

ALUTE
INTEGRAZIONE
FORMA DELLE ISTITUZIONI
RTECIPAZIONE
SOSTENIBILITÀ
AMBIENTE CIVICO
TRASPARENZA
TUTELA
CONSUMO
CONSAPEVOLE
BENI COM
SUSSIDIA
GIUSTIZIA
DIRITTI
ADESIONE
CAPACITÀ
NUOVA CITTADINANZA
ONSAIBILITÀ
ORIZZARE
ENERGIA
ATTIVAZIONE
RILEVANZA
ACCQUA
CINUM
ATT
SICU
CO
COM
SUSSIDIA
GIUSTIZIA
BENI COM
SUSSIDIA
GIUSTIZIA
CONSAPEVOLE
BENI COM
SUSSIDIA
GIUSTIZIA
CONSUMO
CONSAPEVOLE
BENI COM
SUSSIDIA
GIUSTIZIA
ACCQUA
CINUM
ATT
SICU
CO
COM
SUSSIDIA
GIUSTIZIA
ENERGIE
CONSUMATORI
FEDERA
UNIV
INFO
CIVIC
NE
ATT
SICU
CO
COM
SUSSIDIA
GIUSTIZIA

1978-2012:
QUALCOSA DI NOI



IDENTITÀ, MISSIONE E STRUTTURA ORGANIZZATIVA DI CITTADINANZATTIVA

Cittadinanzattiva è un movimento di partecipazione civica che dal 1978 promuove e tutela i diritti dei cittadini e dei consumatori in Italia e in Europa.

Dal punto di vista dei riconoscimenti istituzionali Cittadinanzattiva è una ONLUS. Dal 1998 è iscritta al Cncu presso il Ministero dello Sviluppo Economico come associazione dei consumatori; dal 2001 è riconosciuta come Ente di II classe nel Registro nazionale delle associazioni di Servizio civile presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri; dal 2007 è iscritta all'Albo nazionale delle Associazioni di Promozione Sociale tenuto presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali; infine nel febbraio 2012 ha ottenuto la personalità giuridica.

Cittadinanzattiva ha raccolto dal 1° gennaio 2012 al 22 febbraio 2012 25.034 aderenti individuali, è presente con 21 segreterie regionali con la presenza di 273 assemblee locali sul territorio nazionale, 7 associazioni nazionali federate, 304 sezioni del Tribunale per i diritti del malato dislocate negli ospedali italiani e oltre 20 sportelli regionali, che offrono gratuitamente informazioni e consulenza su questioni riguardanti la sanità, l'area dei servizi di pubblica utilità, la giustizia, la scuola. Dal mese di marzo a metà aprile si sono tenuti 273 Congressi locali per il rinnovo dei dirigenti locali; da metà aprile al 1° giugno si sono tenuti 21 congressi regionali con la partecipazione complessiva di oltre 1.000 delegati ai congressi regionali che hanno eletto 21 segretari regionali e 386 delegati al Congresso nazionale.

Il movimento gestisce al momento 75 centri in 16 Regioni con 208 operatori in formazione continua, che utilizzano la scheda unica del P.i.T. (Progetto integrato di Tutela) per informare, orientare, dare assistenza e tutela ai cittadini.

La missione di Cittadinanzattiva è da un lato, accrescere la partecipazione dei cittadini alla vita pubblica e dall'altro, tutelare i diritti con l'obiettivo di far sì che abbiano voce ed esercitino poteri e responsabilità in tutte quelle situazioni in cui tali diritti non vengono riconosciuti, ma violati o disattesi, producendo ingiustizia e sudditanza.

La parola d'ordine di Cittadinanzattiva è: "perché non accada ad altri", proprio in quanto il suo ruolo è denunciare soprusi e inadempienze, e agire per prevenirne il ripetersi mediante il cambiamento della realtà, e dei comportamenti, la promozione di nuove politiche, l'applicazione delle leggi e del diritto.

La missione di Cittadinanzattiva trova il suo fondamento nell'art.118, u.c., della Costituzione Italiana che riconosce il valore dell'autonoma iniziativa dei cittadini, singoli e associati, per lo svolgimento di attività di interesse generale, vincolando le autorità pubbliche a favorirne lo sviluppo. Tale missione si svolge nel quadro del processo di costruzione della società civile europea.

LA SUA AZIONE SI ESPLICA MEDIANTE:

- La convocazione dei cittadini alla partecipazione attiva, proponendo loro sia opportunità di impegno occasionale, sia la possibilità di dare il proprio contributo in modo continuativo tramite le assemblee territoriali della cittadinanza attiva e il coinvolgimento nelle diverse reti tematiche (salute, servizi di pubblica utilità, scuola, giustizia, formazione, sicurezza, politiche giovanili, politiche dei consumatori, dimensione europea).
- La attivazione di strumenti e forme di tutela dei cittadini mediante l'informazione, l'assistenza e l'intervento diretto a fronte di situazioni individuali e collettive di violazione dei diritti, di disagio e di disservizio, utilizzando, ove necessario, lo strumento giudiziario.
- La promozione di politiche dei cittadini, finalizzate a prevenire e rimuovere le situazioni segnalate, mediante la realizzazione di campagne e di progetti specifici, l'interlocuzione con le autorità competenti, la costruzione di alleanze e partnership con altri soggetti.
- L'affermazione del punto di vista della nuova cittadinanza nel mondo della cultura e della politica tradizionale, facendone emergere l'originalità e la specificità e rivendicando il diritto alla libertà di espressione e di critica, al di fuori di ogni delega o subalternità ai partiti, ai sindacati e alle imprese.

PER REALIZZARE I SUOI FINI E LA SUA MISSIONE

CITTADINANZA ATTIVA PROMUOVE:

- attività di tutela diretta, mediante servizi e sportelli al livello nazionale, regionale e locale, secondo una metodologia di tutela integrata dei diritti e di empowerment dei cittadini;
- progetti e campagne, volte ad affrontare e risolvere i problemi che vengono di volta in volta individuati e a mobilitare l'opinione pubblica su questioni di interesse generale;
- attività di impegno civico, per coinvolgere i cittadini nella realizzazione di iniziative di partecipazione come il monitoraggio dei servizi, la diffusione e la produzione delle informazioni, le azioni simboliche ed altro;
- alleanze e collaborazioni con altri soggetti, siano essi organizzazioni analoghe o soggetti pubblici e privati, in una logica di partnership, al fine di creare sinergie sui medesimi obiettivi;
- interlocuzione con le istituzioni e i partiti, al fine di inserire nell'agenda politica questioni inerenti i diritti dei cittadini;
- attività di formazione, con lo scopo di promuovere l'attivismo civico e l'acquisizione di tecnologie di tutela, cambiare i comportamenti e diffondere buone pratiche nel rapporto tra utenti e erogatori dei servizi.

Gli ambiti prevalenti di intervento sono: la salute, le politiche dei consumatori, la giustizia, la scuola e formazione alla cittadinanza attiva, la cittadinanza d'impresa e la cittadinanza europea.

PER POTER OPERARE E FAR FRONTE A TALI IMPEGNI CITTADINANZATTIVA SI È ORGANIZZATA IN UN SISTEMA DI RETI E SERVIZI, CHE SONO:

- Tribunale per i diritti del malato (TDM)
- Coordinamento nazionale delle associazioni dei malati cronici (CnAMC)
- Procuratori dei cittadini (PdC)
- Giustizia per i diritti (GD)
- Scuola di cittadinanza attiva (SCA)
- Active Citizenship Network (ACN)
- PiT unico (progetto integrato di tutela)

Per ulteriori informazioni www.cittadinanzattiva.it

IL SISTEMA DI GOVERNO DI CITTADINANZATTIVA

L'ASSETTO ISTITUZIONALE

Cittadinanzattiva ha una struttura democratica e federalista, che parte dal livello locale per arrivare al Congresso nazionale. **Il suo assetto è articolato in tre livelli**, che corrispondono a tre poli di responsabilità: locale, regionale e nazionale. Nella governance questi livelli sono altrettanto importanti, al di là dei passaggi gerarchici previsti dallo Statuto.

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**, 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 Acn, Active Citizenship Network, hanno modalità di organizzazione dotate di una certa autonomia, ma rispondono sempre agli organismi statutari dei tre livelli.

Il livello locale: i cittadini aderiscono tramite le assemblee territoriali della cittadinanza attiva. Esse hanno sia un ruolo politico di promozione delle iniziative, sia di rappresentanza. Eleggono infatti 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. È in corso una sperimentazione per dotare di maggiore autonomia giuridica e amministrativa questo livello, per permettergli un sempre maggiore sviluppo.

Il livello regionale: il Congresso regionale ha carattere permanente e dura in carica quattro anni. Anch'esso funge sia da organo di promozione politica che di rappresentanza, eleggendo le cariche regionali (il segretario regionale e un organismo collegiale) e i delegati al Congresso nazionale. Le regioni hanno statuti autonomi, anche se devono essere conformi a quello nazionale. La dimensione regionale, soprattutto negli ultimi anni sta assumendo una importanza particolare a causa e grazie l'assetto federale del Paese. Questa maggiore assunzione di responsabilità ha fatto sì che nascesse un nuovo organo nazionale, denominato "Conferenza delle regioni", deputato a dare maggiore sostegno e possibilità di sviluppo a tale dimensione.

Il livello nazionale: è il livello più complesso. Il Congresso nazionale decide l'indirizzo generale ed elegge la gran parte delle cariche: il Segretario generale, il Presidente, la Direzione nazionale, il Collegio nazionale di garanzia. La Direzione Nazionale, composta da circa 60 persone, è l'organo collegiale che governa Cittadinanzattiva tra un Congresso e l'altro, approva i bilanci e detta le norme regolamentari, nomina alcune cariche, tra cui i responsabili nazionali delle Reti e la Segreteria nazionale. Il Segretario generale ha la rappresentanza legale e, con il Presidente, la rappresentanza politica generale. Nomina uno o due Vicesegretari che lo affiancano nel lavoro.

