazione con le altre associazioni dei consumatori, degli incontri: *"Il Codice del Consumo, aspettative e problematiche"*, offrendo spunti di riflessione dalla tutela dei diritti dei bambini all'educazione ai consumi responsabili di tutti, e *"La responsabilità Sociale delle Organizzazioni"*, stimolando considerazioni e valutazioni sullo stato di avanzamento dei lavori sul gruppo di lavoro speciale *Social Responsibility* dell'ISO.

Partecipazione a "l'Artigiano in Fiera"

5 dicembre 2007

Il Comitato di Gestione del Fondo speciale per il Volontariato ed il Coordinamento dei Centri di Servizio per il Volontariato della Lombardia hanno previsto, come tutti gli anni, la loro partecipazione alla manifestazione fieristica "L'Artigiano in Fiera" presso FieraMilanoCity (Milano) dall'1 al 9 dicembre 2007.

In questo stand è stata prevista la possibilità di ospitare le Organizzazioni di Volontariato di carattere regionale.

Cittadinanzattiva della Lombardia ha approfittato dell'occasione per essere presente in fiera il 5 dicembre e promuovere il Movimento e i servizi di informazione da esso offerti.

Approfittando dell'occasione, abbiamo allestito uno stand di Cittadinanzattiva presso lo spazio dedicato alle OdV in fiera. Quattro operatori hanno istituito un vero e proprio "sportello per il consumatore" fornendo informazioni, rispondendo alle varie istanze presentate e distribuendo materiale informativo.

Molti visitatori hanno richiesto ed ottenuto informazioni, nei vari ambiti di competenza ed azione di Cittadinanzattiva.

INIZIATIVE A SOSTEGNO DELLA CLASS ACTION

Cittadinanzattiva, in qualità di membro del Tavolo Interistituzionale per la Tutela del Consumatore, istituito presso la Provincia di Milano, in accordo con le altre Associazioni di Consumatori presenti sul territorio, Acu, Adiconsum, Adoc, Adusbef, Assoutenti, Codacons, Codici, Confconsumatori, Co.n.i.a.c.ut, Federconsumatori,

La Casa del Consumatore, Lega Consumatori, Movimento Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino, Unione Nazionale Consumatori, ha promosso, nel corso del 2007, una *petizione popolare a sostegno dell'azione collettiva risarcitoria dei danni subiti dai cittadini* (class action).

Alla luce delle ingiustizie e dei danni causati da comportamenti illegittimi adottati da soggetti economici e finanziatori senza scrupoli ci si è rivolti ai Presidenti del Senato della Repubblica, della Camera dei Deputati e ai Presidenti di tutti i Gruppi Parlamentari chiedendo:

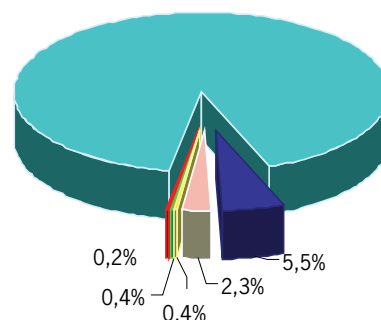
- di decidere la priorità, nei lavori parlamentari, della discussione sull'azione collettiva risarcitoria;
- di garantire la più ampia e rappresentativa consultazione delle parti sociali;
- di fissare un termine certo per l'approvazione della legge e stabilire che le norme attuative siano adottate entro il 2007;
- di adottare una legge che sia semplice ed efficace nella sua applicazione, limitando la complessità delle procedure di accesso e di risarcimento;
- di riconoscere la possibilità di agire alle Organizzazioni rappresentative dei cittadini consumatori ed in particolare alle Associazioni riconosciute dalla legge;
- di prevedere il gratuito patrocinio per le azioni collettive promosse dalle Associazioni dei consumatori e degli utenti riconosciute dalla legge, considerato il loro costante impegno e ruolo sociale di prevenzione e conciliazione.

Come riconoscimento a fronte di un tale impegno, la legge finanziaria 2008 ha approvato l'*azione collettiva risarcitoria* che entrerà in vigore in gennaio 2009.

Le risorse economiche

Risorse raccolte nel 2007

Finanziamenti da enti pubblici	118.000,00	91,3%
Donazioni e contribuzioni	2.950,90	2,3%
Autofinanziamento	511,50	0,4%
Altri proventi e contributi diversi	7.045,93	5,5%
Proventi finanziari	455,19	0,4%
Proventi straordinari	251,02	0,2%
Totale proventi		129.214,54

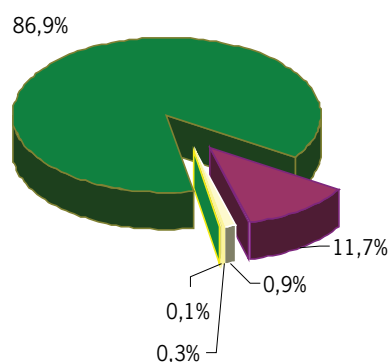


- Finanziamenti da enti pubblici
- Donazioni e contribuzioni
- Proventi finanziari
- Altri proventi e contributi
- Autofinanziamento
- Proventi straordinari



Utilizzo delle risorse

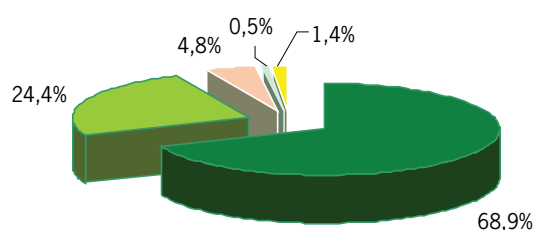
Risorse per la realizzazione delle attività	112.170,26	86,9%
Oneri da attività gestionale	15.119,17	11,7%
Oneri straordinari	1.209,03	0,9%
Oneri finanziari	439,7	0,3%
Imposte e tasse	73,80	0,1%
Totale	129.011,96	



■ Risorse per la realizzazione delle attività
 ■ Oneri diversi e gestione sede
■ Oneri straordinari
 ■ Oneri finanziari
■ Imposte e tasse

Risorse per la realizzazione delle attività

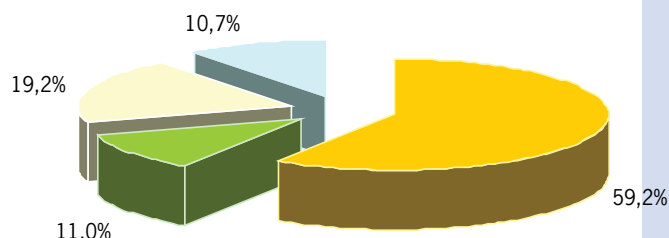
Personale e consulenze	77.311,48	68,9%
Comunicazione e pubblicità	27.405,68	24,4%
Attrezzature	5.344,38	4,8%
Contributi al territorio	510,00	0,5%
Altro	1.598,72	1,4%
Totale	112.170,26	100%



■ Personale e consulenze
 ■ Comunicazione e pubblicità
■ Attrezzature
 ■ Contributi al territorio
■ Altro

Risorse destinate a personale e consulenze

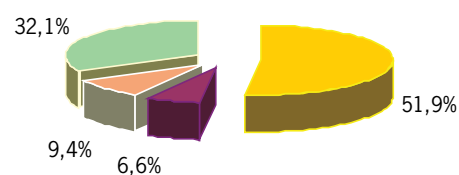
Collaborazioni a progetto	45.742,36	59,2%
Consulenze di collaborazione	8.490,00	11%
Consulenze professionali	14.844,93	19,2%
Contributi	8.234,19	10,7%
Totale	77.311,48	100%



■ Collaborazioni a progetto
 ■ Consulenze di collaborazione
■ Consulenze professionali
 ■ Contributi

Oneri da attività gestionale

Utenze	7.844,95	51,9%
Spese viaggio	998,85	6,6%
Assicurazioni	1.418,00	9,4%
Spese amministrative e altri costi di gestione	4.857,37	32,1%
Totale	15.119,17	100%



■ Utenze
 ■ Spese viaggio
■ Assicurazioni
 ■ Spese amministrative e altri costi di gestione

Stato patrimoniale 31/12/2007

Euro

ATTIVO

a) attivo circolante		
liquidità immediate		
	cassa	153,94
	c/c bancario	28.824,37
	c/c postale	439,96
liquidità differite		
	crediti diversi	20.801,01
	crediti da collaboratori	2.347,98
TOTALE attivo		52.567,26

PASSIVO

a) patrimonio libero		
	risultato gestionale esercizio in corso	202,58
	risultato gestionale anni precedenti	14.789,42
b) debiti a breve		
	debiti v/fornitori	15.711,28
	debiti v/collaboratori	233,35
c) ratei e risconti	debiti tributari e previdenza	2.802,44
		18.828,19
TOTALE passivo		52.567,26

Rendiconto gestionale a proventi ed oneri 31/12/2007
PROVENTI

a) proventi attività tipica		
	autofinanziamento	511,50
	finanziamento da enti pubblici	118.000,00
	donazioni e contribuzioni	2.950,90
	altri proventi e contributi diversi	7.045,93
b) proventi finanziari		455,19
c) proventi straordinari		251,02
TOTALE proventi		129.214,54

ONERI

a) oneri attività tipiche		
	materiale per la realizzazione progetti	32.750,06
	consulenze e collaborazioni	77.311,48
	altri oneri per progetti	2.108,72
	oneri da attività gestionale	15.119,17
b) oneri finanziari		439,7
c) oneri straordinari		1.209,03
d) imposte e tasse		73,80
TOTALE oneri		129.011,96
RISULTATO di GESTIONE		202,58

Ringraziamo...

Cittadinanzattiva della Lombardia desidera ringraziare tutti i soggetti che, nel corso del 2007, hanno sostenuto la nostra attività:

Regione Lombardia
Provincia di Milano
Camera di Commercio di Milano
Sede Nazionale di Cittadinanzattiva

Si ringrazia, inoltre, per la collaborazione:

ABI
ASSOFIN
UNIONCAMERE LOMBARDIA
Associazione Chiamamilano
Università degli Studi di Milano – Facoltà di Agraria
Comune di Guidizzolo
Comune di Marcaria
Comune di San Giorgio di Mantova
Comune di Bagnolo San Vito



Bilancio sociale “CITTADINANZATTIVA PIEMONTE ONLUS – 2007”

Sono lieto di presentare il secondo bilancio sociale di Cittadinanzattiva Regione Piemonte Onlus.

Questo documento contiene un profilo aggiornato della mission, delle strategie e delle attività di un'organizzazione che opera da ventotto anni sul territorio piemontese per promuovere la tutela dei diritti dei cittadini e il loro ruolo attivo nella vita democratica.

Il nostro impegno è volto all'ascolto attivo inteso come attenzione vigile della realtà piemontese, al fine di rimuovere situazioni di illegittimità e di sofferenza ingiustamente patite dai cittadini e a far sì che ognuno possa sentirsi non più ospite ma padrone di casa delle istituzioni pubbliche e del Paese.

Gli obiettivi di questo documento sono molteplici e rientrano nelle finalità di ogni bilancio sociale:

- esplicitare la mission e le finalità del movimento Cittadinanzattiva;
- dare informazioni sulla raccolta delle risorse e il loro impiego;
- praticare la trasparenza nei confronti di tutti gli interlocutori, siano essi sostenitori, aderenti, cittadini tutelati o istituzioni pubbliche e private.

Valutare il lavoro svolto, pianificarne il miglioramento e rendicontare le cose che si fanno rappresentano quei principi generali, condivisi da tutti, ma difficili a praticarsi non solo da parte delle istituzioni pubbliche, ma anche delle organizzazioni no profit, dove la giustificazione per non rendicontare trae origine dalle difficoltà reali per la propria sopravvivenza e dall'eticità della mission.

Per Cittadinanzattiva Regione Piemonte Onlus c'è una ragione in più: l'organizzazione nazionale dal 2005 inserisce sul sito il bilancio sociale esortando le segreterie regionali a fare altrettanto. Pertanto, raccogliendo questa esortazione ci siamo impegnati nella stesura di questo documento, con la speranza che i nostri lettori, chiunque essi siano, ci comprendano, si lascino coinvolgere e desiderino lavorare con noi, o dimostrarci il loro sostegno.

Gabriele Ideo
Segretario regionale Cittadinanzattiva Piemonte

STORIA DI CITTADINANZATTIVA PIEMONTE

Cittadinanzattiva ha iniziato ad operare in Piemonte con il nome di Movimento Federativo Democratico. Le prime iniziative, dall'81 all'83, hanno riguardato la costituzione delle sezioni del Tribunale per i diritti del malato di Torino, Alba, Alessandria, Biella, Cuneo e Novara. La Segreteria Regionale è stata istituita nel febbraio 1984.

In questo percorso di 26 anni Cittadinanzattiva/Movimento Federativo Democratico ha operato per sostenere sistematicamente l'attività di tutela dei diritti attraverso lo sviluppo della partecipazione civica, con azioni che possono essere raggruppate in cinque aree di intervento.

La prima è stata quella della salute, con la diffusione ed il rafforzamento del Tribunale per i diritti del malato, ormai presente quasi in tutte le Asl del Piemonte con 18 sedi operative. Si può stimare che l'attività tradizionale – tuttora in corso presso tutte le sedi del

Movimento - di informazione, consulenza e tutela diretta, abbia sostenuto a tutt'oggi almeno 50.000 cittadini. Nel corso del tempo è stata sviluppata anche una attività altrettanto sistematica di monitoraggio e valutazione civica dei servizi pubblici rivolti alla collettività. In questo ambito Cittadinanzattiva Piemonte ha occupato a lungo la posizione di leader rispetto alle altre Sedi Regionali del Movimento.

Nel 1991 circa 500 cittadini piemontesi hanno partecipato al primo Rapporto nazionale sulla attuazione dei diritti del malato patrocinato dal Ministero della Sanità mettendo sotto osservazione con questionari e sopralluoghi circa 50 ospedali e servizi. Nel 1995 e nel 1996 il Tribunale per i diritti del malato è intervenuto per sostenere l'introduzione delle Carte dei servizi con due convegni, in collaborazione con la Amministrazione provinciale di Torino e soprattutto con specifiche sperimentazioni nelle aziende ospedaliere Oirm/S. Anna e San Giovanni Battista e con monitoraggi a tema nella azienda ospedaliera di Cuneo e nella Asl 4 di Torino. A partire dal 1998, nell'ambito della campagna nazionale “Ospedale sicuro” sono stati sottoposti a verifica 11 ospedali. Dal 2001 sono state condotte valutazioni della qualità, con la metodologia dell'Audit civico, in 10 aziende sanitarie. A partire da questa esperienza, nel 2002 è stata proclamata la Carta regionale dei diritti del malato, mentre nel 2005 è stato presentato il primo Rapporto sul suo stato di attuazione. Nel 2006 e 2007, in collaborazione con l'Amministrazione provinciale di Torino, è stato replicato il monitoraggio dei livelli di attuazione delle Carte dei diritti del malato nelle singole aziende sanitarie della provincia.

Un secondo campo di intervento è stato, a partire dal 1987, quello della democrazia comunale. A Torino, Biella, Cuneo, Cortemilia e Novara è stata intensa la partecipazione alle formazione degli statuti comunali, con particolare riferimento alla definizione degli istituti di partecipazione e tutela. Gli esiti ottenuti sono stati inferiori alle aspettative, ma l'interlocuzione con le amministrazioni locali ha fornito le occasioni per condurre sperimentazioni pratiche. Due iniziative hanno avuto un particolare rilievo, a Torino. La prima è stata il monitoraggio civico sull'emergenza determinata dalla grande nevicata del 1987, che, per riconoscimento dell'Assessore competente, diede un contributo rilevante alla normalizzazione della città. La seconda è stata il monitoraggio costante, nei primi anni '90, delle situazioni di abbandono e di emergenza che caratterizzavano il periodo estivo. Questa attività ha portato il Movimento a conseguire un ruolo rilevante (insieme al Servizio emergenza anziani, al Movimento consumatori e all'amministrazione comunale) nella progettazione del programma “Pronta estate” che, a partire dal 1994, coordina i servizi comunali con quelli delle organizzazioni di tutela e di volontariato per sostenere i soggetti deboli e garantire il corretto funzionamento di tutti i servizi.