Pur non rivestendo un ruolo politico istituzionale, di particolare importanza è la funzione di servizio dello **staff nazionale**. Esso è rappresentato da un gruppo composto prevalentemente da giovani professionisti che prestano la loro collaborazione presso la sede nazionale e che coadiuvano non solo il Segretario generale e il Presidente, ma anche il territorio nello svolgimento dei compiti assegnatigli dal Congresso, realizzando progetti, gestendo uffici e dipartimenti, amministrando risorse. Alcuni di loro rivestono cariche istituzionali elettive.

CITTADINANZATTIVA NELLA STORIA

- 1978:** data di nascita del Movimento Federativo Democratico.
- 1980:** nasce il Tribunale per i diritti del malato. A giugno viene proclamata a Roma in Campidoglio la prima **Carta dei diritti del malato**; in tutta Italia nel corso degli anni 80 saranno centinaia le Carte dei diritti del malato proclamate così come le sezioni del Tribunale per i diritti del malato.
- 1981:** a seguito del terremoto dell'Irpinia si costituisce la rete dei difensori civici dell'Irpinia e della Basilicata riconosciuta dal commissario Zamberletti.
- 1982:** si costituiscono le prime segreterie regionali strutturate del movimento in Lombardia, Umbria e Lazio.
- 1983:** viene formulata e presentata una proposta di legge-quadro sui diritti del cittadino malato.
- 1984:** a Roma si avvia un censimento delle case sfitte con l'affissione di un fiocco di colore giallo; nell'aprile si insedia una Commissione per i diritti del malato presso il Ministero della Sanità di cui il Movimento è parte attiva.
- 1985:** si svolge il 1° Congresso nazionale del Movimento Federativo Democratico. Giancarlo Quaranta è eletto Presidente e Francesco Caroleo segretario generale. Viene realizzata una campagna nazionale contro gli sprechi in sanità. Viene avviato un programma per la promozione delle Commissioni miste conciliative nella sanità.
- 1986:** il Movimento avvia il censimento dei movimenti franosì in Italia d'intesa con il Ministero della Protezione civile. 160 deputati presentano alla Camere la proposta di legge-quadro sui diritti del malato. Viene avviata la campagna "emergenza-estate".
- 1987:** il Movimento proclama la Dichiarazione sui rischi civili a seguito dell'alluvione della Valtellina e del lavoro svolto in loco per la gestione dell'emergenza.
- 1988:** parte il "pulmino dei diritti" che farà tappa in 100 ospedali e 79 città italiane. Si realizzano due indagini: una su scuola e impianti sportivi, l'altra su sport e territorio in collaborazione con il Ministero della Pubblica Istruzione.
- 1989:** si svolge il 2° Congresso nazionale. Segretario generale è Giovanni Moro, Presidente Giancarlo Quaranta. Il Movimento contribuisce alla legge sulle autonomie locali e i diritti dei cittadini.

- 1990:** nasce il SAIG (servizio di assistenza e informazione giuridica), la rete che si occupa del bene “giustizia”.
- 1991:** nasce la rete dei Procuratori dei cittadini, impegnata sul tema rilevante dei rapporti tra cittadini e Pubblica Amministrazione. Viene pubblicato il Rapporto sullo stato dei diritti dei cittadini nel servizio sanitario nazionale su incarico del Consiglio sanitario nazionale e del Ministero della Sanità. Tale Rapporto riguarda 300 strutture sanitarie e prende in esame qualità del servizio, tutela dei diritti dei cittadini, pratiche professionali e organizzative.
- 1992:** il Movimento organizza le “elezioni primarie” per eleggere i rappresentanti dei cittadini ai congressi regionali del Movimento Federativo Democratico. È la prima esperienza del genere nel nostro paese. Partecipano alle elezioni 348.315 persone in tutta Italia. Il Servizio Sanitario Nazionale viene riorganizzato attraverso il decreto legislativo 502/92: all’articolo 14 si definiscono ruoli e poteri della cittadinanza attiva. Alla stesura di questo fondamentale articolo partecipa direttamente il Movimento attraverso la rete del Tribunale per i diritti del malato.
- 1993:** si celebra il 3° Congresso nazionale. Segretario generale è Giovanni Moro, Presidente Giuseppe Cotturri.
- 1994:** il Movimento è parte attiva nel cambiamento politico. Costituisce con Legambiente e FUCI “Parte civile” al fine di sviluppare una cultura e una pratica di contrappesi e garanzie alla luce del nuovo assetto maggioritario introdotto nel nostro paese; viene elaborata la “Carta della qualità delle farmacie” in collaborazione con Federfarma. La Carta fissa standard di qualità. Aderiscono circa 3.000 farmacie; il Tribunale per i diritti del malato raccoglie un elenco di 100 diritti e inizia a catalogarli. Tale lavoro porterà l’anno successivo alla proclamazione del “Protocollo dei 14 diritti del cittadino malato”. I rapporti annuali del Movimento sull’emergenza estate sono alla base di un atto di indirizzo del Governo: le amministrazioni iniziano a fare piani ferie, si predispongono progetti per gli anziani e per la prevenzione degli incendi.
- 1995:** nasce il Coordinamento nazionale delle associazioni di malati cronici (CnAMC) al fine di raccordare e rafforzare la capacità di intervento sulle politiche della salute da parte delle singole associazioni. Viene proclamato il “Protocollo dei 14 diritti del cittadino malato”. Il Movimento partecipa al summit delle Nazioni Unite sullo sviluppo sociale che si svolge a Copenaghen. A luglio a Frascati una conferenza nazionale definisce il Movimento “una rete di reti”.
- 1996:** nasce il P.i.T. Salute (Progetto integrato di Tutela) un servizio di informazione, assistenza, orientamento e consulenza rivolto ai cittadini nell’ambito sanitario. Attraverso “Parte civile” il Movimento elabora proposte politiche per la riforma dello Stato. Il Movimento

aderisce a ECAS (Euro Citizen Action Service) un network europeo di organizzazioni di cittadini e partecipa alle attività del Forum de la Societé civile. Il Movimento partecipa alla Consulta delle associazioni dei consumatori presso il Ministero dell'Industria e alle attività del Forum del Terzo Settore. Partecipa al Summit delle Nazioni Unite sulla questione urbana che si tiene a Istanbul e al Summit della FAO che si tiene a Roma sull'alimentazione. A dicembre si tiene il Congresso nazionale.

1997: dopo un anno di attività il P.i.T. Salute presenta il Primo rapporto sullo stato dei servizi sanitari alla presenza del Presidente della Repubblica. Il PiT-bus, il pulmino dei diritti, visita 30 città e altrettante strutture sanitarie per una campagna di sensibilizzazione e mobilitazione sul problema delle liste di attesa e l'attività intramoenia dei medici ospedalieri. Il Movimento organizza il corso "Scuola pilota di cittadinanza attiva" per 25 giovani laureati disoccupati delle regioni meridionali e rappresentanti di organizzazioni di cittadinanza attiva. Viene attivato dal SAIG un programma di 30 cause pilota in materia civile e amministrativa dal titolo "Giustizia per i diritti". La rete dei procuratori dei cittadini viene formalizzata la strategia politica delle liberalizzazioni contro i monopoli pubblici e privati. Si realizzano inoltre monitoraggi sui servizi postali, sul catasto, sul funzionamento delle ferrovie. A dicembre si celebra la 1° edizione del Premio Andrea Alesini, il premio della sanità che funziona assegnato dai cittadini. In pochi anni diventerà il maggiore riconoscimento in ambito sanitario arrivando a raccogliere in poche edizioni oltre 1.500 progetti.

1998: a seguito di due gravissimi incidenti all'interno di strutture sanitarie prende l'avvio la campagna nazionale "Ospedale sicuro". Si realizzano corsi di formazione per oltre 300 persone. Si costituiscono i Tavoli della sicurezza delle strutture sanitarie. Il PiT-bus visita 34 città e oltre 50 strutture sanitarie. Sull'onda del successo del Premio Andrea Alesini nasce il progetto "Buone pratiche in sanità" per monitorare, raccogliere, diffondere iniziative di successo in ambito sanitario. Viene posta la questione delle liste di attesa come priorità per il buon governo della sanità e per il recupero di fiducia tra cittadini e istituzioni.

1999: la Scuola di cittadinanza attiva diventa una delle reti di impegno del movimento. Nasce il P.i.T. Servizi, progetto integrato di tutela nel settore dei servizi di pubblica utilità. Viene redatto il "Manifesto della cittadinanza di impresa" sottoscritto da aziende e imprese per proporre una nuova cultura imprenditoriale.

2000: nel Congresso nazionale il Movimento decide il cambio del nome in "Cittadinanzattiva". Presidente è Giuseppe Cotturri, Segretario generale Giovanni Moro. Prende avvio il progetto Informatori euro realizzato con il Ministero del Tesoro e l'Unione Europea: il progetto prevede 103 meeting provinciali, 50 seminari di formazione, 400 feste locali dell'Euro al fine di accompagnare l'introduzione della nuova moneta attraverso l'informazione di prossimità. Viene realizzato il Primo Rapporto PiT Servizi. Si costituisce

il Gruppo di Frascati per la responsabilità sociale delle imprese. Cittadinanzattiva viene incaricata della presentazione in Italia del Global Compact proposto da Kofi Annan. Viene redatto il Primo Rapporto sulle politiche della cronicità. Il SAIG cambia nome in Giustizia per i diritti. La SCA redige un testo di educazione civica per le scuole superiori. Si organizza un corso per leader delle organizzazioni civiche del Sud Europa: partecipano 24 persone di cui 12 italiane e 12 da Grecia, Portogallo e Spagna.

2001: viene approvata la riforma del Titolo V della Costituzione, in particolare l'ultimo comma dell'articolo 118 che recita "Stato, Regioni, Province, città metropolitane, comuni, favoriscono l'autonoma iniziativa dei cittadini, singoli e associati, per lo svolgimento di attività di interesse generale, sulla base del principio di sussidiarietà".

Si svolge la prima Assemblea dei coordinatori delle Assemblee Territoriali. Nasce Active Citizenship Network, la rete internazionale di Cittadinanzattiva. Il movimento entra a far parte del Consiglio Nazionale dei Consumatori e Utenti. Si avvia il programma denominato Audit civico che permette ai cittadini di essere soggetti attivi nella valutazione delle aziende sanitarie. Viene proclamata la Carta dei diritti del cittadino nella giustizia.