La terza area è quella dei Procuratori dei cittadini impegnati nella tutela dei cittadini e dei consumatori nei servizi di pubblica utilità. Dal 2000 al 2002 sono state realizzate, nell'ambito di un programma nazionale promosso da Cittadinanzattiva in collaborazione con il Ministero del Tesoro, varie iniziative mirate a sostenere le fasce deboli della popolazione nel passaggio dalla lira all'euro. È stata costituita allo scopo una rete di circa 100 informatori che hanno animato 40 eventi e circa 3000 incontri con la popolazione anziana nei comuni con meno di 3000 abitanti. A partire dallo stesso perio-

do ad oggi è stata costante la collaborazione con l'Osservatorio nazionale sui prezzi e sulle tariffe che ha portato, fra l'altro, alla realizzazione di Centri di tutela dei consumatori costituiti a Torino, Alessandria e Biella, e inseriti nella rete degli sportelli sostenuta dalla Regione Piemonte. Cittadinanzattiva ha anche partecipato a un progetto di educazione al consumo, nell'ambito di un programma della regione Piemonte rivolto alle scuole e sta collaborando con la Camera di Commercio di Torino per la sperimentazione di forme innovative di conciliazione.

Un altro ambito significativo di intervento è quello realizzato nel mondo della scuola che, da ormai cinque anni, vede gruppi di cittadini, studenti e insegnanti attivi nel monitoraggio periodico della sicurezza degli edifici scolastici e nella realizzazione, in centinaia di scuole, della Giornata nazionale della sicurezza in collaborazione con il Dipartimento della Protezione Civile. Ad Alessandria, in collaborazione con l'Amministrazione provinciale, questo programma raggiunge tutte le scuole della provincia, con l'elaborazione di rapporti annuali.

La quinta area di intervento riguarda la tutela integrata dei diritti. Da quindici anni è attiva in Piemonte una rete di legali e di medici legali, inizialmente nata per sostenere l'attività del Tribunale per i diritti del malato. Tale rete ha assunto autonome iniziative politiche e culturali, aderendo al coordinamento nazionale di Giustizia per i diritti di Cittadinanzattiva. Successivamente, l'integrazione delle attività di tutela dei diritti nelle diverse aree di attività (salute, giustizia, scuola, consumo e servizi di pubblica utilità) e nelle diverse forme (consulenza e informazione, tutela sociale, tutela legale e conciliazione) è stata la base per la costruzione del Progetto Integrato di Tutela con sedi a Torino, Alessandria e Biella.

Nel corso del 2007 il Movimento ha accresciuto la sua presenza

sul territorio e ha avviato una fase di significativa maturazione nell'ambito organizzativo.

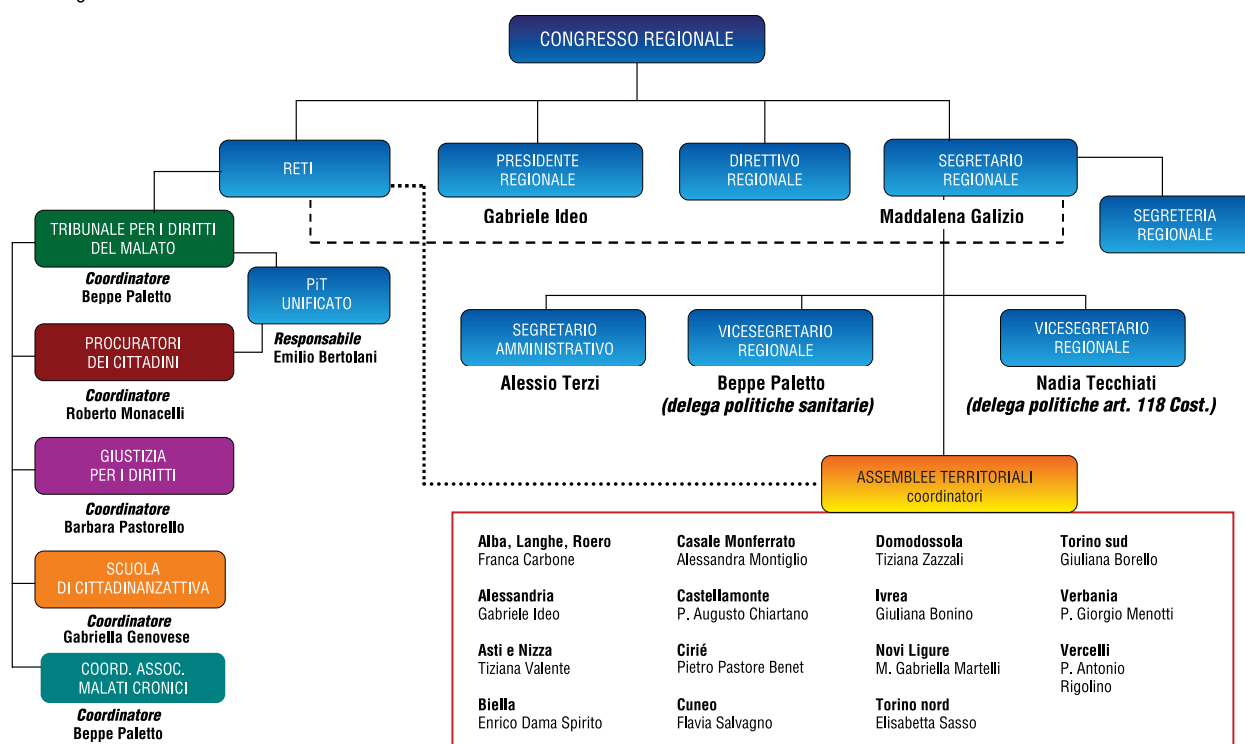
Sono state istituite due nuove Assemblee territoriali: quella di Saluzzo (costituitasi ufficialmente nel mese di giugno) e quella di Gassino Torinese, entrata in piena attività già nei primi mesi del 2007 sotto la giurisdizione formale dell'Assemblea di Torino Sud e costituitasi poi ufficialmente a marzo 2008.

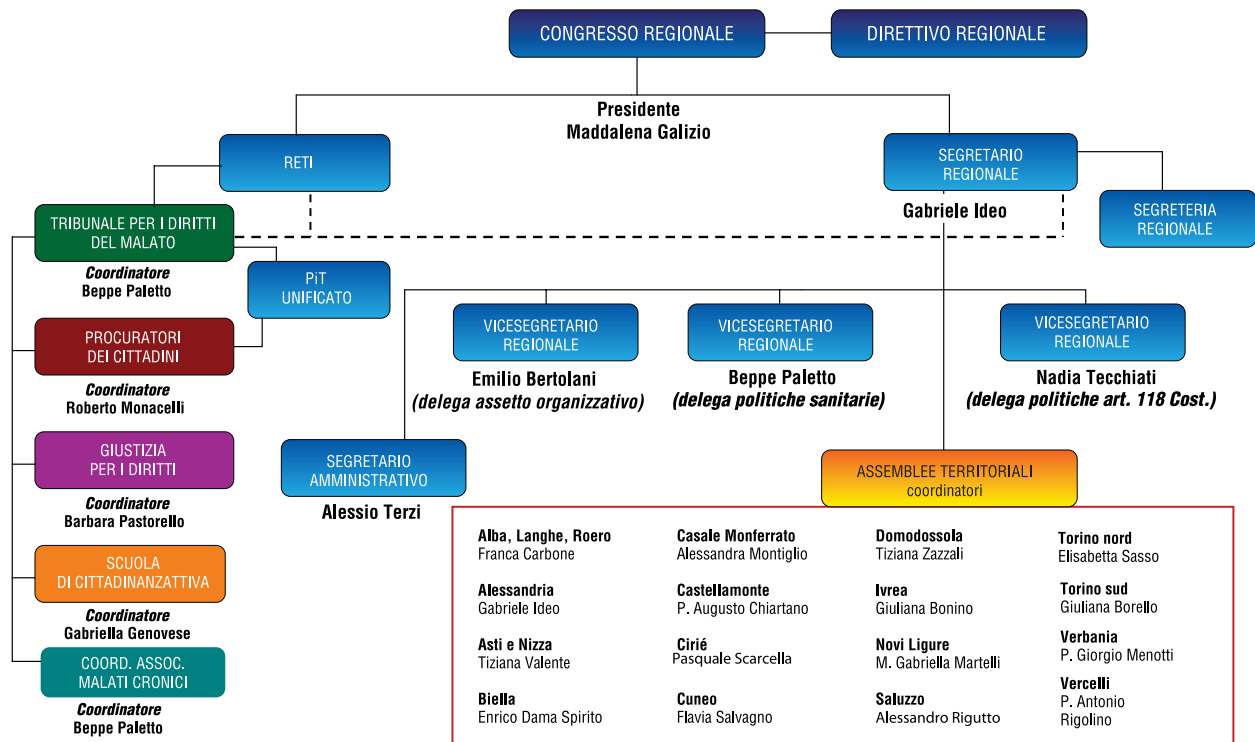
Nell'ambito organizzativo sono state poste le premesse per un incremento dell'efficienza e dell'efficacia dell'attività del Movimento a tutti i livelli. Questa volontà è sfociata in alcune decisioni prese nel Congresso regionale del 2 dicembre 2007: la nomina di Gabriele Ideo a Segretario regionale e il contestuale affidamento del ruolo di Presidente a Maddalena Galizio; l'istituzione di un terzo Vicesegretario regionale, cui è delegata la gestione dell'assetto organizzativo del Movimento, individuato in Emilio Bertolani. Si colloca in questo ambito anche la decisione di impiegare energie nell'attività di comunicazione. A partire da marzo 2007 l'ufficio comunicazione ha avviato la sperimentazione di una newsletter via e-mail dedicata agli aderenti, che da ottobre è stata istituzionalizzata con la nascita della pubblicazione quindicinale «Cittadinanzattiva Piemonte Informa», inviata agli aderenti e agli interlocutori privilegiati del Movimento. Inoltre con il periodo 2007 – 2008 è stata avviata un'opera di comunicazione e interlocuzione a più ampio raggio nei confronti di interlocutori esterni al Movimento, appartenenti ai media e alle istituzioni.

Nel corso del 2007 è stata realizzata anche un'iniziativa di rilievo istituzionale. Cittadinanzattiva Piemonte ha partecipato, nei mesi di marzo e aprile, alla costituzione e all'attività del Comitato piemontese promotore del Referendum elettorale, coordinando la raccolta firme e organizzando banchetti in varie località della Regione.

CITTADINANZATTIVA Regione Piemonte

Organigramma fino al 2 dicembre 2007





LE ATTIVITÀ NELL'AREA DELLA SALUTE

TRIBUNALE PER I DIRITTI DEL MALATO

Le attività quest'anno sono state concentrate su alcuni programmi importanti, come:

1. la sistematica azione di tutela integrata dei diritti attraverso il servizio di informazione, consulenza e assistenza ai cittadini, PiT-Salute;
2. l'Audit civico, che ha visto coinvolte 3 Aziende Sanitarie della regione Piemonte (Asl 8 Chieri; ASO Molinette; ASO CTO);
3. la ricognizione sulla attuazione della Carta regionale dei diritti del cittadino malato nella Provincia di Torino.

Sono state inoltre realizzate diverse campagne di informazione e approfondimento su temi come:

- i farmaci equivalenti; realizzazione del seminario di formazione e di numerosi eventi informativi su tutto il territorio della regione Piemonte;
- la qualità e la sicurezza in chirurgia, attraverso la partecipazione a gruppi di lavoro aziendali che operavano sulla formazione degli operatori;
- la terapia del dolore con la partecipazione alla commissione Regionale e ai numerosi comitati aziendali "ospedale senza dolore";

- l'incontinenza attraverso la partecipazione alla commissione regionale sull'incontinenza;
- l'oncologia attraverso la partecipazione alla commissione oncologica regionale.

1. Le statistiche dell'azione di tutela nel 2007

TOTALE SEGNALAZIONI PERVENUTE AL TDM NEL CORSO DEL 2007 dal 1 Gennaio al 30 Dicembre 07 N°. 5047.

2. Audit Civico

Nel 2007 l'Audit civico ha coinvolto 3 Aziende Sanitarie della Regione Piemonte (Asl 8 Chieri; ASO- Molinette; ASO-CTO).

Le azioni per ogni ciclo di audit civico hanno previsto:

- il reclutamento dei volontari e di cittadini da impegnare nelle attività di monitoraggio sul campo e di valutazione delle strutture;
- la formazione delle équipes locali costituite da operatori sanitari e di volontari di Cittadinanzattiva alla metodologia di Audit civico;
- la realizzazione del monitoraggio sul campo attraverso l'utilizzo di questionari e guide di monitoraggio relativi ai diversi livelli di attività delle aziende sanitarie: direzione aziendale, assistenza ospedaliera e cure primarie;
- l'elaborazione dei rapporti finali locali con la definizione delle aree critiche e delle azioni correttive;

- gli incontri di benchmarking;
- la presentazione pubblica dei rapporti locali.

Hanno lavorato al progetto:

- Beppe Paletto coordinamento della sede regionale per le Aziende Asl8 ASO-CTO;
- Vergilia Riva e Gianna Strada coordinamento per l'ASO Molinette;
- le strutture sanitarie (direzioni generali, direzioni sanitarie, diverse figure professionali appartenenti specificatamente all'area della Qualità, dell'URP e della Comunicazione, infermieri professionali, professionalità tecnico-amministrative, ecc.);
- le organizzazioni dei malati cronici;
- le organizzazioni civiche locali;
- le sedi territoriali di Cittadinanzattiva.

Con il 2007, le aziende sanitarie che finora hanno adottato l'Audit civico in Piemonte sono salite a 11.

3. Ricognizione sulla attuazione della Carta regionale dei diritti del cittadino malato nella Provincia di Torino

La finalità generale del progetto, condivisa dalla Amministrazione provinciale di Torino e da Cittadinanzattiva del Piemonte, è stata quella di contribuire all'adeguamento e allo sviluppo dei servizi sanitari nella provincia di Torino attraverso la piena attuazione delle norme sulla partecipazione degli enti locali e dei cittadini. Tale finalità assume un particolare significato nel nuovo contesto determinato dalla decisione di ridurre da sei a tre le aziende sanitarie locali della provincia di Torino.

Gli obiettivi specifici sono stati:

- 1 L'aggiornamento dei risultati del Primo rapporto sullo stato di attuazione della Carta regionale dei diritti del cittadino malato, relativamente alla provincia di Torino;
- 2 l'acquisizione di un giudizio condiviso con le autorità sanitarie e con le comunità locali sui livelli di attuazione dei diritti sanciti dalla Carta stessa;
- 3 l'integrazione di tali giudizi nelle elaborazioni dei profili e dei piani di salute promosse della Conferenza provinciale sulla salute;
- 4 La produzione di indicazioni utili per la riorganizzazione dei servizi connessa con gli accorpamenti delle Asl.

Il progetto è stato articolato in tre fasi.

La prima fase di lavoro ha riguardato l'aggiornamento degli esiti del Primo rapporto sullo stato di attuazione della Carta regionale dei diritti del cittadino malato per il territorio della Provincia di Torino. Sono state predisposte a tale scopo sette schede illustrative – una per ognuna delle ex Aziende sanitarie della provincia e una per l'Azienda Ospedaliera San Luigi di Orbassano – contenenti:

- i dati analitici rilevati nel corso della ricognizione svolta per la redazione del Rapporto regionale del 2005;
- i giudizi di sintesi e di valutazione espressi nel rapporto stesso;
- ulteriori dati integrativi ricavati dalla consultazione delle Carte dei servizi:

- un breve commento.

Tali schede, preventivamente trasmesse agli interessati, hanno costituito la base per la conduzione di interviste alle direzioni delle Aziende sanitarie e ai Presidenti delle conferenze dei sindaci. Le interviste hanno avuto lo scopo di:

- aggiornare i dati variati dalla data della prima rilevazione (inizio 2005) ad oggi;
- acquisire ulteriori informazioni e valutazioni utili per una più puntuale rappresentazione delle realtà territoriali considerate.

La prima fase di lavoro, quindi, si è conclusa con l'elaborazione delle schede illustrative definitive delle Aziende sanitarie presenti nel territorio provinciale.

La seconda fase di lavoro ha riguardato l'acquisizione di un giudizio condiviso sullo stato di attuazione della Carta dei diritti del malato nella Provincia di Torino. I soggetti individuati a tale proposito sono stati:

- le amministrazioni locali
- i consorzi per i servizi socio-assistenziali
- le direzioni delle aziende sanitarie
- le organizzazioni civiche
- le organizzazioni professionali

La partecipazione delle organizzazioni civiche e professionali è stata condizionata dalla esplicita "iscrizione" al progetto. È stata inviata, a tale scopo, una e-mail a tutte le organizzazioni registrate negli albi provinciali e a quelle segnalate da Cittadinanzattiva e dalla Conferenza provinciale per la salute.