2002: nel Congresso di metà mandato a seguito delle dimissioni di Giovanni Moro, viene eletta segretario generale Teresa Petrangolini. Nasce il Premio Roberto Villirillo, un riconoscimento alle buone pratiche nei servizi di pubblica utilità. A Bruxelles viene presentata la "Carta europea dei diritti del malato". Nasce la Fondazione per la cittadinanza attiva.

2003: Cittadinanzattiva avvia la campagna "Obiettivo barriere" monitoraggio e abbattimento di 118 barriere architettoniche in tutta Italia. A seguito del terremoto a San Giuliano di Puglia dove muoiono 27 bambini e la loro maestra, la SCA avvia un programma per la sicurezza degli edifici scolastici. Nasce così "Imparare sicuri" e il 25 novembre si celebra la 1° Giornata nazionale della sicurezza nelle scuole.

2004: si celebra il 2° Congresso nazionale a Riva del Garda. Presidente viene eletto Gregorio Arena, Segretario generale è Teresa Petrangolini. Si celebra la Convenzione della sussidiarietà all'interno della quale viene presentata la Carta della sussidiarietà.

2005: il Tribunale per i diritti del malato festeggia i 25 anni di attività. Si strutturano 20 PiT Salute locali e 11 PiT Servizi puntando a trasferire sul territorio competenze, assistenza e orientamento. ACN viene accreditata come una delle migliori esperienze e maggiormente competente sul tema della cittadinanza attiva. A Bruxelles la Carta europea dei diritti del malato viene presentata in una Conferenza al Parlamento Europeo. Successivamente sarà tradotta in diverse lingue. Cittadinanzattiva avvia con Civicus il Civil Society Index un progetto in 63 nazioni per la valutazione delle società

civili. Alla Giornata della sicurezza nelle scuole partecipano 10.411 scuole in tutta Italia con il coinvolgimento di 2.386.848 studenti.

2006: si svolge in ottobre a Locri il Congresso di metà mandato centrato sul tema della legalità e del contrasto alle mafie anche in risposta all'omicidio del Vice presidente della Regione Calabria. Diventa legge la proposta di Cittadinanzattiva di destinare a fini sociali, in particolare per l'edilizia scolastica e all'informatizzazione dei processi, i beni confiscati ai corrotti. Nasce la Carte europea della partecipazione civica che, tradotta in 10 lingue, viene presentata al 1° Congresso internazionale sulla comunicazione e lo sviluppo economico organizzato dalla Banca Mondiale. Con Decreto del Presidente della Repubblica, il Tribunale per i diritti del malato al merito della sanità pubblica. Il Decreto Bersani sulle liberalizzazioni raccoglie molte delle proposte del movimento.

2007: il 29 marzo si celebra la 1° Giornata europea dei diritti del malato. A settembre Gregorio Arena rassegna le dimissioni da Presidente. Il suo posto sarà preso a gennaio 2008 da Alessio Terzi. Il comma 461 contenuto nella legge finanziaria è il punto di arrivo di 20 anni di lavoro per favorire i consumatori.

2008: la SCA presenta il monitoraggio sui comportamenti violenti a scuola; nasce il P.i.T. Giustizia; si svolge il 3° Congresso nazionale, Presidente è Alessio Terzi, Segretario generale Teresa Petrangolini.

2009: **“Cittadini e servizi sanitari. Rapporto PiT Salute XII edizione”**. Il consueto appuntamento organizzato dalla rete del Tribunale per i diritti del malato che analizza le segnalazioni che i cittadini effettuano ai nostri punti sul territorio per valutare criticità e deficienze del servizio sanitario e individuare possibili correttivi.

“X Rapporto PiT Servizi”: presentato il rapporto che illustra annualmente lo stato dei servizi di pubblica utilità ed il loro rapporto con i cittadini. Sotto la lente d'ingrandimento i rapporti su luce, acqua, gas, telefonia, banche e assicurazioni, trasporti pubblici e diritti dei cittadini.

Audit civico – “Un’Analisi dell’azione delle aziende sanitarie”: prosegue ormai da diversi anni l’attività di valutazione civica della qualità delle aziende sanitarie attraverso il coinvolgimento diretto di cittadini formati dal movimento, dirigenti sanitari e volontari nelle attività di monitoraggio complesso previsto dal progetto Audit civico.

Campagna “Imparare Sicuri”: è proseguita anche nel 2009 la campagna nazionale di monitoraggio degli edifici scolastici che ha visto coinvolto oltre 10.000 scuole in tutta Italia.

Giornata nazionale della sicurezza nelle scuole: come ogni anno dal 2001, si è svolto il 24-25 novembre la Giornata nazionale della sicurezza nelle scuole che ha visto il coinvolgimento della Protezione civile nazionale e di migliaia di volontari sul territorio per effettuare esercitazioni, incontri e dibattiti sul tema della sicurezza a scuola.

“X° Rapporto sulle cronicità”: giunto alla sua decima edizione il rapporto sulle malattie croniche e rare per fare il punto sulla situazione e individuare nuove vie, anche legislative, per tutelare i diritti dei portatori di malattie spesso altamente invalidanti.

Celebrazione della **Giornata europea dei diritti del malato 2009**: sulla base del lavoro realizzato negli anni scorsi il Parlamento Europeo ha istituito la “Giornata Europea dei diritti del malato”. Nel 2009 la Giornata si è tenuta il 18 aprile con eventi in diversi Stati dell’Unione Europea e in alcuni che non fanno parte dell’Unione.

Nel corso del 2009 è proseguita l’attività su **“La Carta della qualità in chirurgia”**. Il progetto ha avuto lo scopo di garantire al cittadino dal momento del ricovero fino alle dimissioni massima qualità e sicurezza, oltre che accoglienza, informazioni, rispetto per le persone e per la loro condizione. I 54 impegni contenuti nella Carta sono riassumibili in sette principi: **accoglienza, informazione, organizzazione, consenso informato, sicurezza e igiene, innovazione e dimissioni** e rappresentano gli aspetti fondamentali che fanno di un reparto un’organizzazione capace non solo di curare, ma soprattutto di “prendersi cura” dei suoi pazienti, consentendo ai cittadini di essere dei soggetti attivi, più consapevoli e capaci di interagire con il personale e la struttura ospedaliera. Nei reparti ospedalieri che adottano la Carta il cittadino ricoverato potrà contare su un’adeguata accoglienza, avrà a disposizione un medico di riferimento, prima di sottoporsi ad un intervento chirurgico firmerà un consenso informato e sarà tutelato da misure per prevenire l’insorgenza di infezioni ospedaliere. Inoltre al momento delle dimissioni avrà una scheda completa che riporta diagnosi, terapia e decorso, con i numeri di telefono a cui rivolgersi in caso di necessità. Il progetto è realizzato con il patrocinio di ACOI-Associazione Chirurghi Ospedalieri Italiani e FIASO-Federazione Italiana Aziende Sanitarie e Ospedaliere.

“Acqua: preziosa liquidità” è la Campagna d’informazione per un uso responsabile e consapevole dell’acqua, promossa da Cittadinanzattiva in collaborazione con Monte dei Paschi di Siena.

L’obiettivo è stato quello di accrescere la consapevolezza che l’acqua non è un bene inesauribile e che come tale va tutelato e preservato dall’inquinamento, dagli sprechi e dai consumi poco razionali.

Il progetto ha coinvolto 8 città: Torino, Mantova, Palermo, Firenze, Salerno, Bari e Bologna. In ogni città si sono organizzati incontri con la cittadinanza, durante i quali si sono affrontati argomenti come l’organizzazione del servizio idrico, gli strumenti di tutela per il cittadino, prezzi, tariffe e sprechi dell’acqua.

La qualità del servizio mensa all’esame degli utenti “Ristorazione Amica”, progetto che Cittadinanzattiva ha avviato a partire dal 2001, ha previsto il monitoraggio della qualità del servizio di ristorazione erogato presso scuole, ospedali e residenze per anziani; nonché l’indagine sulla soddisfazione degli utenti e proposte

per migliorare il servizio. Più di 50 sono gli indicatori usati per valutare, tra le altre cose, il gradimento del vitto, le caratteristiche e l'igiene dell'ambiente in cui viene consumato il pasto, il comportamento del personale e l'informazione all'utenza. "Ristorazione amica" si è proposto di:

- potenziare la qualità del servizio;
- produrre migliorie sul bando di gara e sul capitolato d'appalto da cui lo stesso servizio è regolato;
- accrescere la partecipazione attiva degli utenti, diretti o indiretti, del servizio monitorato.

"Torniamo in treno" è la campagna nazionale con cui Cittadinanzattiva vuole denunciare il disservizio ferroviario, coinvolgendo i cittadini perché non si rassegnino allo stato delle cose. Obiettivo finale del progetto è il miglioramento del servizio, per tornare a viaggiare con piacere sui nostri treni.

Nel corso del 2009 è proseguita la Campagna **"IMPARARE SICURI"** promossa dal settore Scuola di Cittadinanzattiva. **"IMPARARE SICURI"** è una campagna nazionale di informazione e sensibilizzazione sulla sicurezza nelle scuole che ha tra i suoi obiettivi quelli di contribuire alla messa in sicurezza delle scuole italiane, lavorare per il radicamento della cultura della sicurezza e della salute tra i più giovani, creare collegamenti stabili tra le scuole e il territorio per la gestione comune dei rischi legati allo specifico territorio di appartenenza. La Campagna si è svolta nel 2008, sotto l'Alto Patronato della Presidenza della Repubblica e con i Patrocini del Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca, del Ministero delle Politiche Agricole Alimentari e Forestali, del Ministero delle Politiche Giovanili e delle Attività Sportive, del Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche Sociali, del Dipartimento della Protezione Civile.

Negli anni la Campagna si è estesa sia da un punto di vista territoriale (il numero crescente di scuole coinvolte ogni anno lo attesta) che per contenuti e ambiti di intervento, occupandosi di: educazione alla sicurezza, educazione al benessere, prevenzione dei comportamenti violenti a scuola e sviluppo della cittadinanza attiva e della legalità.

2010: In particolare nel 2010 si segnalano i seguenti filoni di attività:

Audit civico

Programma nazionale

Programma nazionale sulla salute mentale

Programma regionale Lazio

Programma regionale Umbria

Programmi pluriennali comprendenti attività di valutazione e monitoraggio

Raccomandazioni regionali sull'assistenza domiciliare integrata

Rapporto annuale sulle politiche della cronicità

Insert

Linea D - Diabete e percorsi diagnostico terapeutici

Carta della qualità in Chirurgia

Monitoraggio sullo stato di attuazione della Carta Europea dei diritti del malato

Programmi annuali di comprendenti attività di valutazione e monitoraggio

Carta della qualità della medicina interna

Le attività promosse nel 2010 e di maggiore rilevanza sono state:

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.

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.

CONSUMER CREDIT COUNSELING PROGRAM

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 e di fornire assistenza in materia di credito al consumo.

RISULTATI: Sono stati realizzati numerosi incontri locali e attivati 3 sportelli sul credito al consumo, nelle città di Milano, Torino e Cagliari.

MISTERY SHOPPING

Un'attività sperimentale per lo sviluppo di uno strumento di valutazione civica del livello di qualità inerente l'erogazione del servizio di consulenza in Agenzia. Tale strumento è stato testato sulle Agenzie UCB per essere in futuro utilizzabile nelle Agenzie di tutti i gruppi bancari.

RISULTATI: Realizzazione della prima sperimentazione a livello europeo di applicazione della valutazione civica.

OSSERVATORIO PREZZI E TARIFFE

L'osservatorio ha raccolto i dati 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, sono stati tutorati alcuni osservatori regionali (es: Lazio, Campania).

RISULTATI: Più di 150 cittadini coinvolti nella rilevazione delle tariffe, centinaia di uscite stampa su testate nazionali e locali, migliaia di cittadini raggiunti attraverso il sito internet.

PIÙ CONCORRENZA, PIÙ DIRITTI

È una campagna di informazione - realizzata in partnership con Assoutenti, Confconsumatori, Movimento Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino, Unione Nazionale Consumatori – sulla conoscenza degli strumenti di tutela. Il progetto aveva l'obiettivo di facilitare l'esercizio dei diritti dei consumatori e la conoscenza dei comuni strumenti di tutela in materia di pratiche commerciali scorrette e di garanzie post-vendita, nonché l'educazione nell'uso di strumenti creditizi, anche al fine di evitare i rischi dell'indebitamento eccessivo delle famiglie.

RISULTATI: Il progetto ha visto la realizzazione di giornate informative su tutto il territorio nazionale, convegni tematici con la presenza di tutti gli stakeholder e la promozione di attività di tutela presso le sedi locali sui temi in oggetto.

LA VALUTAZIONE CIVICA NELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Un'attività sperimentale per lo sviluppo di uno strumento di valutazione civica del livello di qualità applicato agli uffici front-office dei servizi comunali.

RISULTATI: Conclusione della prima sperimentazione a livello europeo di applicazione della valutazione civica.

ANALISI CIVICA DEI CONTRATTI DI FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA

Attività di studio della contrattualistica e produzione report.

RISULTATI: Sperimentazione utilizzo metodologia dell'analisi civica nel settore elettrico.

PROGRAMMA CONCILIAZIONE

Attività di implementazione della conciliazione, attraverso la stesura di un protocollo.

RISULTATI: Promozione dello strumento della conciliazione nel settore elettrico.

Campagna “Imparare Sicuri”: è proseguita anche nel 2010 la campagna nazionale di monitoraggio degli edifici scolastici che ha visto coinvolto oltre 10.000 scuole in tutta Italia.

“Giornata nazionale della sicurezza nelle scuole”: come ogni anno dal 2001, si è svolto il 24-25 novembre la Giornata nazionale della sicurezza nelle scuole che ha visto il coinvolgimento della Protezione civile nazionale e di migliaia di volontari sul territorio per effettuare esercitazioni, incontri e dibattiti sul tema della sicurezza a scuola.

“XI° Rapporto sulle cronicità”: giunto alla sua decima edizione il rapporto sulle malattie croniche e rare per fare il punto sulla situazione e individuare nuove vie, anche legislative, per tutelare i diritti dei portatori di malattie spesso altamente invalidanti.

Celebrazione della **Giornata europea dei diritti del malato 2010:** sulla base del lavoro realizzato negli anni scorsi il Parlamento Europeo ha istituito la “Giornata Europea dei diritti del malato”. Nel 2010 la Giornata si è tenuta il 18 aprile con eventi in diversi Stati dell’Unione Europea e in alcuni che non fanno parte dell’Unione.

Nel corso del 2010 è proseguita la Campagna **IMPARARE SICURI** promossa dal settore Scuola di Cittadinanzattiva.

il CnAMC presenta una **Relazione annuale** sulla situazione delle malattie croniche nel Paese, che viene realizzato con il contributo di 30 associazioni e che contiene dati aggiornati sulla situazione dei malati cronici in Italia, una newsletter rivolta a 1000 associazioni, incontri e seminari. Ha al suo attivo: l’ottenimento di una legge (la legge 80 del 2006) per la semplificazione delle procedure per l’ottenimento dell’invalidità civile, l’allargamento delle note AIFA e quindi la rimborsabilità di farmaci essenziali (per gli schizofrenici, per i osteoporosi, per i diabetici, per i malati reumatici, per il Parkinson, per i malati di Alzheimer, ecc.); il miglioramento della rete dei trapianti d’organo; il regolamento per le malattie rare; la realizzazione di campagne sul cancro al polmone, sull’osteoporosi, sull’incontinenza, sulla broncopneumopatia.

Per l’anno 2010 le attività di particolare rilievo sono state:

Coordinamento di 87 Organizzazioni (rappresentative di oltre 90.000 persone), attraverso un Direttivo mensile e networking;

Elaborazione e diffusione di politiche socio sanitarie di tutela con il coinvolgimento di tutte le Associazioni aderenti;

Elaborazioni e diffusione di doc. istituzionali di posizionamento sui temi discussi in Parlamento/ Ministeri/ Regioni, nonché relative interlocuzioni.

Le attività progettuali del 2010 sono state:

Raccomandazione civica artrite reumatoide, Conferenza nazionale delle Associazioni dei pazienti (Riva del Garda – giugno 2011), indagine consumi energetici dei portatori di patologie croniche degenerative, indagine assistenza protesica, campagna Invalidità Civile (2011), ecc.;

Assistenza farmaceutica accessibile su tutto il territorio nazionale (con particolare riguardo al tema innovazione);

Ricerca/sperimentazioni con particolare riguardo alla pediatria;

Semplificazione dei procedimenti amministrativi di riconoscimento dei benefici socio-economici (Inv. Civ., accompagnamento, legge 104-1992);

Partecipazione delle Associazioni alla definizione, implementazione e valutazione delle politiche socio-sanitarie: es. Consulta delle Associazioni all'interno dell'AIFA, dell'INPS, del Ministero della Salute.

2011: Attività di tutela

Nell'ambito del servizio PiT (progetto integrato di tutela), che fornisce un servizio gratuito di informazione, assistenza e consulenza nell'ambito dei servizi sanitario, di pubblica utilità e giustizia, nel 2011 CA ha trattato – direttamente o attraverso la rete territoriale - i seguenti casi e segnalazioni:

- **PiT Salute: 23.524**
- **PiT Servizi: 8.647**
- **PiT giustizia: 1.930**

Nello stesso anno sono stati presentati i corrispettivi rapporti:

- Rapporto PiT Salute, dal titolo “Diritti al taglio”, presentato il 10 novembre 2011 presso l'Auditorium del Ministero della Salute a Lungotevere a Ripa, Roma;
- Rapporto PiT Servizi, dal titolo “Consumatori: servizi e diritti in stallo” presentato il 23 giugno 2011 presso la Biblioteca della Camera dei Deputati, Sala del Refettorio, Roma;
- Rapporto PiT Giustizia “Sette diritti per una nuova giustizia”, presso la sala della Biblioteca del CNEL, in via Davide Lubin, Roma;
- Rapporto PiT-Giustizia, dal titolo “sette diritti per una nuova giustizia” presentato il 28 ottobre 2011 presso la sala della Biblioteca del Cnel, via Davide Lubin; Roma
- Tutti i rapporti sono scaricabili dal sito internet www.cittadinanzattiva.it, nella sez. “Documenti”.

In particolare, nel 2011 si è dato seguito all'impegno per l'affermazione delle tre parole d'ordine (*universalità dei diritti, qualità e sicurezza delle cure, sostenibilità del servizio sanitario*) in continuità con il lavoro svolto nell'anno precedente, in particolare con la campagna per i 30 anni di vita del Tribunale per i diritti del malato. Con l'affermazione di queste tre parole d'ordine si è inteso sviluppare iniziative per promuovere, più in particolare, le seguenti politiche per i diritti dei cittadini:

- Accesso alle cure (rispetto dei Livelli essenziali di Assistenza, diseguaglianze regionali, assistenza ospedaliera, pronto soccorso, assistenza territoriale, domiciliare e integrazione ospedale-territorio, assistenza protesica e aggiornamento del Nomenclatore tariffario dei presidi, delle protesi e degli ausili, assistenza farmaceutica, liste d'attesa, ticket, invalidità civile ed handicap);
- Qualità e sicurezza (prevenzione degli eventi avversi, infezioni ospedaliere, qualità e trasparenza della documentazione sanitaria, consenso informato, check list in sala operatoria promossa dall'Organizzazione Mondiale in Sanità, empowerment dei cittadini nella prevenzione dei rischi);
- Umanizzazione delle cure e attenzione ai soggetti deboli (bambini, anziani, persone affette da patologie croniche e rare, terapia del dolore, disagio mentale, immigrati, invalidi, reclusi,...);
- Sostenibilità del SSN nel contesto del federalismo (dibattito sui costi standard, dibattito sui LEA, confronto sui Piani di rientro dal debito, tagli lineari e gare centralizzate per acquistare ausili, presidi e protesi, prontuari farmaceutici regionali e distorsioni del federalismo);
- Rafforzamento della partecipazione civica e della rilevanza dei cittadini e delle organizzazioni civiche (sviluppo dell'Health Technology Assesment - HTA, tavoli di interlocuzione, raccomandazioni civiche rivolte alle istituzioni, presenza in Comitati, Consulte, Commissioni, ecc...);
- Valorizzazione delle buone pratiche (banche dati, Premi, formazione);

Il Tribunale, in continuità con quanto promuove sin dalle sue origini, ha contribuito anche nel 2011, insieme agli altri, alle strategie di Cittadinanzattiva, trasversali rispetto alle stesse reti:

- Rafforzamento del sistema integrato di tutela (attraverso il PiT unico);
- Consolidamento della valutazione civica dei servizi pubblici (attraverso l'Agenzia di valutazione civica).