Per favorire una migliore partecipazione, gli incontri di valutazione sono stati sei, uno per ognuna delle attuali Asl presenti nella provincia di Torino. I soggetti istituzionali sopra individuati e le organizzazioni aderenti sono stati convocati dalla Amministrazione provinciale e hanno ricevuto per via telematica la scheda illustrativa del territorio di competenza e una sintesi del Primo rapporto sullo stato di attuazione della Carta regionale dei diritti del cittadino malato.

La discussione del rapporto e delle schede è stata l'occasione per fare emergere i giudizi e le valutazioni sul funzionamento dei servizi sanitari e per individuare le aree di condivisione e di dissenso. Al termine di ogni incontro sono stati approvati un verbale e un documento di raccomandazione.

La redazione del rapporto conclusivo, sulla base delle schede illustrative e delle conclusioni delle riunioni di valutazione, è stato l'oggetto della terza fase. Il rapporto è stato presentato all'Assessore provinciale e al coordinatore della Conferenza provinciale per la salute e potrà essere discusso in una sessione della conferenza stessa.

Responsabile del Progetto Beppe Paletto
Responsabile scientifico Alessio Terzi
Coordinamento operativo Alessandra Moletto
Hanno collaborato: Maria Vittoria Zumaglini; Francesca Gamba;
sedi del TDM di Ivrea; Gassino; Torino; Ciriè.



LE CAMPAGNE DI INFORMAZIONE. FARMACI EQUIVALENTI

Nell'ambito della campagna promossa dall'Agenzia Italiana del Farmaco "Usa bene i farmaci! Farmaci equivalenti, un vantaggio per tutti", Cittadinanzattiva Piemonte ha realizzato incontri di informazione rivolti ai cittadini.

Cosa bisogna sapere prima di assumere un medicinale? Come comportarsi quando il farmaco è "per tutta la vita"? Cosa si intende con farmaco equivalente? È sicuro ed efficace come quello di marca? A queste domande, ma anche a moltissime altre il Movimento ha dato risposta attraverso un seminario regionale di formazione ed informazione sul farmaco equivalente e sul corretto uso del farmaco rivolto agli operatori del TDM, agli aderenti ad associazioni di malati cronici e a cittadini che erano interessati alla materia.

Di seguito i luoghi interessati dalla campagna di informazione nel 2007

LOCALITÀ

ALESSANDRIA

CUORGNÈ

ALESSANDRIA

TORINO

ALESSANDRIA

CASTELLAMONTE

ALESSANDRIA

GASSINO TORINESE

ALESSANDRIA

TORINO

ALESSANDRIA

TORINO

ALESSANDRIA

TORINO

ALESSANDRIA

TORINO

ALESSANDRIA

TORINO

ALESSANDRIA

CASTELLAMONTE

ALESSANDRIA

CIRIÈ

BIELLA

IVREA

BIELLA

TORINO

BIELLA

TORINO

BIELLA

CASTELLAMONTE

BIELLA

TORINO

SALUZZO

TORINO

STRUTTURA

A.O. SS. Antonio e Biagio

Centro anziani

A.O. SS. Antonio e Biagio

ASL 2 Ospedale Nuovo

Ospedale Infantile C. Arrigo

AVULS

Via Garibaldi

Ospedale Civico Chivasso

A.O. SS. Antonio e Biagio

Ospedale Mauriziano

Ospedale Infantile C. Arrigo

ASL 4 Poliambulatorio Via Montanaro

A.O. SS. Antonio e Biagio

ASL 3 Ospedale Maria Vittoria

Ospedale Infantile C. Arrigo

ASL 3 Ospedale Amedeo di Savoia

A.O. SS. Antonio e Biagio

ASL 4 Ospedale Giovanni Bosco

Ospedale Infantile C. Arrigo

Centro culturale di Rivara

A.O. SS. Antonio e Biagio

Ospedale di Ciriè

ASL 12 Ospedale degli infermi

Ospedale di Ivrea

ASL 12 Ospedale degli infermi

ASL 4 Ambulatorio Largo Dora Savona

ASL 12 Ospedale degli infermi

ASL 1 Torino

ASL 12 Ospedale degli infermi

Università delle 3 età Castellamonte

ASL 12 Ospedale degli infermi

ASL 4 Presidio ospedaliero Gradenigo

Ospedale di Saluzzo

Ospedale C.T.O. CIRIÈ Centro anziani

Altre attività

A Torino il Tribunale per i diritti del malato non ha condiviso la

parziale chiusura dell'Ospedale San Giovanni Antica Sede e lo spostamento delle attività alle Molinette, in particolare per quanto riguarda la degenza. L'iniziativa si è conclusa (dopo numerosi incontri con il personale della struttura, con i pazienti, con i funzionari dell'Assessorato e con l'Assessore regionale) con una manifestazione davanti alla sede del Consiglio regionale, in Via Alfieri a Torino, alla quale hanno partecipato circa cinquecento persone. Non è stato possibile evitare l'esecuzione del provvedimento, ma è stata ottenuta una migliore tempistica nel trasferimento e il monitoraggio dei suoi.

Ad Alessandria Cittadinanzattiva ha preso parte all'elaborazione delle linee guida per l'implementazione dei piani sanitari di zona, con relativa partecipazione ai tavoli di lavoro dei consorzi assistenziali di Alessandria, Casale Monferrato, Novi Ligure. Il Movimento ha partecipato a decine di incontri, oltre a promuovere due convegni. Il primo, al quale hanno partecipato circa 60 persone, è stato tenuto a Betania, in località Valmadonna di Alessandria, e ha riguardato i piani di zona del nuovo piano sanitario regionale. Il secondo ha coinvolto il Comitato di partecipazione all'interno del quale sono rappresentate oltre 30 associazioni dei malati cronici e organizzazioni dell'assistenza alle fasce deboli della popolazione cittadina.

LE ATTIVITÀ NELL'AREA DEL CONSUMO

La rete dei Procuratori dei Cittadini ha realizzato nel corso del 2007 iniziative di varia natura, che possono essere ricondotte a due categorie: i servizi di "sportello" e le attività progettuali.

I servizi di sportello

Nel 2007 Cittadinanzattiva Piemonte ha proseguito l'attività (avviata a luglio 2006) di Sportello del consumatore, promossa dalla Regione Piemonte in collaborazione con le Associazioni dei consumatori e realizzata da Cittadinanzattiva nelle Assemblee di Torino, Alessandria e Biella. L'adesione a questa iniziativa comporta da parte delle sedi del Movimento la certificazione di un orario di sportello di 6 ore al giorno dal lunedì al venerdì. Nel periodo gennaio-dicembre 2007 il Movimento ha trattato complessivamente 1081 casi.

Tra ottobre e novembre sono stati attivati tre nuovi sportelli di tutela integrata salute/servizi: a Torino Nord, a Caselette e a San Maurizio Canavese (Provincia di Torino).

Le attività

«**Conciliamo**». Avviato nel mese di giugno presso la sede di Torino, il progetto rientra in una iniziativa nazionale che coinvolge altre quattro città. Gli obiettivi consistono nello sviluppare l'informazione al cittadino sulla conciliazione e le altre possibilità di risoluzione stragiudiziale delle controversie, e interloquire con aziende sul territorio per stipulare protocolli di conciliazione paritetica locali.

Sono state avviate interlocuzioni e collaborazioni con la Camera di Commercio di Torino e con numerose aziende e associazioni di categoria. I soggetti coinvolti sono: AMIAT (Azienda Multiservizi Igiene Ambientale Torino); le sezioni provinciali di Torino e Biella dell'ANACI (Associazione Nazionale Amministratori Condominiali e Immobiliari); la segreteria regionale della FIAIP (Federazione Ita-

liana Agenti Immobiliari Professionali); GTT (Gruppo Torinese Trasporti); SMAT (Società Metropolitana Acque Torino).

Il 2007 ha visto anche la partecipazione del Movimento a campagne di informazione e sensibilizzazione.

«**Dialogo**». Dal 12 al 23 novembre 2007 Cittadinanzattiva Piemonte ha partecipato con undici sedi locali alla “Campagna Dialogo” realizzata dal Movimento in collaborazione con il Consorzio PattiChiari (legato all’ABI, l’Associazione Bancaria Italiana) e altre Associazioni dei Consumatori. L’iniziativa è stata finalizzata a potenziare la capacità dei cittadini di gestire in modo consapevole i propri risparmi, di orientare le scelte sulla base delle proprie esigenze effettive, valorizzando la chiarezza ed il dialogo nel rapporto con la propria banca.

«**La giornata del sole**». L’iniziativa è stata realizzata il 1 luglio 2007. La giornata ha fatto parte di una campagna di sensibilizzazione al risparmio energetico promossa da Enel. È stato allestito uno stand gonfiabile in piazza Castello a Torino, presidiato dai volontari di Cittadinanzattiva e dal personale Enel per nove ore, durante le quali è stato distribuito materiale informativo e kit per il risparmio energetico.

«**Torniamo in treno**». La campagna nazionale di Cittadinanzattiva ha preso il via il 21 dicembre 2007. Il suo obiettivo è denunciare ritardi e scarsa igiene dei treni italiani, ma anche il caro biglietti degli ultimi anni. Lo scopo finale dell’iniziativa è contribuire al miglioramento del servizio coinvolgendo i cittadini perché non si rassegnino allo stato delle cose. La Sede regionale si è impegnata a pubblicizzare la campagna attraverso la propria newsletter e gli interventi sui media riguardanti il trasporto ferroviario.

LE ATTIVITÀ NELL'AREA DELLA GIUSTIZIA

Nel corso del 2007 è proseguita l’attività di consulenza e informazione svolta dagli aderenti alla rete Giustizia per i diritti presso la Sede regionale. L’attivazione dello Sportello regionale dei consumatori ha coinvolto gli avvocati in consultazioni relative ad argomenti diversi, dalla sanità alle telecomunicazioni, assicurazioni, questioni condominiali, contratti bancari.

Nell’ambito del contenzioso giudiziale è stata pubblicata, nel mese di marzo, la sentenza relativa alla causa promossa contro Sanpaolo IMI S.p.A. dall’Associazione Movimento Consumatori, nella quale Cittadinanzattiva, unitamente ad altre Associazioni consumeristiche, è intervenuta “ad adiuvandum”. L’azione giudiziaria era stata promossa ai sensi della legge 281/1998 che legittima le Associazioni dei consumatori ad agire a tutela degli interessi collettivi ed era volta ad ottenere il riconoscimento della responsabilità dell’istituto bancario nella vendita, senza le adeguate informazioni, dei bond Cirio. L’esito della causa è stato negativo, in quanto il Giudice ha respinto la domanda formulata, e sostenuta, dalle Associazioni rappresentanti i cittadini.

È invece andata a buon fine la causa promossa a carico del Dr. Michele Di Summa, primario cardiocirurgico presso l’ospedale Molinette di Torino, per lo scandalo delle valvole cardiache. La sentenza ha riconosciuto al Tribunale per i diritti del malato, ammesso

come parte civile, un adeguato risarcimento.

In entrambe le cause citate i patrocinatori sono stati aderenti alla rete Giustizia per i diritti.

Un’ulteriore attività è stata quella di avviare un’interessante collaborazione con l’Associazione AUDIDO, che si occupa della tutela delle persone con disabilità e disagio psichico e fisico. Con tale Associazione si è creato uno sportello di ascolto in Caselle, in locali messi a disposizione dall’Amministrazione comunale, che si è dichiarata disponibile a patrocinare eventuali altre iniziative. Lo sportello è attivo nell’ultimo venerdì di ogni mese ed è assicurata la presenza di due avvocati che ricevono, a turno, i cittadini che si sono rivolti alla Sede regionale.

Si segnala infine la creazione del Centro di Giustizia per i diritti all’interno dell’Assemblea di Cittadinanzattiva di Biella.

LE ATTIVITÀ NELL'AREA DELLA SCUOLA

Nel corso del 2007 la rete regionale della Scuola di Cittadinanza Attiva ha realizzato alcune attività nell’ambito della Campagna nazionale «**Impararesicuri**».

Nel mese di marzo l’Assemblea di Alessandria ha presentato il Rapporto Provinciale 2007 sulla sicurezza nelle scuole (riferito all’anno scolastico 2006/2007), redatto in seguito al monitoraggio di tutti i 34 istituti superiori di competenza della Provincia e di 31 altri edifici scolastici dei gradi inferiori, di competenza dei Comuni, per un totale di 65 scuole. Per ciascun istituto è stata preparata una relazione contenente le risultanze dell’indagine, consegnata ai dirigenti scolastici; il Rapporto è stato realizzato assemblando le relazioni dei singoli istituti ed elaborando i dati secondo le metodologie del Rapporto nazionale, in modo da delineare la situazione della Provincia di Alessandria in comparazione con la situazione nazionale. Il Rapporto è stato presentato pubblicamente e consegnato ai dirigenti delle scuole e alle autorità della Provincia.

L’assemblea di Alessandria ha inoltre partecipato all’indagine di Cittadinanzattiva sul bullismo nella scuola, realizzando circa 100 interviste con il coinvolgimento degli studenti di due Istituti superiori (“Vinci” e “Migliara”). Tale iniziativa è stata avviata dopo la collaborazione del Movimento a un’analoga indagine (limitata a dieci quesiti) promossa nell’ottobre 2007 dall’Istituto “Vinci” e coordinata dal Prof. Mauro Gambetta e dalla Prof.ssa Giuliana Cellerino, con una risposta di circa 8000 questionari provenienti da tutte le scuole di ogni ordine e grado della provincia di Alessandria.

L’Assemblea ha organizzato due convegni ai quali hanno partecipato i rappresentanti di venti associazioni, durante i quali sono state illustrate le attività nazionali-regionali sull’alimentazione e sul buon uso dell’acqua.

La sede regionale nel corso del 2007 ha predisposto e realizzato due progetti presentati alle scuole nell’ambito della Campagna «**Impararesicuri**». Tali iniziative sono state approvate e cofinanziate dalla Regione Piemonte.

«**Mangio bene, cresco meglio**». Il Progetto è stato elaborato autonomamente dalla Sede regionale e presentato all’approvazione della Regione, che ne ha stanziato la copertura parziale delle spese. Il suo obiettivo consisteva nel contribuire all’educazione alimentare degli studenti delle scuole elementari e medie della Re-



gione. Il progetto è stato realizzato nei mesi di settembre, ottobre e novembre 2007.

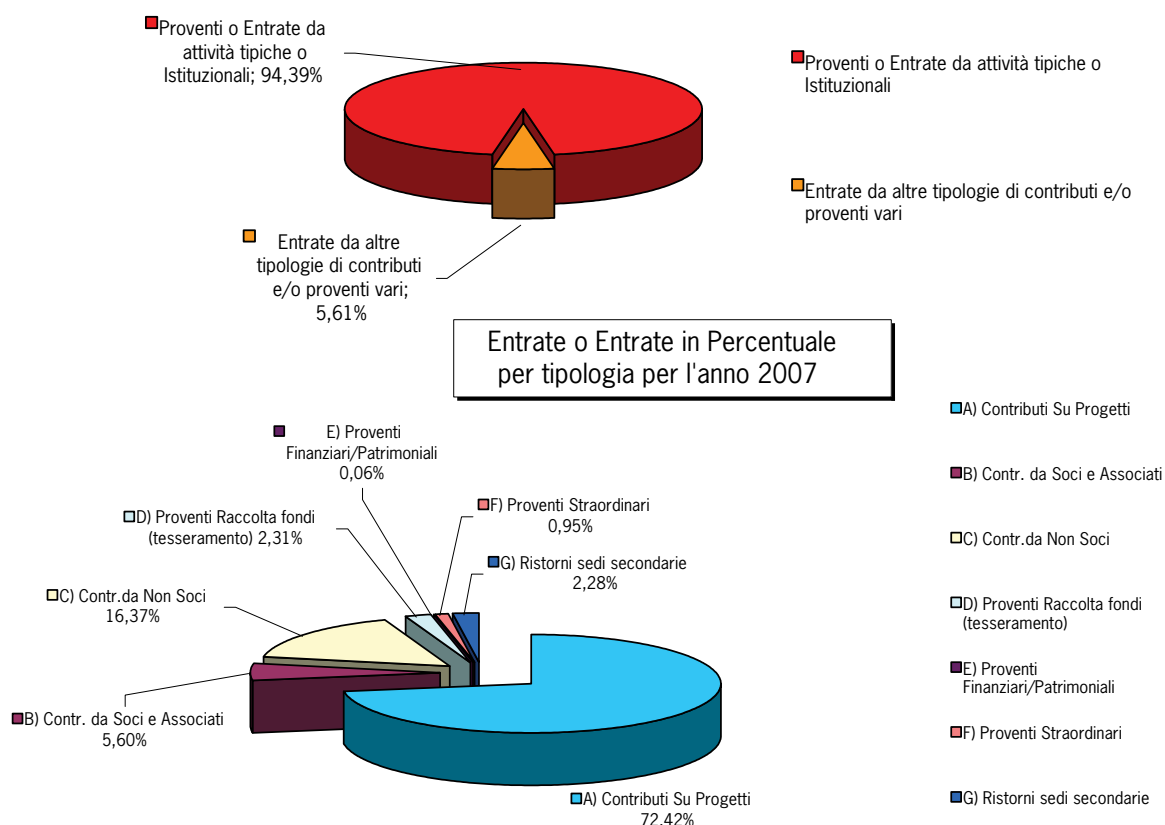
«**Acqua, preziosa liquidità Regione Piemonte**». Il progetto è stato elaborato autonomamente dalla Sede regionale ed è stato presentato alla Regione nel corso del 2007. Il suo obiettivo è svi-

luppare la cultura dell'utilizzo consapevole delle risorse, tra cui l'acqua riveste un'importanza fondamentale. L'iniziativa prevede interventi didattici nelle scuole elementari e medie e diffusione di informazione alla cittadinanza adulta attraverso incontri pubblici e interventi sui media. Il Progetto è stato approvato per essere realizzato nella prima metà del 2008.