Le principali attività realizzate nel 2011 dalla rete del Tribunale per i diritti del malato sono le seguenti:

Giornata europea dei diritti del malato

La giornata europea in Italia è stata dedicata all'emergenza Pronto Soccorso. Il 18 aprile si sono svolte circa 90 iniziative nei Pronto soccorso di altrettanti ospedali italiani. Gruppi di volontari hanno visitato i locali, verificato le condizioni di lavoro, incontrato il personale, allo scopo di evidenziare le criticità e i punti di forza del servizio. Tutti i dati raccolti attraverso una scheda sono stati elaborati e presentati in un Report a maggio 2011. Alle 90 strutture se ne sono aggiunte altre 12 nei mesi successivi, per un totale di 112 pronto soccorso coinvolti.

Osservatorio civico sul federalismo in sanità

Progetto volto a realizzare una valutazione civica rispetto alla capacità di programmazione, di governo e di rendicontazione sanità delle Regioni in ambito sanitario; per questo è stato messo a punto un osservatorio finalizzato a “tenere sotto osservazione” e restituire in maniera sistematica un ritratto del contesto sanitario nella sua complessità dell’articolazione regionale. Il progetto, che ha previsto un’attività di ricerca di fondi secondarie e interviste strutturate alle regioni, ha prodotto un Rapporto conclusivo, presentato in occasione di un evento pubblico il 29 settembre 2011. Il Rapporto contiene focus tematici su emergenza, punti nascita, liste d’attesa, oncologia, diabete e artrite reumatoide, approfondisce il tema della partecipazione civica, oltre che della capacità delle aziende sanitarie di render conto in modo trasparente del proprio operato. Il Rapporto ha riscosso un grande successo anche tra gli addetti ai lavori, ed è la base per proseguire l’attività nel 2012.

Premio Andrea Alesini per l’umanizzazione delle cure

Il 10 novembre 2011 si è tenuta la cerimonia di premiazione dell’edizione Premio Andrea Alesini 2011 presso l’Auditorium del Ministero della Salute. Il progetto che ha ottenuto il Patrocinio del Senato della Repubblica e della Conferenza delle Regioni, ha visto i seguenti vincitori e menzionati: Primo premio: Comunicazione Aumentativa Alternativa (C.A.A.) in ambito infermieristico. Servizio Professioni Sanitarie - Azienda Sanitaria ULSS n.3, Bassano del Grappa (VI); Secondo premio: “A scuola con NEMO”- Fondazione Serena ONLUS - Centro Clinico NEMO, Milano; Terzo premio: “Il bisogno di cure palliative nella persona con patologia infettiva cronica in fase terminale di malattia”- Hospice Istituto Nazionale per le Malattie Infettive “L. Spallanzani” - IRCCS, Roma.

Il futuro del SSN: indagine sull’assistenza integrativa e protesica

Il progetto si è sviluppato in due fasi: la prima con una Giornata di studio sul tema del futuro del SSN, alla fine della quale è stato prodotto un documento; la seconda, con una indagine sull’accesso all’assistenza protesica e integrativa, in collaborazione con il Coordinamento nazionale Associazioni Malati Cronici. I dati raccolti sono stati presentati in un evento pubblico in una sala del Senato il 14 luglio 2011.

Convegni regionali sul tema della sostenibilità delle cure.

Il tema della sostenibilità del SSN è sempre più attuale e per le Regioni, nel cui bilancio la sanità pesa moltissimo, diventa cruciale tenere i conti a posto. Per questa ragione sono stati realizzati due seminari regionali, con i massimi esperti in sanità al livello nazionale e regionale e con un confronto conclusivo tra cittadini e assessore regionale. I seminari sono stati realizzati in Veneto (Verona) e in Emilia Romagna (Bologna).

Malattie rare sul web, un nuovo portale sulle malattie rare

Il progetto consiste nella realizzazione di un dominio collegato al sito www.cittadinanzattiva.it dedicato ai cittadini affetti da patologie rare (www.malattierare.cittadinanzattiva.it), per supportarli nella tutela dei propri diritti, renderli consapevoli delle risorse a disposizione (siti di associazioni, siti istituzionali, ecc.). Il portale, infatti, è stato concepito proprio per essere una “bussola” a disposizione dei cittadini per meglio orientarsi tra le tante informazioni presenti sul web ed intende agevolare il percorso informativo di un cittadino che si muove tra tante fonti, siti, notizie e novità sul tema delle malattie rare. Nel portale si trovano indicazioni ed informazioni utili per la tutela dei diritti (Percorsi per accedere al riconoscimento di una patologia rara, informazioni su ticket, esenzioni, differenze regionali, invalidità, permessi lavorativi, ecc.). Schede di siti su malattie rare (quelli di maggiore interesse sul tema). Ogni pagina ha informazioni selezionate, attraverso cui è possibile collegarsi a spazi web (istituzionali o di associazioni) ed è suddivisa in percorsi differenziati (informazioni e siti importanti per i cittadini, per le associazioni di pazienti, per il personale sanitario).

Progetto Tutela online

Lo scopo del progetto, è quello di fornire informazioni ai cittadini e diffondere la metodologia di tutela tipica dell’Organizzazione, privilegiando il mezzo on-line. Sul sito di Cittadinanzattiva è stato quindi creato uno specifico form in cui è possibile inviare testimonianze sui disservizi e le violazioni in ambito sanitario. Le storie raccolte vengono gestite dal servizio PiT e le segnalazioni più esemplificative e quindi di maggior interesse per la cittadinanza, sono oggetto di pubblicazione sul sito comprensive di risposte qualificate sotto forma di FAQ

Campagna STOPOPG, per l’abolizione degli ospedali psichiatrici giudiziari, in collaborazione con Giustizia per i diritti.

Nel contesto della campagna Stopopg, promossa da diverse associazioni, è stata organizzata una Giornata di studio sulla tutela legale sul tema degli ospedali psichiatrici giudiziari, dalla quale sono emerse diverse piste di lavoro, che si svilupperanno nel corso del 2012 (tutela di singoli casi, eventuali cause pilota, proposte per la riforma del codice penale che prevede l’istituto obsoleto del ricovero in Ospedale Psichiatrico Giudiziario).

Indagine civica sulla prevenzione vaccinale, focus sul vaccino hpv

L’indagine civica ha coinvolto 5 Regioni e 21 Aziende Sanitarie Locali per rilevare l’organizzazione dei servizi sanitari per garantire il diritto a misure preventive previsto dalla Carta Europea dei diritti del malato. Attraverso apposite griglie di rilevazioni sono state rilevate informazioni sulla vaccinazione in età pediatrica e in età adolescenziale, con un focus su HPV. I risultati, sintetizzati in un Report, saranno resi noti nel 2012.

SoS Ticket

Dal 25 luglio 2011 è attivo lo sportello SoS ticket, nato con l'obiettivo di dare risposte ai cittadini disorientati dalle novità sui ticket sanitari introdotti a seguito della manovra finanziaria di luglio 2011 (il c.d. super ticket di 10 euro). Obiettivo del servizio è inoltre quello di dare vita ad un monitoraggio costante sull'applicazione dei ticket nei territori regionali, grazie alle segnalazioni dei cittadini e alla verifica degli operatori dei PIT sul territorio e i volontari delle sedi del Tribunale per i diritti del malato. Lo sportello è contattabile dai cittadini via mail, via fax e telefono.

Politiche della cronicità

La rete del CnAMC (Coordinamento nazionale Associazioni Malati Cronici) ha realizzato nel corso del 2011 le seguenti attività:

1) X Rapporto nazionale sulle malattie croniche e rare: l'età pediatrica. Minori: diritti rari costi cronici.

2) I Conferenza Nazionale delle Organizzazioni Civiche per la salute, Qualità e sostenibilità attraverso la partecipazione, che si è svolta a Riva del Garda il 10 e 11 giugno; essa nasce per affrontare le criticità dell'assistenza sanitaria e sociale delle persone con patologia cronica e rara, per aiutare cittadini, associazioni e decisori pubblici e privati a confrontarsi e progettare, insieme, un welfare sostenibile, equo e solidale. Nel 2011 si parte dall'età pediatrica, per un futuro migliore.

La Conferenza è stata promossa dal Coordinamento nazionale delle Associazioni dei Malati Cronici (CnAMC) - <Cittadinanzattiva, Provincia Autonoma di Trento e Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari di Trento.

3) La Raccomandazione Civica sull'Artrite Reumatoide

È un progetto realizzato dal CnAMC di Cittadinanzattiva e l'ANMAR.

Gli obiettivi della Raccomandazione Civica sull'Artrite Reumatoide sono quelli di mettere a disposizione delle Istituzioni:

- un quadro di informazioni e dati sulla situazione relativa a questa patologia il più completo possibile;
- linee di azione di politica economica, sociale e sanitaria da mettere in atto al fine di superare le criticità che caratterizzano ancora oggi l'assistenza socio-sanitaria erogata alle persone con Artrite Reumatoide.

Le proposte avanzate tengono in considerazione anche le istanze sollevate dagli altri stakeholder coinvolti a vario titolo nel percorso di cura. Ciò è stato possibile attraverso la promozione di una specifica giornata di dialogo e confronto tra i diversi attori.