Le risorse economiche

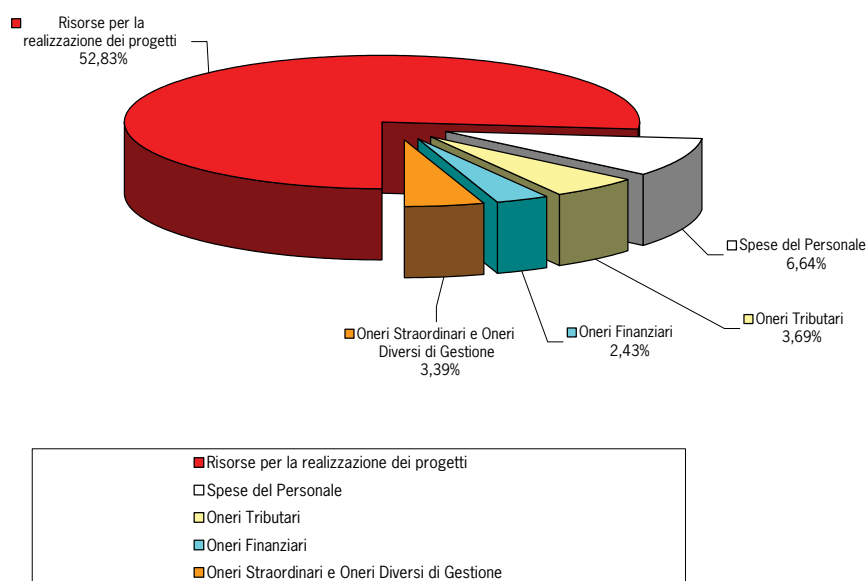
Analisi della raccolta delle Risorse economiche nell'anno 2007			€	71.336,99
	Euro	%	Euro	%
Proventi o Entrate da attività tipiche o Istituzionali			€ 67.335,54	94,39%
A) Contributi Su Progetti	€ 51.663,25	72,42%		
B) Contr. da Soci e Associati	€ 3.991,98	5,60%		
C) Contr. da Non Soci	€ 11.680,31	16,37%		
Entrate da altre tipologie di contributi e/o proventi vari			€ 4.001,45	5,61%
D) Proventi Raccolta fondi (tesseramento)	€ 1.650,00	2,31%		
E) Proventi Finanziari/Patrimoniali	€ 45,45	0,06%		
F) Proventi Straordinari	€ 681,00	0,95%		
G) Ristorni sedi secondarie	€ 1.625,00	2,28%		
Importi Totali		100,00%		100,00%

Le risorse Economiche Incassate Percentuali nell'anno 2007



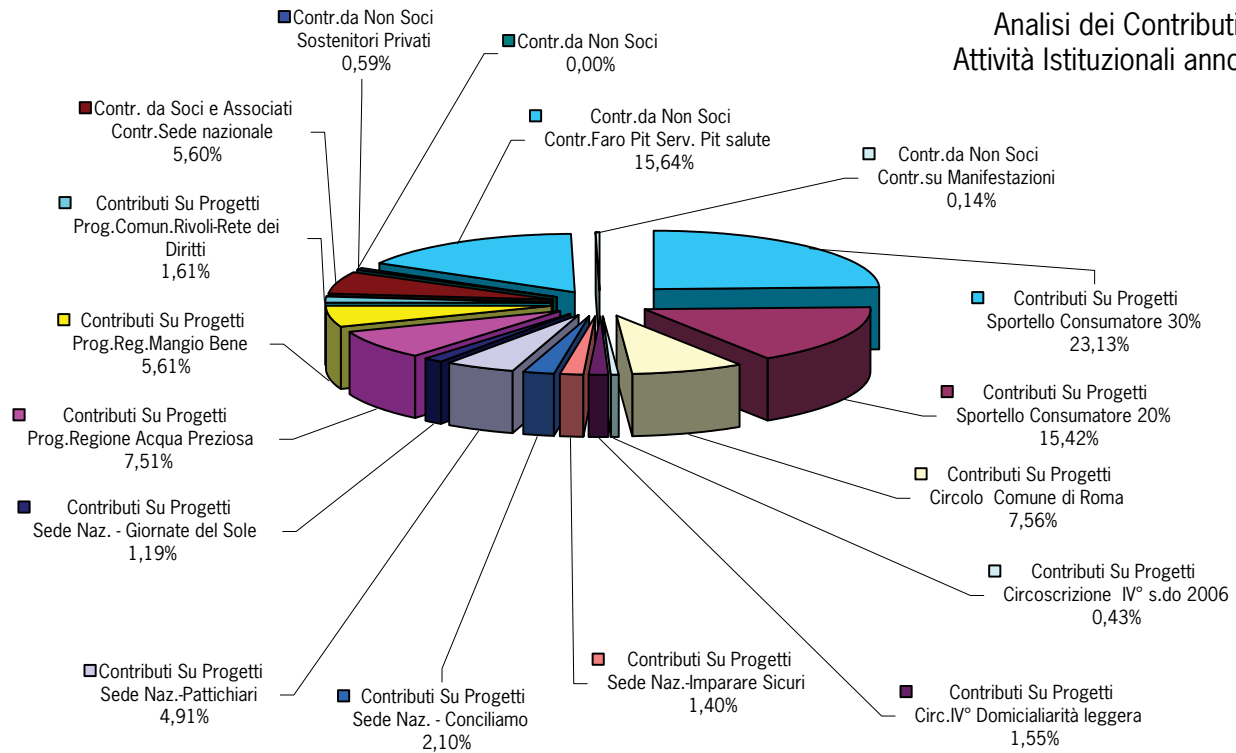
Utilizzo e Destinazione delle Risorse 2007		€ 71.777,22
	Euro	%
A) Risorse necessarie per il mantenimento della Sede	€ 22.269,73	31,03%
B) Risorse per la realizzazione dei progetti	€ 37.919,76	52,83%
C) Spese del Personale	€ 4.763,00	6,64%
D) Oneri Tributari	€ 2.651,99	3,69%
E) Oneri Finanziari	€ 1.741,51	2,43%
F) Oneri Straordinari e Oneri Diversi di Gestione	€ 2.431,23	3,39%
Importi totali	€ 71.777,22	100,00%
A) Risorse necessarie per il mantenimento della Sede	€ 22.269,73	
Cancelleria	€ 317,02	0,44%
Manut. e ripar. macch. el/elettron.	€ 526,68	0,73%
Sp.Riscaldamento	€ 2.001,86	2,79%
Energia elettrica	€ 453,20	0,63%
Acqua boccione	€ 93,00	0,13%
ADSL	€ 490,00	0,68%
Spese postali	€ 27,10	0,04%
Valori bollati	€ 139,10	0,19%
Spese di pulizie	€ 399,22	0,56%
Canoni di locazione fabbricati	€ 17.753,70	24,73%
Spese di spedizione	€ 68,85	0,10%
B) Risorse per la realizzazione dei progetti	€ 37.919,76	
Buoni pasto e vestiario vario	€ 7.347,85	10,24%
Costi per consulenze	€ 4.361,36	6,08%
Collaboratori per progetti	€ 7.783,00	10,84%
Oneri da Sedi Secondarie	€ 13.100,00	18,25%
Spese telefoniche	€ 3.181,00	4,43%
Altre spese di rappresentanza	€ 1.348,95	1,88%
Pubblicità e propaganda	€ 797,60	1,11%
C) Spese del Personale	€ 4.763,00	
Collaboratori Amministrativo sede	€ 4.763,00	6,64%
D) Oneri Tributari	€ 2.651,99	
Imposta di bollo	€ 110,70	0,15%
Pag.nell'esercizio	€ 2.541,29	3,54%
E) Oneri Finanziari	€ 1.741,51	
Interessi passivi di conto corrente postale	€ -	0,00%
Interessi passivi di conto corrente bancario	€ 1.516,41	2,11%
Spese Bancarie - Commissioni	€ 19,00	0,03%
Spese Postali - Commissioni	€ 206,10	0,29%
F) Oneri Straordinari e Oneri Diversi di Gestione	€ 2.431,23	
Sopravvenienze passive	€ 2.431,23	3,39%

Utilizzo e Destinazione Risorse per l'anno 2007

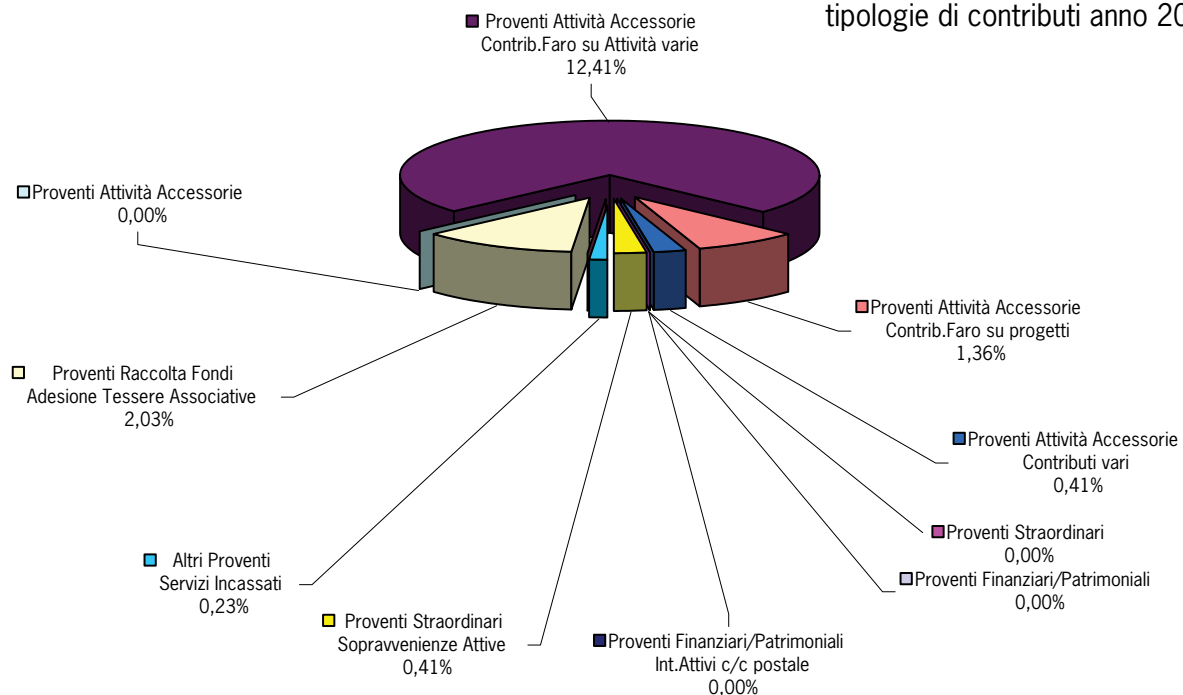




Analisi dei Contributi da Attività Istituzionali anno 2007



Analisi dei Proventi da altre tipologie di contributi anno 2007



Bilancio Generale

Cittadinanzattiva P.I. 06533150014 - Periodo esaminato dal 01/01/2007 al 31/12/2007

ATTIVITA'			PASSIVITA'		
Conto	Descrizione	Saldo	Conto	Descrizione	Saldo
10	Immobilizzazioni immateriali	65.899,00 19		F.do sval/amm immob. materiali	10.148,70
10 10	Costi di ricerca e sviluppo	65.681,00 19 38		F.do amm. macch. uff. elet/elettron	10.148,70
10 10 00	Costi di ricerca e sviluppo	65.681,00 19 38 00		F.do amm. macch. uff. elet/elettron	10.148,70
10 12	Software capitalizzato	218,00 41		Banche e conti correnti postali	8.418,75
10 12 00	Software capitalizzato	218,00 41 00		Banca c/c	8.418,75
12	Immobilizzazioni materiali	17.213,29 41 00 00		Banca c/c	8.418,75
12 11	Impianti specifici	1.658,40 62		Debiti a medio e lungo termine	37.021,32
12 11 00	Impianti specifici	1.658,40 62 20		Debiti per mutui ipotecari	386,34
12 11 00 10	Fotocopiatrice	1.658,40 62 20 00		Debiti per mutui ipotecari	386,34
12 34	Macchine uff. elettr. ed elettron.	15.554,89 62 50		Deb.m/I Collab./Aderenti	347,70
12 34 00	Macchine uff. elettr. ed elettron.	915,90 62 50 01		Deb.Quota 2007 Luigi Rosso	347,70
12 34 10	Arredi PC e telefonia fissa	10.018,99 62 60		Debiti m/I Sostenitori/Soci	36.287,28
12 34 20	Personal Computer	4.620,00 62 60 20		Debiti m/I Soci / Associati	36.287,28
15	Crediti a medio e lungo termine	51,65 70		Debiti verso fornitori	17.655,36
15 30	Depositi cauzionali attivi	51,65 70 00		Fornitori nazionali	17.655,36
15 30 00	Depositi cauzionali attivi	51,65 70 00 00		/00000 COPYSRINTER SRL	519,72
30	Crediti verso clienti	21.510,00 70 00 00		/00001 TELECOM ITALIA SPA	3.015,50
30 90	Crediti Contributi ns/sostenitori	21.510,00 70 00 00		/00001 ISESCO 2	3.699,04
30 90 03	/00004 Regione Prog.Acqua Preziosa	5.360,00 70 00 00		/00002 CERESA Energy & Facility	6.139,00
30 90 03	/00007 Comune Rivoli - Rete dei Diritti	1.150,00 70 00 00		/00002 F.lli Mendicchio Srl	3.200,00
30 90 03	/00007 Prog.Reg.Mangio Bene	4.000,00 70 00 00		/00002 Musy Margherita / Studio Quallio	1.000,00
30 90 03	/00008 Regione Piemonte Sportello Consumat	11.000,00 70 00 00		/C0000 Bertoni Claudio	82,10
41	Banche e conti correnti postali	1.206,53 73		Debiti verso soci	19.100,00
41 02	Conto corrente postale	1.206,53 73 02		Debiti vs aderenti	6.000,00
41 02 00	Conto corrente postale	1.206,53 73 02 39		Debiti Vs Maddalena Galizio	5.000,00
42	Assegni, danaro e valori in cassa	821,52 73 02 41		Debiti Vs Beppe Paletto	1.000,00
42 00	Cassa contanti sede	821,52 73 50		Debiti delle Sedi	13.100,00
42 00 00	Cassa contanti sede in Euro	821,52 73 50 04		Biella	3.100,00
		73 50 06		Assemblea Alessandria	10.000,00
		74		Debiti vs Dipendenti/Collaboratori	6.452,30
		74 50		Collaboratori compenso da liquidare	6.452,30
		74 50 10		Coll.Bertoni Claudio da Liquidare	3.600,00
		74 50 15		Collaborazione Luigi Rosso	2.052,30
		74 50 17		Bertoni Claudio Bonus 2007	500,00
		74 50 18		Zaglio Valentina	300,00
		76		Debiti verso Erario	8.345,79
		76 50		Deb. Tasse/imposte Varie	8.345,79
		76 50 10		Tarsu - Immondizia	2.615,57
		76 50 20		Cartelle Uniriscossioni a Ruolo	5.730,22
	TOTALE	106.701,99		TOTALE	107.142,22
	PERDITA D'ESERCIZIO	440,23			
	TOTALE A PAREGGIO	107.142,22			