Nel gennaio 2011 la Raccomandazione civica sull'artrite reumatoide è stata

presentata nell'ambito dell'indagine conoscitiva sulle malattie ad andamento degenerativo di particolare rilevanza sociale, tra le quali le malattie reumatiche croniche, condotta dalla 12^a commissione igiene e sanità. Resoconto stenografico della seduta.

Il Senato ha individuato tra le priorità dell'indagine conoscitiva sulle malattie reumatiche il loro inserimento nel Piano Sanitario.

La sintesi della Raccomandazione civica sull'artrite reumatoide è stata pubblicata nell'edizione del Sole 24h Sanità del 22-28 marzo 2011.

4) Presa in carico della persona con Artrite Reumatoide

3 incontri regionali (Lazio, Sicilia, Abruzzo) di presentazione della Raccomandazione civica sull'artrite reumatoide nel 2011 e altri 2 nel 2012 (Umbria, Friuli), al fine di sensibilizzare interlocutori istituzionali, operatori sanitari, referenti regionali TDM, Associazioni malati reumatici ed altre associazioni, oltre che semplici cittadini, sugli ostacoli di cura, diagnosi terapie ecc., che affronta una persona affetta da una patologia cronica e, in questo caso in particolare, dall'artrite reumatoide.

5) Misurazione degli oneri amministrativi per i cittadini nei procedimenti invalidità, in collaborazione con il Dipartimento Funzione Pubblica del Ministero della Pubblica Amministrazione e Innovazione.

Attività svolte: realizzazione dell'indagine e partecipazione alla stesura del Decreto di semplificazione.

6) Campagna "Sono un V.I.P."

È una campagna di sensibilizzazione, informazione e mobilitazione promossa da Cittadinanzattiva con l'obiettivo di tutelare il diritto dei cittadini ad accedere legittimamente alle indennità economiche correlate al riconoscimento dell'invalidità civile ed accompagnamento. www.sonounvip.it è il portale creato per informare e orientare i cittadini alla corretta tutela dei loro diritti.

Politiche dei consumatori:

Attività e progetti

Il settore delle politiche dei consumatori di Cittadinanzattiva ha realizzato le seguenti attività nel corso del 2011:

- **Campagna Dialogo**

L'iniziativa era 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: 4 sedi di Cittadinanzattiva hanno attraverso il sito internet e la distribuzione di materiale di approfondimento.

- **Energia e Carta della qualità dei servizi**

Si tratta di uno studio sull'implementazione della carta della qualità dei servizi nel settore dell'energia.

RISULTATI: realizzazione di un tavolo di lavoro permanente e coinvolgimento del PiT Servizi.

- **Energia e Cronicità**

Si tratta di uno studio sui costi dell'energia per i malati con apparecchiature elettromedicali in casa.

RISULTATI: realizzazione di una ricerca in collaborazione con il CnAMC.

- **La tutela del consumatore bancario**

È stata realizzata una ricerca internazionale sulle modalità di tutela del consumatore in 3 paesi (Stati Uniti, Inghilterra, Spagna) e parallelamente una ricerca sulle buone pratiche nel settore bancario nel nostro paese, sia buone pratiche promosse dalle strutture centrali che dalle singoli filiali.

- **Osservatorio Prezzi e Tariffe**

L'osservatorio ha raccolto i dati 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, sono stati tutorati alcuni osservatori regionali (es: Lazio, Campania).

RISULTATI: Più di 150 cittadini coinvolti nella rilevazione delle tariffe, centinaia di uscite stampa su testate nazionali e locali, migliaia di cittadini raggiunti attraverso il sito internet.

- **Progetto Informacon**

È una campagna di informazione - realizzata in partnership con Adiconsum, Lega Consumatori, CTCU, Adoc- sulla conoscenza degli strumenti di tutela nel settore del credito al consumo. Il progetto ha l'obiettivo di facilitare l'esercizio dei diritti dei consumatori e la conoscenza dei comuni strumenti di tutela in materia di credito al consumo, con l'obiettivo di frenare il fenomeno del sovra-indebitamento. È un programma finanziato dal Ministero dello Sviluppo Economico.

RISULTATI: La realizzazione di giornate informative su tutto il territorio nazionale, materiali tematici e promozione di attività di tutela presso le sedi locali sui temi in oggetto.

- **Progetto Energia: Diritti a viva voce**

È un progetto realizzato con tutte le associazioni dei consumatori del CNCU, promosso dall'Autorità per l'Energia elettrica e il gas. Il progetto (2011-2012) ha visto la realizzazione di 45 sportelli, dislocati su tutto il territorio nazionale. Cittadinanzattiva ha attivato gli sportelli di Cagliari, Catania e Roma.

- **Analisi civica dei contratti di fornitura di energia elettrica**

Attività di studio della contrattualistica e produzione report.

RISULTATI: Sperimentazione utilizzo metodologia dell'analisi civica nel settore elettrico.

- **Programma Conciliazione**

Attività di implementazione della conciliazione, attraverso la stesura di un protocollo.

RISULTATI: Promozione dello strumento della conciliazione nel settore elettrico

IX Monitoraggio sicurezza, qualità e comfort edifici scolastici

Il IX Rapporto "Sicurezza, qualità e comfort degli edifici scolastici", è stato presentato a Roma il 22 settembre 2011 presso il Senato della Repubblica.

Il Rapporto nasce dall'indagine su 88 scuole appartenenti a 13 Province di 12 Regioni: Piemonte, Lombardia, Marche, Umbria, Lazio, Abruzzo, Campania, Puglia, Basilicata, Calabria, Sicilia e Sardegna.

Tra i dati più gravi rilevati: numerosi distacchi di intonaco (nel 18% delle classi), presenza di altri segni di fatiscenza (30%), finestre rotte (23%), assenza di tapparelle o persiane (56%), pavimenti sconnessi (21%), banchi e sedie rotte (rispettivamente nel 13% e nel 18% dei casi), presenza di barriere architettoniche (9%). Il 28% degli edifici scolastici, inoltre, è del tutto fuorilegge, perché privo delle certificazioni e dei requisiti di base previsti dalla legge sulla sicurezza (81/08, ex 626/96).

RISULTATI: Questa attività annuale di denuncia ha consentito sia di intervenire su molte delle scuole monitorate, sia di portare al centro del dibattito pubblico il tema della sicurezza degli edifici scolastici, proponendo anche soluzioni innovative per la ricerca di fondi per la messa in sicurezza degli edifici.

IX Giornata nazionale della sicurezza nelle scuole

5.000 le scuole partecipanti alla Giornata, di 19 regioni, 103 capoluoghi di provincia, 530 città. 2 gli eventi nazionali: il 22 novembre 2011, a Rivoli con la manifestazione "Un fiore per Vito", Cittadinanzattiva, insieme a Libera, Legambiente, la Famiglia Scafidi e il Dipartimento della Protezione Civile, ha preso parte ad una camminata silenziosa dal centro di Rivoli fino alla scuola, portando fiori accanto al cancello del Liceo Darwin, per ricordare Vito ma anche tutti gli studenti morti a San Giuliano, a Zagarolo e a L'Aquila. Successivamente, nell'Auditorium del Liceo Darwin si è tenuta una tavola rotonda per fare il punto sulla sicurezza delle scuole.

Il secondo evento si è tenuto il 25 novembre in Calabria, a Lamezia Terme, in provincia di Catanzaro, presso la Sala Consiliare del Comune, in concomitanza del programma del Dipartimento della Protezione Civile, "Calabria 2011" che ha coinvolto tutte le scuole calabresi in una prova di evacuazione dalla scuola fino alle aree di accoglienza individuate dai piani comunale.

Riguardo agli eventi locali, ne sono stati organizzati 12 in Calabria (Crotone, Cosenza,

Castrovillari, Vibo Valentia, Reggio Calabria; 7 in Campania (Napoli, Battipaglia, Piedimonte Matese); 3 nel Lazio (Roma, Fiumicino, Colferro); 2 in Puglia (Taranto, Bari); 12 in Sardegna (Olbia, Sassari, Cagliari, Oristano); 5 in Sicilia (Canicattì, Siracusa, Licata, Catania, Palermo); 2 in Toscana (Arezzo e a Chianciano); 2 in Valle d'Aosta (Aosta).

I materiali prodotti e distribuiti presso le scuole sono stati: 20.000 Guide "La salute vien clicc@ndo", rivolte agli insegnanti delle scuole secondarie, per affrontare il tema della contraffazione dei farmaci e dell'uso di internet per l'acquisto di prodotti per la salute; 13.000 manifesti della IX Giornata "La scuola è bella quando è sicura", con i comportamenti corretti da adottare a scuola, a casa e fuori in caso di terremoto, alluvione, incendio; 14.000 guide per gli insegnanti "Quando la terra trema" 4, con informazioni di base sul rischio sismico e sulle azioni da intraprendere per migliorare la sicurezza a casa, a scuola, nel Comune; 4.000 opuscoli "Vademecum di Protezione Civile per le famiglie" realizzati dal Dipartimento della Protezione Civile, per meglio conoscere e fronteggiare diversi tipi di rischio, naturali e non; 10.000 album "La sicurezza a colori", rivolti a bambini della scuola primaria, per imparare colorando segnali e comportamenti corretti da seguire in caso di emergenza; 20.000 depliant "La constatazione amichevole di incidente", con consigli utili per prevenire gli incidenti e per saper cosa fare in caso di incidente; 20.000 depliant "L'assicurazione e il nuovo codice della strada" per saperne di più sull'assicurazione RCA e sulle novità del Codice della Strada.

RISULTATI: Oltre a contribuire ai gap informativi che ancora permangono sui temi della sicurezza, con l'invio di migliaia di materiali, sono state realizzate attività ludiche, prove di addestramento ed incontri con esperti che hanno coinvolto oltre 500.000 giovanissimi (insieme ad insegnanti, genitori ed altri cittadini).

III Indagine "Conoscenza e percezione del rischio sismico"

L'indagine su come studenti e genitori vivono e fronteggiano il terremoto (disponibile sui siti www.cittadinanzattiva.it e www.protezionecivile.it) è stata realizzata attraverso questionari rivolti a 1.211 studenti della scuola primaria, 1.160 delle scuole secondarie di primo e secondo grado e a 1.477 genitori. 17 le regioni (ad eccezione di Sardegna, Valle D'Aosta, Trentino Alto Adige) e 50 le province coinvolte. L'Indagine presenta dati nazionali e focus relativi a 6 delle regioni coinvolte: 2 del Nord (Piemonte e Lombardia), 2 del Centro (Toscana e Umbria) e 2 del Sud (Calabria e Campania).

Un terzo circa degli studenti intervistati (30% della scuola primaria e 35% della secondaria) e il 61% dei genitori hanno vissuto il terremoto in prima persona.

La paura è stato il sentimento più comune tra i genitori (54%) e gli studenti (lo indica il 40% delle scuole primarie e il 31% delle secondarie). In Calabria, Umbria e Campania gli studenti più spaventati (rispettivamente con le percentuali del 63%, 59% e 50%). A fare paura è soprattutto il possibile crollo della casa, indicato come il pericolo più frequente in caso di scossa sismica dal 57% degli studenti delle scuole superiori, dal 46% di quelli delle elementari e addirittura dal 64% dei genitori.

L'indagine è stata presentata a Lamezia Terme, il 25 novembre 2011, da

Cittadinanzattiva e Dipartimento della Protezione Civile, in occasione della IX Giornata nazionale della sicurezza scolastica, alla presenza di Franco Gabrielli, Capo del Dipartimento della Protezione Civile e delle autorità regionali e locali.

RISULTATI: sulla base delle informazioni raccolte saranno progettati materiali informativi e iniziative specifiche da proporre alle scuole per colmare le lacune conoscitive emerse nel corso della III Indagine.

L'indagine sul fumo a scuola

È stata presentata il 20 ottobre 2011 l'Indagine di Cittadinanzattiva sul fumo nelle scuole presso la Sala Stampa del Senato (Palazzo Madama), nel corso di una conferenza stampa. L'indagine si inserisce nel dibattito aperto con la presentazione del disegno di legge bipartisan che propone di vietare la vendita delle sigarette ai minorenni e di proibire il fumo nelle scuole anche negli spazi aperti. La proposta è stata firmata dai senatori Ignazio Marino (PD) ed Antonio Tomassini (PDL).

L'Indagine è stata realizzata attraverso questionari rivolti a 3.213 ragazzi, di cui 1.641 delle scuole secondarie di II grado (superiori) e 1.572 delle scuole secondarie di I grado (medie). Sono state coinvolte 149 scuole (78 superiori e 71 medie) di 15 regioni: Abruzzo, Basilicata, Calabria, Campania, Emilia Romagna, Lazio, Liguria, Lombardia, Marche, Piemonte, Puglia, Sardegna, Sicilia, Toscana e Umbria.

Alla conferenza stampa hanno partecipato il Sen. Ignazio Marino, Presidente Commissione di inchiesta sul Servizio sanitario nazionale, il Sen. Antonio Tomassini, Presidente Commissione Igiene e Sanità del Senato; Adriana Bizzarri, Coordinatrice nazionale Scuola di Cittadinanzattiva, AnnaLisa Mandorino, Vice Segretario di Cittadinanzattiva.

RISULTATI: Oltre a denunciare il fenomeno, in aumento nonostante le leggi vigenti, l'indagine è servita per rilanciare la proposta legislativa bipartisan, e per introdurre misure aggiuntive riguardanti il target giovanile.

VI edizione Premio Buone Pratiche di Sicurezza e Salute a Scuola "Vito Scafidi"

La premiazione si è tenuta il 6 aprile 2011 presso la Sala delle Colonne di Palazzo Marini (Camera dei Deputati) a Roma alla presenza di rappresentanti delle Istituzioni, del Dipartimento della Protezione Civile, del Comitato Vittime S. Giuliano di Puglia, del Comitato Scuole Sicure del Molise e dei familiari di Vito Scafidi. A ciascuna delle 4 scuole vincitrici sono stati consegnati fondi da destinare al proseguimento dei progetti. I progetti pervenuti quest'anno, 142 provenienti da 19 regioni hanno riguardato, come di consueto, tre ambiti: la sicurezza strutturale, l'educazione al benessere, la sicurezza a scuola e dintorni.

Al Premio hanno concorso le scuole di ogni ordine e grado che hanno realizzato progetti riguardanti una delle 3 aree sopra indicate.

Nel 2012 è stato aggiunto un Premio Speciale in occasione dell'Anno Europeo del Volontariato e della cittadinanza attiva.

Queste le 4 scuole vincitrici: nell'area Sicurezza a scuola il progetto "Sicurezza? Yes, we can" del Liceo Scientifico Statale "A. Genoino" di Cava Dè Tirreni (SA); nell'area Sicurezza a scuola e dintorni il progetto "Rischi da nuove tecnologie" dell'ITIS "A. Avogadro" di Torino; nell'area Educazione al Benessere il progetto "Spot! Si mangia!" dell'Istituto Comprensivo di Novellara (RE). Il Premio Speciale dell'Anno Europeo del Volontariato e della cittadinanza attiva è stato assegnato al progetto "E.R. Studenti in prima linea" dell'Istituto Tecnico Statale "L. Einaudi" di Correggio (RE).

RISULTATI: attraverso il Vademecum e il dvd realizzati, è stato possibile far circolare le buone pratiche pervenute ad un elevato numero di scuole, per suscitare un effetto moltiplicatore di diffusione di esse, soprattutto sulle tematiche della sicurezza e della salute.

Progetto "La salute vien clicc@ndo"

Con questo progetto sui temi della conoscenza e dell'uso responsabile dei farmaci, della contraffazione e vendita on line degli stessi, sono stati realizzati 5 focus group, rivolti a gruppi di ragazzi in 5 regioni diverse (Lombardia, Lazio, Marche, Campania, Molise), per la realizzazione di storyboard sulla cui base progettare spot e messaggi chiave su uno dei temi proposti, per realizzare una campagna informativa nazionale.

A questo scopo sono stati formati alcuni tutor ed è stato progettato e stampato un nuovo strumento didattico, "La salute vien clicc@ndo - Guida per gli insegnanti", affinché gli insegnanti fossero in grado di affrontare autonomamente tali argomenti in gruppi o classi di studenti.

RISULTATI: formazione di 5 tutor e 100 studenti sulle tematiche della contraffazione e della vendita on line dei farmaci e sull'uso responsabile di internet; produzione di materiale specifico per la formazione dei docenti; progettazione di 10 storyboard sugli stessi temi da utilizzare per una campagna di utilità sociale, rivolta ai più giovani.

Protocollo triennale Scuola di Cittadinanzattiva-Ministero dell'istruzione, dell'Università, della Ricerca

Nel mese di settembre 2011 è stato sottoscritto un protocollo di intesa tra CA e Miur di tre anni per "il raggiungimento degli obiettivi di promozione della cultura della legalità, della sicurezza, e della cittadinanza nelle scuole intesa nelle sue diverse declinazioni".

Il Servizio PiT Giustizia 2011

III Rapporto sulla stato della Giustizia Italiana

"Valutazione civica dei tribunali" ambito civile in 9 città di 9 regioni.

Convegno "Sette diritti per una nuova giustizia" in occasione della Giornata Europea della Giustizia Civile 2011.

A partire dal 2010, grazie alla realizzazione di un nuovo progetto "Costruire una cittadinanza attiva in Europa, una esperienza di mentoring", è stato possibile definire un programma comune con la cerchia più stretta di associazioni del network, che

desse maggiore rilevanza ad ACN come soggetto e come rete, oltre che alle attività da esso condotte. Tale programma ha al suo centro la “Dichiarazione di Berlino”(vedi allegato).

Alla luce di questo si sono delineate meglio le strategie future di ACN per il 2011/2013.

1. Diritti dei pazienti.

- Ottenere l’istituzionalizzazione della giornata europea
- Costruire alleanze sui diritti dei pazienti con altri soggetti: associazioni dei malati cronici, associazioni mediche, vari network europei.
- Sviluppare partnership verso altri paesi europei e stringere alleanze anche in modo bilaterale: Ucraina, Turchia, Polonia
- Promuovere un programma di sviluppo della partecipazione civica nell’Health technology assesement
- Formalizzare mediante una pubblicitica specifica la metodologia di audit civico sviluppata mediante il monitoraggio della Carta Europea (pubblicazione sul Lancet)
- Partecipare attivamente al dibattito sul futuro dei sistemi sanitari in Europa

2. Attivismo civico (sono ricomprese in questa voce sia le attività di rafforzamento del network, sia la CSR e i rapporti con le imprese)

- Sviluppo del tema scuola e partecipazione civica, mediante la realizzazione di un progetto specifico (vedi dopo)
- partecipazione a convegni, eventi, forum tavole, di discussione su teme di importanza europea che riguardano i diritti dei pazienti, la partecipazione civica e la cittadinanza attiva
- Riscrittura e diffusione di una nuova versione del manuale sulle tecnologie di tutela e la cittadinanza attiva, da realizzare mediante il coinvolgimento delle associazioni del network, e che abbia al suo centro la Carta Europea della partecipazione civica.
- Organizzazione di un corso di formazione, in collaborazione con Fondaca, finalizzato a rafforzare le capacità di azione e di intervento delle associazioni.
- Rafforzamento del network, mediante la ridefinizione della mappa dei partner, delle modalità di collaborazione e il coinvolgimento nei progetti.
- Realizzazione di un seminario internazionale su “Il finanziamento delle organizzazioni civiche: esperienze e problemi in un contesto di crisi”, con un paper finale di buone pratiche di fundraising, di partnership con le imprese, di accesso ai finanziamenti europei, di collaborazione tra associazioni.
- sensibilizzazione e coinvolgimento della dimensione locale alle attività di ACN, già avviato mediante la partecipazione di una delegazione di membri di Cittadinanzattiva al partner meeting finale del progetto “Building active citizenship in Europe: an experience in mentoring” a Berlino e alla V Giornata Europea per i diritti del malato.