Cittadinanzattiva P.I. 06533150014 - Periodo esaminato dal 01/01/2007 al 31/12/2007

CONTO ECONOMICO

COSTI			RICAVI		
Conto	Descrizione	Saldo	Conto	Descrizione	Saldo
91	Acquisti di beni e servizi	29.812,09 80		Vendite di beni e prest. servizi	71.336,99
91 07	Cancelleria	317,02 80 50		Attività Istituzionali	67.335,54
91 07 00	Cancelleria	317,02 80 50 10		Contributi Su Progetti	51.663,25
91 26	Manut. e ripar. macch. el/elettron.	526,68 80 50 10 04		Sportello Consumatore	27.500,00
91 26 00	Manut. e ripar. macch. el/elettron.	526,68 80 50 10 04 03		Sportello Consumatore 30%	16.500,00
91 30	Riscaldamento	2.001,86 80 50 10 04 04		Sportello Consumatore 20%	11.000,00
91 30 00	Sp.Riscaldamento	2.001,86 80 50 10 10		Circolo Comune di Roma	5.391,38
91 31	Energia elettrica	453,20 80 50 10 11		Circoscrizione IV° s.do 2006	309,87
91 31 00	Energia elettrica	453,20 80 50 10 12		Circ.IV° Domiciliarità leggera	1.105,00
91 32	Acqua potabile	93,00 80 50 10 13		Sede Naz.-Imparare Sicuri	1.000,00
91 32 10	Acqua Boccione	93,00 80 50 10 14		Sede Naz. - Conciliamo	1.500,00
91 33	Spese telefoniche	3.671,00 80 50 10 15		Sede Naz.-Pattichiarì	3.500,00
91 33 00	Spese telefoniche	3.181,00 80 50 10 16		Sede Naz. - Giornate del Sole	847,00
91 33 10	ADSL	490,00 80 50 10 17		Prog.Regione Acqua Preziosa	5.360,00
91 34	Spese postali	166,20 80 50 10 18		Prog.Reg.Mangio Bene	4.000,00
91 34 00	Spese postali	27,10 80 50 10 19		Prog.Comun.Rivoli-Rete dei Diritti	1.150,00
91 34 10	Valori Bollati	139,10 80 50 30		Contr. da Soci e Associati	3.991,98
91 50	Costi per consulenze	4.361,36 80 50 30 00		Contr.Sede nazionale	3.991,98
91 50 00	Costi per consulenze	4.361,36 80 50 40		Contr.da Non Soci	11.680,31
91 55	Spese di Pulizie	399,22 80 50 40 01		Sostenitori Privati	423,65
91 55 00	Spese di Pulizie	399,22 80 50 40 15		Contr.Faro Pit Serv. Pit salute	11.158,21
91 60	Canoni di locazione fabbricati	17.753,70 80 50 40 16		Contr.su Manifestazioni	98,45
91 60 00	Canoni di locazione fabbricati	17.753,70 80 60		Attività No Istituzionali	4.001,45
91 92	Spese varie	68,85 80 60 20		Proventi Raccolta Fondi	1.650,00
91 92 10	Spese di spedizione	68,85 80 60 20 01		Adesione Tessere associative	1.650,00
92	Costi del personale	19.893,85 80 60 40		Proventi Finanziari/Patrimoniali	45,45
92 00	Stipendi e salari	12.546,00 80 60 40 01		Int.Attivi c/c postale	45,45
92 00 20	Compenso collaboratori	1.680,00 80 60 50		Proventi Straordinari	681,00
92 00 30	Compenso Claudio Bertoni	5.196,00 80 60 50 01		Sopravvenienze Attive	681,00
92 00 50	Collab. Sedi Secondarie	5.670,00 80 60 60		Ristori sedi secondarie	1.625,00
92 41	Altri costi del personale	7.347,85 80 60 60 01		Dama - Biella	700,00
92 41 30	Buoni Pasto	6.907,45 80 60 60 02		Alessandria	925,00
92 41 40	Vestiaro Vario	440,40			
93	Oneri diversi di gestione	15.246,55			
93 20	Pubblicità e propaganda	797,60			
93 20 00	Pubblicità e propaganda	597,60			
93 20 20	Spese legali	200,00			
93 41	Altre spese di rappresentanza	1.348,95			
93 41 00	Altre spese di rappresentanza	797,62			
93 41 30	Spese per viaggio	551,33			
93 70	Oneri Sedi Secondarie	13.100,00			
93 70 06	Sportello Alessandria	10.000,00			
93 70 07	Sportello Biella	3.100,00			
96	Oneri finanziari	1.741,51			
96 30	Interessi passivi di conto corrente	1.516,41			
96 30 00	Int. passivi c/c Bancario	1.516,41			
96 33	Spese bancarie	225,10			
96 33 00	Sp.banc.Commissioni	19,00			
96 33 10	Spese c/c postale	206,10			
98	Altri oneri straordinari	2.431,23			
98 00	Sopravvenienze passive	2.431,23			
98 00 00	Sopravvenienze passive	2.431,23			
99	Oneri tributari di competenza	2.651,99			
99 11	Imposta di bollo	110,70			
99 11 00	Imposta di bollo	110,70			
99 40	Imposte e Tasse D'esercizio	2.541,29			
99 40 10	Pag.nell'esercizio	2.541,29			
	TOTALE	71.777,22		TOTALE	71.336,99
				PERDITA D'ESERCIZIO	440,23
				TOTALE A PAREGGIO	71.777,22

Ringraziamo...

Cittadinanzattiva Regione Piemonte Onlus ha realizzato le attività descritte nel presente bilancio sociale anche grazie alla collaborazione e al sostegno dei seguenti Enti, Associazioni, soci volontari, cui vanno i nostri sentiti ringraziamenti.

Sostenitori su attività e progetti:

Regione Piemonte, Provincia di Torino, Comune di Torino, III Circoscrizione Torino, IV Circoscrizione Torino, VI Circoscrizione Torino, VII Circoscrizione Torino, Provincia di Alessandria, Comune di Alessandria, Prefettura di Alessandria, Camera di Commercio di Torino, Camera di Commercio di Alessandria, AMAG (Azienda Municipale Acqua e Gas) di Alessandria, Fondiaria SAI.

Bilancio sociale “CITTADINANZATTIVA UMBRIA ONLUS – 2007”

Redigere un bilancio sociale è un po' come guardarsi allo specchio o come presentarsi per la prima volta a degli sconosciuti.

Ti costringe a mettere a fuoco lo scopo del tuo agire, gli obiettivi, i contenuti, i destinatari e soprattutto ti costringe a confrontarti con i risultati.

Il bilancio sociale ha un nemico: l'autoreferenzialità delle organizzazioni cioè l'agire per se stessi, perché ormai si ha un ruolo sociale e si vuole continuare a mantenerlo, indipendentemente dal senso di tale agire.

Il bilancio sociale è perciò uno strumento di fondamentale importanza: è la certificazione di un profilo etico, l'elemento che legittima il ruolo di un soggetto, non solo in termini strutturali ma soprattutto morali agli occhi della comunità di riferimento.

Ma il bilancio sociale è anche uno strumento di comunicazione geniale. Darsi una visibilità nella società civile, rendere evidente il proprio impegno nelle varie comunità locali, affermare l'importanza delle attività compiute: questi gli obiettivi comunicativi.

È il terzo anno che, come Cittadinanzattiva - Umbria, ci accingiamo a scrivere il nostro bilancio sociale.

Da una parte, il bilancio sociale ci ha permesso di rileggere la nostra storia, che in Umbria è una storia lunga, di quasi 30 anni.

I cambiamenti nei gruppi dirigenti che si sono succeduti negli anni alla guida del Movimento non hanno però mai interrotto una linea di continuità; il che fa sì che ancora oggi quelli che erano i ragazzi che nel '77 furono contattati da altri giovani romani per una ricerca sui gruppi giovanili cattolici, siano in certi casi alla guida del movimento regionale o nazionale.

Una organizzazione come Cittadinanzattiva non può permettersi il lusso di essere inutile; non c'è bisogno di associazioni poco significative, ma vi assicuro che se chi ci legge stesse con noi la mattina nelle nostre sedi o nelle sedi degli sportelli del consumatore o nelle sezioni del Tribunale per i diritti del malato dentro gli ospedali, non avrebbe dubbi.

Il flusso costante di persone che quotidianamente contattano Cittadinanzattiva per le motivazioni più disparate (ma con alcune costanti: in ambito ospedaliero le liste d'attesa, per esempio, e in ambito consumerismo, le mille trappole della telefonia) costituiscono la nostra base sociale; ma quanti dei problemi presentati riusciamo a risolvere, che livello di soddisfazione otteniamo nella nostra pratica quotidiana?

Queste le domande a cui cercheremo di rispondere nelle prossime pagine con il bilancio sociale 2007.

Anna Rita Cosso

Vice Segretario regionale Cittadinanzattiva Umbria

LA STORIA

Nelle precedenti edizioni abbiamo fornito delle brevi sintesi dei quasi 30 anni di vita di Cittadinanzattiva - Umbria.

Ricordiamo questa volta i segretari regionali che si sono succeduti alla guida del Movimento (che fino al 2000 si chiamava Movimento Federativo Democratico per poi darsi un nome più moderno e

comprensibile: Cittadinanzattiva).

GIUSTINO TRINCIA dal 1978 al 1983. È stato il segretario della fondazione, del periodo “eroico”, quello in cui dei giovani universitari si tassavano per poter far vivere questa nuova organizzazione. Durante la sua segreteria nacque il Tribunale per i diritti del malato, si tenne il Collegio giudicante a Perugia in piazza Italia nel 1981, si costituirono le realtà locali, si aprirono i centri per i diritti del malato dentro gli ospedali, non sempre in modo indolore, si avviarono politiche per la casa, la famiglia, la scuola, i giovani, il controllo dei prezzi. Attualmente Giustino Trincia è Vice Segretario di Cittadinanzattiva, membro del CNCU (Consulta nazionale consumatori e utenti).

AMEDEO SANTINI dal 1983 al 1992. Con lui il movimento si consolidò e realizzò due grandi indagini popolari: quella sul servizio sanitario e quella sulle frane, portando cittadini comuni armati di buon senso e buona volontà a contatto con le problematiche degli ospedali e della medicina di base e della gestione talora dissennata del territorio. I centri per i diritti del malato cominciarono ad ottenere brillanti successi: si fecero campagne contro gli “scioperi selvaggi” dei medici, per l'adozione del cartellino di riconoscimento degli operatori sanitari, per gli spazi gioco al reparto pediatria e per strutture di riposo per le mamme, si fecero indagini sulla qualità del vitto negli alberghi.

Si organizzarono mostre d'arte per l'autofinanziamento con le donazioni di artisti come De Gregorio, D'Orazio, Lewitt, Marini, Pepper, Bizzarri, Metelli.

Si affrontarono temi come l'emergenza nucleare, si propose il parco fluviale del Tevere, si partecipò a varie edizioni della Marcia della pace, si fecero campagne per la lotta all'emarginazione degli anziani. Attualmente Amedeo Santini è Sindaco del Comune di Santa Anatolia di Narco.

RITA TANA dal 1992 al 1996. È stata il segretario che ha consolidato in modo consistente la struttura politico-organizzativa del movimento attraverso la creazione di forti coordinamenti regionali e di altrettanto solide strutture locali. Con lei nel 1994 si realizzò un importante seminario nazionale sull'art. 14 del decreto 502/1992 “La nuova riforma sanitaria” che stabiliva per la prima volta che la tutela dei diritti e la partecipazione dei cittadini costituivano parte integrante della gestione del servizio sanitario nazionale. Rita Tana ha avuto ruoli di alta responsabilità come dirigente della Regione dell'Umbria tra l'altro sostenendo concretamente le politiche a tutela dei consumatori della Regione Umbria. Attualmente in pensione, fa parte della Consulta regionale dei consumatori e utenti.

PAOLO BARONTI dal 1996 ad oggi. Con lui Cittadinanzattiva ha sviluppato le proprie attività in campo consumeristico, entrando a far parte della Consulta regionale dei Consumatori e utenti e sviluppando, attraverso la partecipazione a progetti regionali, una notevole capacità di analisi e intervento sulla realtà locale. In questi anni Cittadinanzattiva si è anche caratterizzata per il lancio di importanti campagne per i diritti civili (ricordiamo quella con i sindacati dei pensionati per il libero accesso alle cure dentistiche in ospedale o la campagna con l'associazione Libera per l'utilizzo dei beni confiscati ai mafiosi e ai corrotti). È attualmente segretario dell'UNCEN e consulente di numerose amministrazioni locali.



Nel 2008 si terranno i congressi locali e il congresso regionale che porterà all'elezione di un nuovo segretario regionale. Questo è il terzo bilancio sociale della sede regionale di Cittadinanzattiva - Umbria.

Il bilancio sociale 2007 si articola in 3 parti.

La prima parte contiene la storia di Cittadinanzattiva, l'assetto istituzionale dell'organizzazione regionale e la descrizione della struttura.

La seconda parte riguarda le attività svolte e i risultati conseguiti. La terza parte riguarda le risorse economiche, con il bilancio consuntivo 2007 e i ringraziamenti.

L'ASSETTO ISTITUZIONALE

Cittadinanzattiva ha una struttura democratica e federalista che parte dal livello locale, con le Assemblee territoriali per arrivare al Congresso regionale. Il suo assetto è articolato in due livelli che corrispondono a due poli di responsabilità: locale e regionale.

Ogni organo, monocratico o collegiale deve rispondere del suo operato ai congressi e alle assemblee a metà e a conclusione del suo mandato (quattro anni).

Il livello locale:

In Umbria sono presenti 7 Assemblee Territoriali a: Spoleto, Perugia, Castiglione del Lago, Foligno, Terni, Narni e Orvieto.

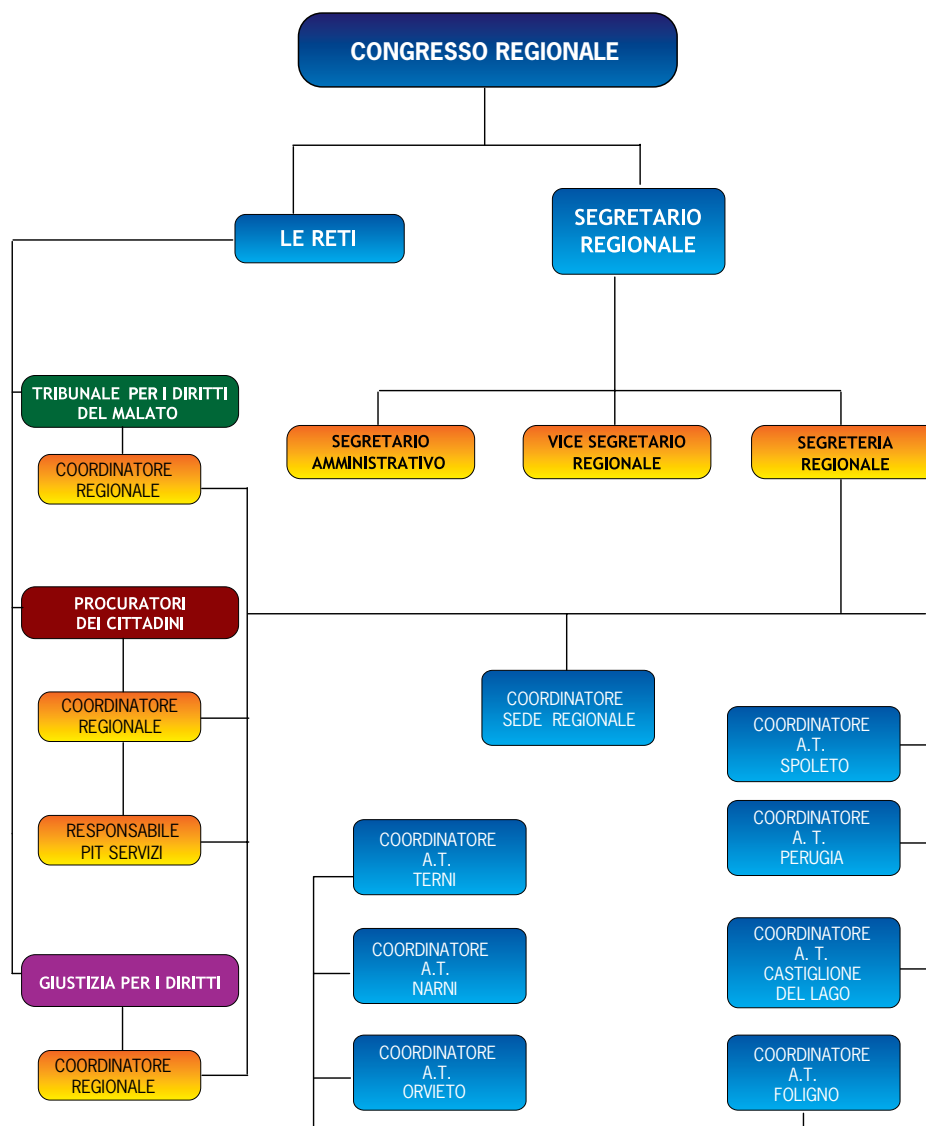
Ogni assemblea può avere più reti, cioè strutture specializzate per specifiche politiche (Tribunale per i diritti del malato, Procuratori dei cittadini e Giustizia per i diritti).

Ogni Assemblea elegge gli organi interni (il coordinatore e i responsabili delle reti) e i rappresentanti al Congresso regionale.

Il livello regionale:

Il Congresso regionale, è sia organo di promozione politica che di rappresentanza, dura in carica 4 anni ed elegge le cariche regionali (il Segretario regionale e la Segreteria) e i delegati al Congresso nazionale.

L'ASSETTO ORGANIZZATIVO



I PROGETTI 2007

SPORTELLO DEL CONSUMATORE

Durata: inizio 2001 - permanente

Località: Spoleto - Sede Regionale e Assemblee di Spoleto, Perugia, Castiglione del Lago.

Partner coinvolti: Associazioni dei Consumatori iscritte all'Albo regionale per la gestione degli sportelli del consumatore

Obiettivi: promuovere l'educazione al consumo e far crescere il livello di consapevolezza dei consumatori sui propri diritti.

Descrizione: il servizio nasce nel 1993 su progetto delle Associazioni dei consumatori, promosso dalla regione dell'Umbria e dalla Consulta per l'Utenza ed il consumo, in attuazione della L.R. 34/87. Dal 1996, con la L.R. 17/96, lo Sportello del Consumatore è stato istituito presso la Giunta Regionale e la gestione è affidata in convenzione alle Associazioni dei consumatori. Cittadinanzattiva inizia l'attività nel 2001, negli Sportelli di Perugia e Spoleto e nel 2003 a Castiglione del Lago. Vi si svolge informazione nei confronti dei consumatori; consulenza su problemi di pronta soluzione; informazione sulle strutture pubbliche di servizi; raccolta segnalazioni, proteste e suggerimenti; attività di educazione al consumo; attivazione delle procedure di conciliazione per dirimere controversie tra consumatori ed operatori economici.

Risultati ottenuti: circa 350 i casi trattati e risolti, la maggior parte riferiti ai servizi di telefonia (avviate procedure di conciliazione al Corecom). Nel settore Commercio molte le problematiche relative alla vendita di prodotti difettosi e all'acquisto fuori dei locali commerciali.

Team: Susanna Del Lesto, Paola Giulivi, Roberta Ricci, operatrici del servizio; Manola Antinori, Anna Rita Bocchini, Valeria Gaggiani, Benedetta Marchesini, Sara Pievaioli, Monica Raichini e Alessandra Santarelli, Avvocati.

Questo progetto è stato realizzato con il sostegno di: Regione dell'Umbria, Ministero Attività Produttive, Province, Comuni, Comunità Montane.

PIT SERVIZI SPOLETO (PROGETTO INTEGRATO DI TUTELA NEI SERVIZI DI PUBBLICA UTILITÀ)

Durata: permanente - operativo il martedì, il mercoledì e il venerdì ore 9/12. I cittadini possono accedervi personalmente o tramite telefono, fax e mail.

Località: Spoleto - sede regionale

Partner coinvolti: Pubblica Amministrazione, Az. di servizi di pubblica utilità, Poste

Obiettivi: fornire informazione, intervento e consulenza gratuita ai cittadini nel settore dei servizi di pubblica utilità (trasporti, poste, servizi assicurativi e finanziari, energia, telecomunicazioni e pubblica amministrazione). In base all'analisi delle segnalazioni ogni anno viene redatto un rapporto sullo stato dei servizi.

Descrizione: Il PIT Servizi Spoleto, nato sulla scia dell'esperienza maturata dal PIT nazionale integra l'attività dello sportello del con-

sumatore di Spoleto. L'attività che si svolge è quella di assistenza e consulenza nel campo dei servizi pubblici trasporti, poste, servizi assicurativi e finanziari, energia, telecomunicazioni e pubblica amministrazione sia di persona che via e-mail o per telefono. Tutela agli investitori. È in atto anche un servizio di conciliazione poste.

Risultati ottenuti: I casi trattati sono stati 69. Nello specifico: 10 per Contratti beni e prodotti; 12 per Energia; 15 per Pubblica Amministrazione; 3 per i servizi assicurativi; 4 per i servizi bancari; 2 per i postali; 20 per le Telecomunicazioni e 3 per i trasporti.

Team: Paola Giulivi, Avv. Manola Antinori Petrini, Avv. A. Rita Bocchini, Avv. Valeria Gaggiani, Avv. Alessandra Santarelli, e M. Corrada Santini; Remo Melchiorri e Alberto Conti, consulenti.

Il progetto è autofinanziato

ACQUISTARE ON LINE IN TUTTA SICUREZZA

Tempi di realizzazione: 12 mesi

Località: Spoleto, Perugia e Terni

Partner coinvolti: Polizia Postale di Perugia, Associazione Movimento difesa del Cittadino e Confconsumatori.

Obiettivi specifici: indagare circa l'uso di internet nella popolazione giovanile tramite un sondaggio tra i giovani delle ultime classi delle scuole medie superiori e realizzazione di incontri formativi e informativi sugli acquisti on line in sicurezza, in collaborazione con la polizia postale, con la distribuzione di un vademecum.

Risultati ottenuti: l'indagine è stata fatta su un campione di 120 studenti delle classi III, IV e V degli Istituti I.T.I.S. e I.P.S.I.A di Spoleto e sono stati distribuiti 200 vademecum.

Team del progetto: Paola Giulivi, Anna Rita Cosso.

Questo progetto è stato realizzato con il sostegno di: Consulta Regionale per l'utenza e il consumo

LA BUSSOLA DEL RISPARMIATORE

Tempi di realizzazione: 10 mesi

Località: Spoleto, Castiglione del Lago.

Obiettivi specifici: incrementare l'alfabetizzazione finanziaria degli adulti, con un occhio di riguardo per le fasce deboli della popolazione; rendere i consumatori più informati e più capaci di amministrare le proprie risorse finanziarie in maniera responsabile.

Risultati ottenuti: negli incontri informativi presso l'Università della Terza età di Spoleto e il Centro sociale anziani "L'incontro" di Castiglione del Lago sono stati raggiunti circa 180 cittadini.

Team del progetto : Daria Ferrari, Susanna Del Lesto

Questo progetto è stato realizzato con il sostegno di: Cittadinanzattiva nazionale



PROGETTO "AIFA" SEMINARIO REGIONALE DI FORMAZIONE "L'USO CORRETTO DEI FARMACI"

Tempi di realizzazione: 3 mesi

Località: Spoleto

Partner coinvolti: ASL n°3 Umbria

Obiettivi specifici: garantire una corretta informazione sulla scelta del farmaco equivalente e il corretto uso dei farmaci; promuovere il diritto all'informazione e alla libera scelta in tema di farmaci; contribuire alla cultura del farmaco equiva-

lente, riducendo pregiudizi e falsi miti.

Risultati ottenuti: formazione di circa 20 informatori di prossimità e realizzazione di n° 6 iniziative locali della durata di più giorni, negli ospedali e farmacie di Spoleto, Terni, Narni, Orvieto, Perugia e Foligno con distribuzione di materiale informativo.

Team del progetto: Rossana Santi (Coordinatrice regionale TDM) e TDM di Spoleto.

Questo progetto è stato realizzato con il sostegno di: Cittadinanzattiva nazionale.

Le risorse economiche

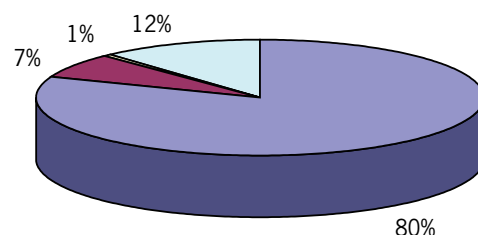
La raccolta dei fondi deriva direttamente dai progetti che vengono realizzati nel territorio.

Una gran parte dei finanziamenti transita attualmente tramite la "Consulta regionale per l'utenza e il consumo" (L.R. 34/87) che a sua volta utilizza fondi ministeriali.

La necessità di diversificare i fondi ha fatto sì che venisse avviata dal 2006 l'attività di autofinanziamento.

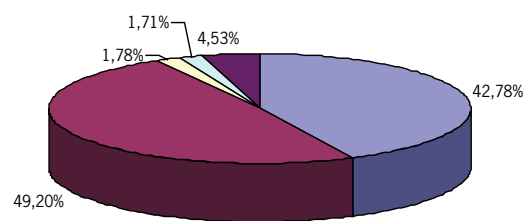
La sede regionale ha rinunciato alla parte ad essa spettante delle quote di adesione delle realtà locali (ad eccezione dell'Assemblea di Spoleto che usufruisce dei locali della sede).

RISORSE RACCOLTE 2007	€	%
(importi in migliaia di euro)		
Da enti pubblici	18.138,43	80,95
Da Ce.S.A.C.	2.600,00	11,60
Da Cittadinanzattiva nazionale	1.500,00	6,70
Da autofinanziamento	167,00	0,75
TOTALE	22.405,43	100,00



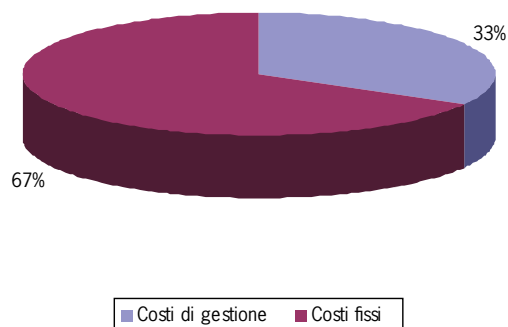
da enti pubblici
da autofinanziamento
da Cittadinanzattiva nazionale
da Ce.S.A.C.

UTILIZZO E DESTINAZIONE DELLE RISORSE 2007	€	%
Risorse necessarie al mantenimento della sede	6.950,74	42,78
Risorse necessarie per la realizzazione delle attività	7.993,92	49,20
Spese personale	289,75	1,78
Contributi	278,05	1,71
Oneri finanziari	736,27	4,53
TOTALE	16.248,73	100,00



Risorse necessarie al mantenimento della sede
Risorse necessarie per la realizzazione delle attività
Spese personale
Contributi
Oneri finanziari

RISORSE NECESSARIE AL MANTENIMENTO DELLA SEDE		
	€	%
Costi di gestione	2.321,21	33,40
Costi fissi	4.629,53	66,60
TOTALE	6.950,74	100,00



BILANCIO CONSUNTIVO 2007

Rendiconto Gestionale a proventi e oneri

31/12/2007

PROVENTI

Proventi da attività tipiche

a) Regione Umbria – Consulta (Contributo alle associazioni)	3.324,72
b) Regione Umbria – Consulta (saldo prog. '06)	1.314,67
c) Regione Umbria (Prog. Sport. Consum. II Q. '06)	2.779,41
d) Regione Umbria (Prog. Sport. Consum. Saldo '06 e I quadr. '07)	5.619,63
e) Regione Umbria (Prog. '06 "Scuola elettronica del Consumo")	600,00
f) Regione Umbria (25ennale Tribunale diritti malato)	5.000,00
g) Cittadinanzattiva nazionale (prog. "Imparare sicuri '06")	1.000,00
h) Cittadinanzattiva nazionale (seminario l'uso corretto dei farmaci)	500,00
i) Assemblea di Spoleto (quota spettante adesioni)	167,00
l) Ce.S.A.C. (prog. Osservatorio tariffe e tributi locali)	2.600,00

TOTALE PROVENTI

22.405,43

ONERI

1) Oneri attività tipiche

a) Materiali per realizzazione progetti	3.026,71
b) Spese personale	289,75
c) Contributi	278,05
d) Altre imposte	1.210,50
f) Locazioni	4.629,53
g) Rimborsi spese sostenuti	2.526,91
h) Utenze (gas, acqua)	527,19
i) Enel	521,21
l) Assicurazioni	132,00
m) Telefoniche	1.080,81
n) Cartoleria	200,66
o) Postali e marche	129,80
p) Manutenzioni	60,00
q) Abbonamenti	51,00
r) Noleggi	61,00
s) Rimborsi spese sportello	2.670,00
t) Oneri diversi di gestione	37,68
u) Rimborsi maturati e non corrisposti da sportello	3.536,00
v) Rimborsi spese maturati e non corrisposti	3.232,32

2) Oneri finanziari

736,27

TOTALE ONERI

24.937,39

RISULTATO ESERCIZIO IN CORSO

-2.531,96



STATO PATRIMONIALE E FINANZIARIO	31/12/2007
ATTIVO	€
A) INVESTIMENTI	
I Investimenti materiali	2.213,15
Fondo investimenti	(2.053,29)
Investimenti netti	159,36
B) ATTIVO CIRCOLANTE	
I Disponibilità liquide	514,10
II Disponibilità c/c bancario	123.347,20
C) RISULTATO D'ESERCIZIO	2.531,96
TOTALE ATTIVO	126.552,62
PASSIVO	
A) PATRIMONIO NETTO	0
B) DEBITI	
a) debiti vs/fornitori	1.404,00
b) debiti vs/collaboratori	6.768,32
c) debiti vs/ progetto "Giardini nel mondo"	119.367,75
d) debiti v/enti previdenziali	416,55
TOTALE PASSIVO	126.552,62

Ringraziamo...

Cittadinanzattiva - Umbria desidera ringraziare tutti i soggetti pubblici che, nel corso del 2007, hanno sostenuto la nostra attività.
 Cittadinanzattiva nazionale per il progetto Seminario "L'uso corretto dei farmaci";
 Comuni e Comunità montane di Castiglione del Lago, Perugia e Spoleto per il progetto "Sportello del consumatore"
 Provincia di Perugia per il progetto "Sportello del consumatore"
 Regione dell'Umbria per i progetti "Acquistare on line in tutta sicurezza"; "Scuola elettronica del consumo"; "Sportello del consumatore".

Sostienici

Tutti i risultati raggiunti ed illustrati in questo bilancio sociale sono stati realizzati grazie al prezioso contributo di cittadini e istituzioni che, a vario titolo e in forme differenti, ci hanno sostenuto.

Sostieni anche tu le nostre attività, aderisci alla campagna **“diventa anche tu un cittadino di colore”**.

Non impallidire se qualcosa non va, diventa del colore che vuoi. Dai forza ai tuoi diritti. Sostieni Cittadinanzattiva.

Puoi donare a Cittadinanzattiva in diversi modi e ricorda che la donazione comporta dei benefici fiscali (legge n.80 del 14 maggio 2005).

VERSAMENTO

su c/c postale n. 67425561
intestato a Cittadinanzattiva Onlus Via Flaminia, 53 - 00196 Roma

BONIFICO

Su conto bancoposta n.000067425561
ABI 07601
CAB 03200
IBAN IT 87 Y 07601 03200 000067425561
intestato a Cittadinanzattiva Onlus Via Flaminia, 53 - 00196 Roma

ASSEGNO BANCARIO

non trasferibile
da inviare a Cittadinanzattiva Onlus Via Flaminia, 53 - 00196 Roma

CARTA DI CREDITO

scaricando il modulo dal sito www.cittadinanzattiva.it
ed inviandolo via fax allo 06 367 18 333

Puoi anche scegliere di destinare il 5x1000 dell'Irpef a Cittadinanzattiva, è un piccolo gesto che davvero non costa nulla. Nella tua dichiarazione dei redditi firma il riquadro dedicato alle onlus e inserisci il nostro codice fiscale **80436250585**.

Grazie fin d'ora, per tutto ciò che potrai fare.

Per sapere di più sulle nostre iniziative di raccolta fondi, visita il sito www.cittadinanzattiva.it nella sezione sostienici o scrivi a donazioni@cittadinanzattiva.it.

Salute

Consumatori

Giustizia

Scuola

Europa

Impresa

Cittadinanzattiva. Da 30 anni, i Diritti a tinte forti.



Un anno di progetti

In questo capitolo, abbiamo ripercorso un anno di progetti e poiché nella seconda parte del bilancio sociale, nelle singole aree ci è capitato di affrontare nello specifico la descrizione di più progetti, in questa parte quelli non saranno descritti ma semplicemente citati.

AREA SALUTE

- **ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA** - Ricognizione sull'assistenza domiciliare integrata in Italia

Risultati: sono stati rielaborati i dati dell'indagine in tre regioni (Campania, Veneto e Piemonte) e presentati altrettanti rapporti. A marzo 2008 è prevista la presentazione di altri due Rapporti regionali (Lombardia e Lazio).

Con il sostegno di: GLAXOSMITHKLINE

- **AUDIT CIVICO** - Valutazione civica della qualità delle prestazioni delle aziende sanitarie locali e ospedaliere

Con il sostegno di: ASTRAZENEC, AGENZIA REGIONALE DELLA SANITA' REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA, AGENZIA REGIONALE DELLA SANITA' REGIONE ABRUZZO, AGENZIA REGIONALE DELLA SANITA' REGIONE EMILIA ROMAGNA, MINISTERO DELLA SALUTE

- **CAMPAGNA SUI FARMACI EQUIVALENTI** - "USA BENE I FARMACI - FARMACI EQUIVALENTI UN VANTAGGIO PER TUTTI" - 25 eventi regionali e 400 eventi locali.

Con il sostegno di: AGENZIA ITALIANA DEL FARMACO

- **CARDIOLAB** - Campagna di informazione sui fattori di rischio e sulla prevenzione delle malattie cardiovascolari - si tratta di un ambulatorio mobile, in cui vengono effettuate visite mediche gratuite allo scopo di individuare la percentuale di rischio di incorrere in un evento cardiovascolare.

Risultati: Cardiolab è aperto a tutta la cittadinanza e fino ad oggi ha raggiunto più di 110 città italiane, visitando circa 35.000 persone, grazie alla collaborazione di 2000 medici volontari e di infermieri specializzati.

Con il sostegno di: BAYER

- **CARTA DELLA QUALITÀ IN CHIRURGIA** - una conferenza stampa di lancio, oltre 60 reparti di chirurgia coinvolti.

Con il sostegno di: JOHNSON & JOHNSON MEDICAL HOLDING

- **INSERT - Un monitoraggio dei cittadini sui servizi per le tossicodipendenze**

Risultati: I risultati sono contenuti all'interno del Rapporto nazionale presentato a Roma il 6 giugno 2007, basato sul monitoraggio civico di 63 Sert in cui sono stati coinvolti 302 medici di medicina generale, 170 cittadini utenti e 81 responsabili dei Sert.

Con il sostegno di: SCHERING-PLOUGH

- **LINEA D - PERCORSI ASSISTENZIALI PER CITTADINI AFFETTI DA DIABETE** - un Rapporto nazionale che ha coinvolto 60 centri di diabetologia in 58 città, 292 cittadini affetti da diabete, 292 medici di medicina generale.

Con il sostegno di: FONDAZIONE LILLY

- **OSTEOCAMPER** - Campagna di informazione e tutela sull'osteoporosi - Durante le diverse tappe del camper i cittadini interessati hanno potuto avere gratuitamente un colloquio con un medico e, in presenza di fattori di rischio, effettuare una MOC ad ultrasuoni.

Risultati: sono coinvolti nell'attività di Osteocamper LIOS-Lega Italiana Osteoporosi, A.Gi.Co.-Associazione Ginecologi Consultoriali, FIMMG-Federazione Italiana medici di Medicina Generale, ALMAR - Associazione Laziale Malati Reumatici onlus, Associazione Italiana Pazienti BPCO onlus. Hanno visitato il camper 1000 cittadini.

Con il sostegno di: PROCTER&GAMBLE Divisione Farmaceutica

- **PiT SALUTE** - XI Rapporto PiT Salute "Ai confini della sanità. I cittadini alle prese con il federalismo"

Con il sostegno di: NOVARTIS PHARMA

- **PROGETTO BUTTERFLY - CAMPAGNA PER LA PREVENZIONE E LA CURA DELLA BPCO (BRONCOPNEUMOPATIA CRONICA OSTRUTTIVA)** - La campagna, realizzata in Puglia e in Sicilia, è consistita in una indagine svolta con la somministrazione di questionari a medici e cittadini, sulla percezione della patologia e la reale offerta delle strutture sanitarie territoriali in relazione alla prevenzione e al trattamento della Bpco. Sono state organizzate giornate di sensibilizzazione in cui i cittadini



hanno effettuato gratuitamente la spirometria alla presenza di specialisti.

Risultati: Presentazione di due Rapporti regionali nelle due regioni coinvolte: Puglia e Sicilia (Foggia, 21 dicembre 2007 e Catania, 9 novembre 2007).

Con il sostegno di: BOEHRINGER INGELHEIM ITALIA

- **PROGRAMMA SUL DOLORE CRONICO** - Tre progetti, che si svilupperanno prevalentemente nel 2008, e che prevedono l'elaborazione di una Raccomandazione rivolta alle Istituzioni, un programma di tre eventi interregionali e un evento nazionale, una indagine su 4 centri per la gestione del dolore (Cosenza, Pavia, Rimini, Roma) e una campagna di informazione in 30 città.

Con il sostegno di: PFIZER ITALIA, MEDTRONIC ITALIA, MEDTRONIC FOUNDATION, FONDAZIONE MEDTRONIC ITALIA, FEDERDOLORE, ASL RIMINI

- **QUALITA' E SICUREZZA DEI LABORATORI DI ANALISI** - è stata realizzata un'indagine nei laboratori di analisi al fine di favorire l'adeguamento delle attività di laboratorio agli standard di organizzazione e di comunicazione praticati presso le strutture più avanzate.

Risultati: redazione della Guida alla valutazione civica dei laboratori di analisi e delle istruzioni per l'impiego della Guida.

Con il sostegno di: ASSOBIOMEDICA

- **RAPPORTO CnAMC**

Coordinamento nazionale delle Associazioni dei Malati Cronici - VII Rapporto sulle Politiche della Cronicità "Cittadini a metà...tra nuove competenze e vecchie soluzioni".

Con il sostegno di: FONDAZIONE MSD

- **SPAZIENTIAMOCI!** - Testimonianze fotografiche dei cittadini sulle condizioni di degrado e di igiene degli ospedali italiani.

Risultati: Le segnalazioni pervenute dai cittadini, attraverso la creazione di un indirizzo di posta elettronica e di un numero telefonico abilitato alla ricezione di mms e video, sono state pubblicate sul sito web di Cittadinanzattiva.

Il progetto è autofinanziato

AREA CONSUMATORI

- **CAMPAGNA DIALOGO** - L'iniziativa è finalizzata a migliorare la capacità dei cittadini di gestire i propri risparmi e di

orientare le scelte sulla base delle proprie esigenze effettive, valorizzando la chiarezza ed il dialogo nel rapporto con la propria banca

Risultati: 11 sedi di Cittadinanzattiva hanno raggiunto circa 50.000 cittadini, attraverso il sito internet e la distribuzione di materiale di approfondimento.

Con il sostegno di: ABI, CONSORZIO PATTI CHIARI

- **CONCILIAMO** - Sono stati aperti sportelli pilota in diverse regioni e siglati protocolli locali di conciliazione. A Bologna, Torino, Firenze, Bari, Cagliari.

Risultati: I contatti ricevuti dagli sportelli presenti sul territorio in tema specifico di conciliazione e risoluzione delle controversie sono stati 9.320.

Con il sostegno di: UNIONCAMERE attraverso i fondi delle multe Anti-Trust

- **ENERGIA NEGLI OSPEDALI** - Prima indagine sulla produzione e sui consumi di energia da fonti rinnovabili nelle strutture sanitarie italiane - l'indagine è stata condotta in partnership con l'Ires (Istituto di Ricerche Economiche e Sociali).

Risultati: L'indagine, seppur condotta su un campione ristretto e parzialmente rappresentativo della realtà delle strutture sanitarie nazionali, fornisce importanti spunti di riflessione sul tema che non possono prescindere dalla constatazione di un quadro di riferimento ancora frammentato.

Con il sostegno di: GESTORE DEI SERVIZI ELETTRICI

- **ENERGIA E LIBERALIZZAZIONI** - Uno studio sull'impatto delle liberalizzazioni sui cittadini-consumatori. È un programma biennale.

Risultati: La prima annualità ha visto la realizzazione di un workshop di approfondimento per tutti gli attori coinvolti nella liberalizzazione del settore energetico con l'obiettivo di focalizzare alcuni nodi strategici irrisolti.

Con il sostegno di: SORGENIA

- **LA BUSSOLA DEL RISPARMIATORE** - È una campagna di informazione che ha l'obiettivo di veicolare informazioni di base in tema di servizi finanziari e risparmio consapevole attraverso la formazione di una rete di volontari

Risultati: Sono stati realizzati 80 incontri locali di prossimità ai quali hanno partecipato circa 20 cittadini ad incontro.

Con il sostegno di: CITIGROUP FOUNDATION

- **LE GIORNATE DEL SOLE** - È una campagna di promozione sull'uso di fonti energetiche rinnovabili ed in parti-

colare sull'uso delle fonti solari, realizzata in partnership con Legambiente, Movimento difesa del Cittadino e Unione Nazionale Consumatori.

Risultati: Più di 150.000 lampadine a basso consumo e 50.000 kit di economizzatori idrici distribuiti gratuitamente in 25 piazze in tutta Italia, per un totale di **7.700 tonnellate di CO2 risparmiate in un anno**, oltre a 100.000 guide sul risparmio energetico e l'utilizzo dell'energia solare.

Con il sostegno di: ENEL

- **MI RISCHIO LA POLIZZA** - Il progetto ha inteso potenziare le capacità di orientamento dei consumatori e valorizzarne il ruolo attivo nel mercato delle **assicurazioni RcAuto** favorendo l'informazione in ordine alle più recenti novità del settore.

Risultati: È stato realizzato un monitoraggio nazionale, tramite la raccolta di 1.000 questionari, dedicato ai temi della RCAuto e della sicurezza stradale, i cui risultati sono confluiti in un report pubblicato sul sito di Cittadinanzattiva. È stato prodotto un opuscolo informativo diffuso tramite le sedi locali ed il sito di Cittadinanzattiva. Abbiamo predisposto delle pagine web dedicate, con FAQ, aggiornamenti normativi e due form on-line per la raccolta di segnalazioni ed una cartolina interattiva destinata agli utenti della strada più giovani.

Con il sostegno di: CONSIGLIO NAZIONALE CONSUMATORI E UTENTI E MINISTERO DELLO SVILUPPO ECONOMICO

- **NON MISCHIAMO LE CARTE** - È una campagna d'informazione al cittadino sugli strumenti di pagamento alternativi al denaro contante, quindi carte di credito, bancomat, carte ricaricabili e via dicendo.

Risultati: È stato inviato un questionario sull'utilizzo della moneta elettronica a circa 1.600 cittadini e diffuso un vademecum in 100.000 copie.

Con il sostegno di: UNICREDIT BANCA, BANCA DI ROMA, BANCO DI SICILIA E BIPOP CARIRE

- **OSSERVATORIO PREZZI E TARIFFE** - L'osservatorio ha raccolto i dati dei prezzi e delle tariffe di acqua, rifiuti, asili nido, trasporto, imposte locali su tutto il territorio nazionale in tutti i capoluoghi di provincia. Nel quadro delle attività dell'osservatorio, è stato realizzato un percorso di formazione a distanza con le realtà regionali dell'associazione per implementare la metodologia a livello locale.

Risultati: Più di 100 cittadini coinvolti nella rilevazione delle tariffe, numerose uscite stampa su testate nazionali e locali, migliaia di cittadini raggiunti attraverso il sito internet.

Con il sostegno di: UNICREDIT BANCA, BANCA DI

ROMA, BANCO DI SICILIA E BIPOP CARIRE e risorse proprie

- **Più SERVIZI - VIII Relazione Più Servizi "Diritti sospesi. Dal riconoscimento formale alla tutela effettiva". Con il sostegno di:** POSTE ITALIANE, ALLIANZ - RAS e UNICREDIT GROUP

- **PIÙ CONCORRENZA, PIÙ DIRITTI** - È una campagna di informazione - realizzata in partnership con Assoutenti, Confconsumatori, Movimento Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino, Unione Nazionale Consumatori - sulle opportunità offerte dai decreti Bersani.

Risultati: Il progetto ha visto la realizzazione della Prima giornata delle liberalizzazioni in tutte le province italiane nel mese di ottobre con la distribuzione di circa 100.000 opuscoli informativi. Tutte le altre informazioni sono reperibili sul sito www.concorrenzaediritti.it

Con il sostegno di: MINISTERO DELLO SVILUPPO ECONOMICO

- **PROGRAMMA SULLA RESPONSABILITÀ SOCIALE D'IMPRESA** - Dal 2005 è stato avviato un percorso per sostenere UNICOOP Tirreno nel processo di elaborazione di una più forte strategia di responsabilità sociale di impresa. I temi affrontati nel corso dei tre anni sono stati: la sicurezza sui posti di lavoro; la selezione del personale e i servizi finanziari.

Con il sostegno di: UNICOOP TIRRENO

AREA SCUOLA

- **CITTADINANDO** - È il programma di educazione alla cittadinanza attiva e alla legalità realizzato dai formatori della Scuola di cittadinanza attiva attraverso corsi e progetti nelle scuole di ogni ordine e grado.

Risultati: Numerosi i corsi realizzati nelle città di Roma, Macerata, Aversa, Lamezia Terme, Jesi, San Severo, Reggio Calabria, ecc.

Con il sostegno delle singole istituzioni scolastiche

- **LA CAMPAGNA IMPARARE SICURI** - Nel 2007 si è svolta sotto l'Alto Patronato della Presidenza della Repubblica, con il patrocinio della Presidenza del Consiglio dei Ministri, del Ministero della Pubblica Istruzione, del Ministero della Salute, del Ministero delle Politiche Agricole, Alimentari, Forestali, del Ministero delle Politiche Giovanili e le Attività



Sportive, di Ismea.

Nel 2007 Impararesicuri ha visto l'affermazione al suo interno di progetti che, pur mantenendo il comune denominatore della tutela del diritto alla sicurezza ed alla salute e dello sviluppo della cultura della sicurezza, hanno assunto una propria autonomia e specificità.

- **Il Monitoraggio degli edifici scolastici** - È stata realizzata la quinta edizione della rilevazione civica condotta su un campione di 184 edifici scolastici per misurarne il livello di sicurezza, qualità e comfort.

Risultati: Più di 180 persone sono state formate, attraverso 8 corsi di formazione interregionali, ad essere monitori civici. Il V rapporto "Sicurezza, qualità e comfort a scuola", è stato stampato in circa 1.000 copie. Con questa Indagine si è contribuito allo stanziamento di nuovi fondi da parte di Stato, Regioni, Comuni e Province per la messa in sicurezza degli edifici scolastici italiani e a risolvere numerosi casi locali.

Con il sostegno di: ABB, COOP CONSUMATORI NORD EST, FONDAZIONE JOHNSON&JOHNSON, FONDAZIONE MSD, TNT, 3M, DIPARTIMENTO DELLA PROTEZIONE CIVILE, MINISTERO DELLE POLITICHE AGRICOLE ALIMENTARI E FORESTALI

- **La V Giornata nazionale della sicurezza nelle scuole** - Appuntamento nazionale per circa un quarto delle scuole italiane, mira a far conoscere tutte quelle iniziative che si realizzano in materia di sicurezza e salute: prove di evacuazione, corsi di primo soccorso, attività e giochi didattici, manifestazioni e convegni pubblici, assemblee studentesche, incontri con le autorità locali, incontri con esperti su varie tipologie di rischi (naturali e non) ecc. Gli eventi di carattere nazionale hanno riguardato in modo specifico il rischio sismico.

Risultati: 10.387 le scuole partecipanti, 12 eventi di carattere nazionale (Messina, Avellino, Chieti, Napoli, Napoli Scampia, Campobasso, Lamezia Terme, Manfredonia, Roma, Macerata, Nova Siri, Rieti). 80.000 manifesti sulle norme da tenere in caso di calamità naturali, 700.000 segnalibri per i ragazzi sul rischio sismico, tra i materiali distribuiti in tutte le scuole. È stato prodotto e diffuso un dvd delle principali attività realizzate in 5 anni di attività. La giornata è stata realizzata in partnership con il Dipartimento della protezione Civile (Ufficio Sismico nazionale), con le associazioni locali di protezione civile.

Con il sostegno di: ABB, COOP CONSUMATORI NORD EST, FONDAZIONE JOHNSON&JOHNSON, FONDAZIONE MSD, TNT, 3M, MINISTERO DELLE POLITICHE AGRICOLE ALIMENTARI E FORESTALI, DIPARTIMENTO DELLA PROTEZIONE CIVILE

- **"Pronti, partenza, gnamm...!"** - Campagna di informazione e formazione rivolta a studenti, insegnanti e genitori della scuola di infanzia e primaria sulla crescita ed il radicamento della cultura del ben-essere.

Risultati: 5.000 scuole di infanzia e primaria coinvolte, 120.000 guide per gli insegnanti, 60.000 giochi per le classi, 60.000 poster informativi. 50 i seminari realizzati in altrettante scuole rivolte agli insegnanti e ai genitori per fornire informazioni di base su alimentazione, movimento e salute.

Con il sostegno di: ABB, COOP CONSUMATORI NORD EST, FONDAZIONE JOHNSON&JOHNSON, FONDAZIONE MSD, TNT, 3M, PRESIDENZA DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI, MINISTERO DELLE POLITICHE AGRICOLE ALIMENTARI E FORESTALI

- **"Attenti alla maleducAzione"** - È una campagna di informazione per la prevenzione dei comportamenti violenti a scuola e dintorni ed il titolo di una ricerca-azione sul tema.

Risultati: Avvio di una indagine conoscitiva on line rivolta agli studenti e agli insegnanti di 2000 scuole secondarie per rilevare il punto di vista dei diretti interessati sui comportamenti violenti a scuola, sull'applicazione di norme e regolamenti, sul rispetto della legalità, ecc.. Diffusione di un kit didattico consistente in 120.000 opuscoli per gli insegnanti, 80.000 poster per le classi, 60.000 strisce fumetto.

Con il sostegno di: ABB, COOP CONSUMATORI NORD EST, FONDAZIONE JOHNSON&JOHNSON, FONDAZIONE MSD, TNT, 3M, MINISTERO DELLE POLITICHE AGRICOLE ALIMENTARI E FORESTALI

- **Il edizione del Premio delle Buone Pratiche di Educazione alla sicurezza e alla salute** - L'iniziativa si propone la raccolta e la diffusione di progetti realizzati dalle scuole in tema di educazione alla sicurezza e alla salute e la premiazione di quelle più significative.

Risultati: In questa seconda annualità del Premio si è registrato un notevole aumento da parte delle scuole che hanno partecipato con **280 progetti** (in misura doppia rispetto allo scorso anno), di qualità elevata. Il Ministero della Pubblica Istruzione ha dato riconoscimento e rilievo a questa iniziativa, dandone notizia sul proprio sito.

Con il sostegno di: FONDAZIONE JOHNSON&JOHNSON, IL DIPARTIMENTO DELLA PROTEZIONE CIVILE E 3M

AREA EUROPA

- **CONSUMER ORGANIZATIONS AND GENERAL INTEREST SERVICES : FOR A CIVIC EVALUATION OF NATIONAL REGULATORY AUTHORITIES** - Il progetto

ha coinvolto 8 paesi europei (Italia, Gran Bretagna, Spagna, Slovacchia, Repubblica Ceca, Polonia e Romania) e 8 rispettive associazioni di cittadini/consumatori. Le associazioni partner hanno intrapreso, per la prima volta, un'attività di valutazione dell'attività delle Autorità Nazionali di Regolazione a partire dal punto di vista di chi utilizza i diversi servizi, e cioè del cittadino-consumatore.

Risultati: sono stati raccolti circa 35.000 dati che hanno permesso di evidenziare le principali criticità dei mercati; sono stati quindi realizzati 8 report nazionali, riportanti la descrizione analitica relativa a ciascun paese partner, e un Report generale.

Con il sostegno di: COMMISSIONE EUROPEA DG SANCO alla FONDAZIONE PER LA CITTADINANZA ATTIVA

- **EUROPEAN DAY OF PATIENTS' RIGHTS** - La Carta Europea dei diritti del malato promossa Cittadinanzattiva individua 14 diritti, volti a garantire il rispetto dell'individuo e la qualità dei servizi nei diversi sistemi sanitari nazionali. Il **29 marzo 2007** è stata celebrata a Bruxelles, presso il Parlamento Europeo, la **Prima Giornata Europea** dei diritti del malato che ha rappresentato un momento per riproporre ufficialmente la Carta Europea dei diritti del malato assieme ad esponenti della società civile europea, a Parlamentari dei diversi gruppi, del Parlamento Italiano ed Europeo.

Con il sostegno di: ALDE-ALLIANCE OF LIBERALS AND DEMOCRATS FOR EUROPE, BRISTOL MYERS SQUIBB, EUCOMED, F.HOFFMAN-LA ROCHE Ltd, MEDTRONIC, MERCK SHARP & DOHME, PhRMA, REGIONE VENETO, SCHERING PLOUGH, ABHI - ASSOCIATION OF BRITISH HEALTHCARE INDUSTRIES LTD., ALLIANCE BOOTS, APORMED

- **LA CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEL MALATO** - La Carta Europea dei diritti del malato è il risultato di un lavoro congiunto tra il Tribunale per i Diritti del Malato e 15 organizzazioni civiche partner della rete europea di Cittadinanzattiva. Elaborata nel 2002, **raggruppa i diritti inalienabili del paziente che ogni paese dell'Unione Europea dovrebbe tutelare e garantire.** Sulla base della Carta Europea dei diritti del malato, Cittadinanzattiva ha realizzato un progetto che si è posto l'obiettivo di verificare il grado di attuazione dei diritti sanciti nella Carta, in 15 paesi europei.

Risultati: il 29 marzo a Bruxelles è stato presentato il rapporto sull'attuazione della Carta in 14 paesi europei (Italia, Danimarca, Portogallo, Spagna, Belgio, Austria, Gran Bretagna, Grecia, Finlandia, Irlanda, Olanda, Francia, Svezia e Germania)

Con il sostegno di: FONDAZIONE MSD

- **LISBON MINUS 3: EVALUATING CSR PARTNESHIP** - ricerca-azione sulla cittadinanza d'impresa a livello europeo. Il progetto si è realizzato in 14 paesi europei e ha avuto come oggetto la valutazione delle partnership tra imprese e associazioni di cittadini. L'obiettivo è stato quello di sviluppare, implementare e diffondere la metodologia per la valutazione delle partnership, sulla base di esperienze concrete di progetti di partnership.

Risultati: strumento di valutazione disponibile in 13 lingue e accessibile su una piattaforma internet (<http://lisbontool.cittadinanzattiva.it/>); oltre 150 persone hanno partecipato ai seminari di formazione relativi all'utilizzo dello strumento, che sono stati organizzati nei 14 paesi del progetto.

Con il sostegno di: COMMISSIONE EUROPEA DG OCCUPAZIONE AFFARI SOCIALI E UNICREDIT GROUP alla FONDAZIONE PER LA CITTADINANZA ATTIVA

INIZIATIVE E PROGETTI TRASVERSALI

- **PROGRAMMA DIRITTI E SVILUPPO** - È un progetto, realizzato in Colombia, nato per contribuire a migliorare le tecnologie di difesa dei diritti dei cittadini nel campo dei servizi di pubblica utilità, particolarmente quelli domiciliari, e più in generale, creare un ambiente favorevole sui territori e a livello nazionale per la crescita della dimensione civica.

Risultati: Realizzazione del primo corso di formazione, progettazione operativa e svolgimento di una missione.

Con il sostegno di: REGIONE LAZIO e UNDP

- **CENTRO DI ALTA FORMAZIONE PER L'UMANIZZAZIONE E LA QUALITÀ NELL'ASSISTENZA SANITARIA VILLA BELLOSGUARDO** - Il progetto consiste nella realizzazione di un Centro di Alta Formazione per l'umanizzazione e la qualità nell'assistenza sanitaria italiana. L'Istituto nascerà all'interno del Complesso Bellosguardo, una splendida struttura nel cuore di Roma che il Comune ha deciso di trasformare in un Polo nazionale per l'infanzia fragile, assegnando i quattro immobili di cui il Complesso si costituisce ad altrettante organizzazioni non profit.

Risultati: è stato elaborato il progetto di ristrutturazione dell'immobile assegnato e, nell'autunno del 2007, è stata avviata un'importante indagine sui temi della umanizzazione e della qualità dei servizi sanitari tra i medici e i primari delle aziende ospedaliere romane.

Con il sostegno di: FONDAZIONE PFIZER, ANTEA e risorse proprie



Ringraziamo...

Desideriamo ringraziare tutti i collaboratori della sede nazionale, gli aderenti, i fornitori, i consulenti, i volontari, tutti i cittadini che si sono rivolti a noi per la fiducia riposta e tutti coloro che ci hanno aiutato e sostenuto nel corso del 2007.

Questi sono i soggetti, pubblici e privati, che sono stati nostri partner anche economici nel corso dell'anno:

3M: Campagna "Impararesicuri 2007"

ABB: Campagna "Impararesicuri 2007"

ABHI - ASSOCIATION OF BRITISH HEALTHCARE INDUSTRIES LTD.: European Day of Patients' Rights

ABI: Consorzio patti chiari: Campagna Dialogo

AGENZIA ITALIANA DEL FARMACO – A.I.F.A.: Campagna "Usa bene i farmaci - Farmaci equivalenti un vantaggio per tutti"

AGENZIA REGIONALE DELLA SANITA' REGIONE ABRUZZO: Programma "Audit civico"

AGENZIA REGIONALE DELLA SANITA' REGIONE EMILIA ROMAGNA: Programma "Audit civico"

AGENZIA REGIONALE DELLA SANITA' REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA: Programma "Audit civico"

ALDE - ALLIANCE OF LIBERALS AND DEMOCRATS FOR EUROPE: European Day of Patients' Rights

ALLIANCE BOOTS: European Day of Patients' Rights

ALLIANZ - RAS : PiT Servizi e Rapporto PiT Servizi 2007

ANTEA: Progetto "Centro di alta formazione per l'umanizzazione e la qualità nell'assistenza sanitaria Villa Bellosguardo"

APORMED: European Day of Patients' Rights

ASL DI RIMINI: Campagna di informazione sulla terapia del dolore

ASSOBIOMEDICA: Progetto "Qualità e sicurezza dei laboratori di analisi"

ASTRAZENECA: Programma "Audit civico"

BAYER: "Cardiolab" - Campagna di informazione sui fattori di rischio e sulla prevenzione delle malattie cardiovascolari

BOEHRINGER INGELHEIM ITALIA: Progetto "Butterfly" – Campagna per la prevenzione la cura della BPCO

BRISTOL MYERS SQUIBB: European Day of Patients' Rights

CITIGROUP FOUNDATION: Progetto "La bussola del risparmiatore"

CNCU - CONSIGLIO NAZIONALE CONSUMATORI E UTENTI: Progetto "Mi rischio la polizza"

COMMISSIONE EUROPEA DG OCCUPAZIONE E AFFARI SOCIALI: Lisbon minus 3: evaluating CSR partnerships

COMMISSIONE EUROPEA DG SANCO: Progetto "Consumer organizations and general interest services: for a civic evaluation of National Regulatory Authorities"



CONSORZIO DI LOTTA ALL'ESCLUSIONE SOCIALE E PER LO SVILUPPO "C.L.E.S.S.": Iniziativa Comunitaria "Equal"

CONSORZIO PATTI CHIARI: Campagna Dialogo

COOP CONSUMATORI NORD-EST: Campagna "Impararesicuri 2007"

DIPARTIMENTO DELLA PROTEZIONE CIVILE: Campagna "Impararesicuri 2007"

EUCOMED: European Day of Patients' Rights

ENEL: Campagna "Le giornate del sole"; Progetto europeo "Lisbon minus 3: evaluating CSR partnerships".

F. HOFFMAN-LA ROCHE Ltd: European Day of Patients' Rights

FIMMG: Sostegno alla Rete Tribunale per i Diritti del Malato

FONDAZIONE LILLY: Linea D – Percorsi assistenziali per i cittadini affetti di diabete

FONDAZIONE MSD: Progetto "Carta europea dei diritti del malato"; Campagna "Impararesicuri 2007"; Sostegno attività e Rapporto CNAMC.

FONDAZIONE PFIZER: Progetto "Centro di alta formazione per l'umanizzazione e la qualità nell'assistenza sanitaria Villa Bellosguardo"

FONDAZIONE JOHNSON&JOHNSON: Campagna "Impararesicuri 2007"

GLAXOSMITHKLINE: Campagna nazionale sull'assistenza domiciliare integrata anno 2007

GSE – GESTORE DEI SERVIZI ELETTRICI: "Energia negli Ospedali - Prima indagine nazionale sulla produzione e sui consumi di energia da fonti rinnovabili nelle strutture sanitarie italiane"

INTESA SANPAOLO: III Seminario Nazionale sulla Conciliazione

JOHNSON & JOHNSON MEDICAL HOLDING: Carta della qualità in chirurgia

MEDTRONIC: European Day of Patients' Rights

MEDTRONIC ITALIA, FONDAZIONE MEDTRONIC ITALIA, MEDTRONIC FOUNDATION: Progetto "Dolore cronico non oncologico"

MERCK SHARP & DOHME: European Day of Patients' Rights

MINISTERO DELLA SALUTE: Programma "Audit civico"

MINISTERO DELLE POLITICHE AGRICOLE ALIMENTARI E FORESTALI: Campagna "Impararesicuri 2007"

MINISTERO DELLO SVILUPPO ECONOMICO: Progetto "Più concorrenza, più diritti"; Progetto "Mi rischio la polizza"

NOVARTIS PHARMA: Rapporto PiT Salute 2007

PFIZER ITALIA: Campagna di informazione sulla terapia del dolore

PhRMA: European Day of Patients' Rights

POSTE ITALIANE: PiT Servizi e Rapporto PiT Servizi 2007

PRESIDENZA DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI: Campagna Impararesicuri 2007

PROCTER & GAMBLE – Divisione Farmaceutica: Osteocamper “Campagna di informazione e tutela sull’osteoporosi”

REGIONE LAZIO: Programma Diritti e Sviluppo

REGIONE VENETO: European Day of Patients’ Rights

SCHERING PLOUGH: INSERT - Un monitoraggio dei cittadini sui servizi per le tossicodipendenze; European Day of Patients’ Rights

SORGENIA: Progetto “Energia e liberalizzazioni – Uno studio sull’impatto delle liberalizzazioni sui cittadini-consumatori”.

TNT: Campagna “Impararesicuri 2007”

UNDP: Programma Diritti e Sviluppo

UNICOOP TIRRENO: Programma sulla Responsabilità sociale d’impresa

UNICREDIT BANCA, BANCA DI ROMA, BANCO DI SICILIA E BIPOP CARIRE: Progetto “Osservatorio prezzi e tariffe”; Progetto “Non mischiamo le carte”

UNICREDIT GROUP: PiT Servizi e Rapporto PiT Servizi 2007; Servizi in filiale; “Lisbon minus 3: evaluating CSR partnerships”

UNIONCAMERE (attraverso i fondi delle multe Anti-Trust): Conciliamo

Adriana
Arianna
Mario Valerio

Isabella
Claudia
Laura
Marco

Scuola di
cittadinanza
attiva

sala riunioni
monitoraggio
cineforum...

Più Servizi



TRIBUNALE PER I DIRITTI DEL MALATO
COORDINAMENTO NAZIONALE
ASSOCIAZIONI MALATI CRONICI



PROCURATORI DEI CITTADINI

Giuseppe
Lina
Tiziana

Procuratori
dei cittadini



GIUSTIZIA PER I DIRITTI

Uliana
Francesca

Ufficio nazionale
di Conciliazione



SCUOLA DI CITTADINANZA ATTIVA

Miriana
Costantino



ACTIVE CITIZENSHIP NETWORK

Chiara

Giustizia per i diritti

Ufficio
Adempimenti
e tutele

Più Salute e
area medico-legale

Ufficio
Segretario generale
e presidente

Ti
per
del
Coord
na
asso
mala



Cittadinanzattiva onlus

Via Flaminia 53 - 00196 Roma
Tel. + 39 06367181 Fax + 39 0636718333
www.cittadinanzattiva.it

Valeria Vanessa Carla Michela

Francesco Mariateresa Sab