Sicuramente, nonostante le grandi difficoltà di gestione di una rete europea, il rafforzamento del network, che ha al suo attivo circa 100 organizzazioni, con diversi

livello di partecipazione. Il cerchio più vicino ed attivo conta 20 organizzazioni. Particolarmente importante è il miglioramento delle capacità di azione delle singole associazioni (raccolta delle buone pratiche in sanità, animazione del progetto mentoring, realizzazione dei 20 eventi della V giornata Europea, realizzazione del monitoraggio della Carta Europea dei diritti dei pazienti).

Numerosi risultati si sono ottenuti nella capacità progettuale, che non è poca cosa per lo sviluppo di una attività europea: finanziamento della V Giornata Europea, del progetto sul mentoring, del progetto sul volontariato e la scuola, primi risultati sui progetti presentati dai partner.

Ci sono poi obiettivi collegati alle attività, prima fra tutte la politica della salute: approvazione della Direttiva sui diritti dei pazienti nelle cure transfrontaliere, creazione di una associazione europea sul dolore "Pain Alliance Europe", inserimento nella dimensione internazionale ed europea dell'HTA, partecipazione a numerosi gruppi di lavoro internazionali su oncologia, diabete, malattia neurologiche, avvio di una interlocuzione con l'EMA (agenzia europea del farmaco).

Apprendimento di nuove modalità di azione civica: le consultazioni europee, l'attività di mentoring, l'uso del tecniche informatiche come il webinar e altre, creazione di un sito interattivo.

Programmi, progetti, attività realizzate

2010-2011

- Monitoraggio della Carta europea dei diritti del malato svolto in 19 stati membri dell'UE + Macedonia.
- "Building active citizenship in Europe: an experience in mentoring", progetto mirato a rafforzare la rete di ACN e a sostenere la formazione di giovani leader e lo scambio di buone pratiche tra leader.

2011

- Redazione del Report Europeo "The EU Charter of Patients'Rights: A civic assessment" presentato durante la V Giornata Europea dei diritti del Malato.
- Raccolta on line (sul sito di ACN) di buone pratiche di partecipazione civica in sanità a livello europeo (34 pratiche raccolte). Le tre migliori pratiche raccolte sono state premiate con un corrispettivo in denaro durante la V Giornata Europea dei diritti del Malato.
- 11-12 Aprile 2011 V Giornata Europea dei Diritti del Malato: "I cittadini al centro della politica europea sulla Salute". (Bruxelles, 180 partecipanti da 26 paesi). Quest'anno la Conferenza europea è stata supportata dalla Commissione nell'ambito del "Public Health Programme" ed il Commissario alla Salute John Dalli ha preso parte ai lavori.
- 20 Eventi nazionali di celebrazione della V Giornata europea e di diffusione dei dati del Report.
- "Future active citizens: volunteering a san exercise of democracy", progetto

destinato agli studenti di scuola superiore di 7 paesi europei per sensibilizzarli e avvicinarli al mondo del volontariato, tramite la partecipazione ad un concorso video internazionale sul tema del volontariato.

Attività extra Ue di Cittadinanzattiva

Dal 2009 Cittadinanzattiva opera in Colombia tentando di replicare lì quello che gli riesce meglio di fare da più di 30 anni in Italia e in Europa, ovvero promuovere e sostenere forme di partecipazione civica, da una parte, e tutelare i diritti dei cittadini dall'altra.

Cittadinanzattiva lavora in collaborazione con il Programma delle Nazioni Unite per lo sviluppo (UNDP-Colombia) nell'ambito del progetto pilota "Derechos y desarrollo" che si sviluppa in due territori, le città di Pasto e Cartagena, diversissime tra loro per clima, popolazione prevalente, numero di abitanti, cultura e stili di vita.

Il progetto gode di un finanziamento da parte del Ministero degli Esteri Italiano e rientra nel quadro dell'iniziativa internazionale ART delle Nazioni Unite, che opera attraverso l'UNDP in 19 paesi a livello mondiale.

Il progetto si inserisce nel processo più generale di democratizzazione, di lotta alla corruzione e di pacificazione in corso in Colombia e, in questo contesto, UNDP-Colombia opera per aprire un dialogo con il Governo che comprenda anche il tema dell'allargamento degli spazi di governabilità nel funzionamento dei servizi pubblici e della salute.

Cittadinanzattiva è consulente tecnico sia nel campo dell'attivismo civico, al fine di sviluppare attività innovative di partecipazione, che in tema di salute e servizi pubblici cosiddetti "domiciliari" (ovvero acqua, elettricità, gas, rifiuti, ecc.).

Il 2011 è stato l'anno nel quale si sono concretizzate le tante attività avviate nei due territori negli anni passati. In particolare:

- a marzo è stato inaugurato a Cartagena il Tribunale per i diritti del malato;
- a giugno, sempre a Cartagena, sono stati formalmente costituiti e riconosciuti dall'Amministrazione comunale i primi 4 Comitatos per il controllo civico dei servizi pubblici (Comités de Desarrollo y Control Social): mancavano in città da ben 16 anni;
- sempre a giugno ha aperto a Pasto il centro cittadino per la tutela dei diritti degli utenti nei servizi pubblici;
- analoga struttura è stata aperta a Cartagena ad agosto;
- dal giorno della loro apertura e fino a tutto dicembre, queste tre strutture di orientamento, informazione e difesa dei diritti sono riuscite a tutelare centinaia di cittadini, a dimostrazione di come contribuiscano – seppure in minima parte – a colmare una lacuna e a rispondere ad una reale esigenza della popolazione;
- sempre nel 2011 sono stati implementati nelle due città sofisticati Sistemi Integrati

di Reclami, ospitati nelle seguenti piattaforme web: www.sir02.tk e www.cartagenapac.tk;

- le attività del 2011 si sono concluse con la proclamazione della I° Carta dei diritti dei pazienti della Colombia, sottoscritta a Cartagena il passato 16 dicembre da interlocutori pubblici, istituzioni, società civile, università, operatori sanitari;
- durante tutto l'anno è stata inoltre svolta una corposa attività di comunicazione, necessaria per promuovere e far conoscere i Comitati civici e i centri di tutela al maggior numero di cittadini. A tal fine sono stati prodotti spot radiofonici e televisivi, manifesti, striscioni, pieghevoli e realizzato un piano stampa che ha coinvolto i principali media locali;

Per quanto finora realizzato, Cittadinanzattiva ha ricevuto apprezzamento e sostegno da parte delle Amministrazioni Comunali di Pasto e Cartagena, dalla Sovrintendenza ai Servizi Pubblici, dalle strutture pubbliche impegnate in tema di sanità, dalle imprese erogatrici di servizi pubblici, dal mondo accademico e da strutture dell'apparato statale come la Defensoria. Rappresentanti del Senato e i vertici delle Commissioni regolatrici in tema di acqua ed energia hanno inoltre mostrato vivo interesse per il lavoro svolto. Tali riscontri sono ad oggi la miglior premessa per poter avanzare, nel prossimo anno, in quella che è la componente nazionale del progetto, che partendo dall'informazione raccolta sulle problematiche emergenti e dallo studio di casi specifici, vuol avanzare proposte al governo nazionale per il miglioramento delle condizioni imposte dalle leggi vigenti nei due settori della sanità e dei Servizi Pubblici.

Per maggiori informazioni sul progetto, si rimanda al sito di Cittadinanzattiva:
www.cittadinanzattiva.it/progetti-e-campagne/attivismo-civico/attivi-nel-mondo/2674-derechos-y-desarrollo.html.

- 1978** nasce il Movimento Federativo Democratico
- 1985** 1° Congresso nazionale Presidente nazionale Giancarlo Quaranta, Segretario generale Francesco Caroleo
- 1989** 2° Congresso nazionale Presidente nazionale Giancarlo Quaranta, Segretario generale Giovanni Moro
- 1993** 3° Congresso nazionale Presidente nazionale Giuseppe Cotturri, Segretario generale Giovanni Moro
- 1996** 4° Congresso nazionale Presidente nazionale Giuseppe Cotturri, Segretario generale Giovanni Moro
- 2000** 1° Congresso nazionale di Cittadinanzattiva Presidente nazionale Giuseppe Cotturri, Segretario generale Giovanni Moro
- 2002** Congresso di metà mandato a seguito delle dimissioni di Giovanni Moro viene eletta Segretario generale Teresa Petrangolini
- 2004** 2° Congresso nazionale Presidente nazionale Gregorio Arena, Segretario generale Teresa Petrangolini
- 2007** a seguito delle dimissioni di Gregorio Arena la Direzione nazionale elegge Presidente di Cittadinanzattiva Alessio Terzi.
- 2008** 3° Congresso nazionale Presidente nazionale Alessio Terzi, Segretario generale Teresa Petrangolini.
- 2012** 4° Congresso nazionale

DOCUMENTI-CARTE-DIRITTI

- **PROTOCOLLO DEI DIRITTI DEL MALATO**
- **CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEL MALATO**
- **CARTA DEI DIRITTI DEL CITTADINO CONSUMATORE**
- **CARTA DEI DIRITTI DEL CITTADINO NELLA GIUSTIZIA**
- **CARTA DELLA SUSSIDIARIETÀ**

Protocollo dei diritti del malato

1. DIRITTO AL TEMPO

Ogni cittadino ha diritto a vedere rispettato il suo tempo al pari di quello della burocrazia e degli operatori sanitari.

2. DIRITTO ALL'INFORMAZIONE E ALLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Ogni cittadino ha diritto a ricevere tutte le informazioni e la documentazione sanitaria di cui necessita nonché ad entrare in possesso degli atti necessari a certificare in modo completo la sua condizione di salute.

3. DIRITTO ALLA SICUREZZA

Chiunque si trovi in una situazione di rischio per la sua salute ha diritto ad ottenere tutte le prestazioni necessarie alla sua condizione e ha altresì diritto a non subire ulteriori danni causati dal cattivo funzionamento delle strutture e dei servizi.

4. DIRITTO ALLA PROTEZIONE

Il servizio sanitario ha il dovere di proteggere in maniera particolare ogni essere umano che, a causa del suo stato di salute, si trova in una condizione momentanea o permanente di debolezza, non facendogli mancare per nessun motivo e in alcun momento l'assistenza di cui ha bisogno.

5. DIRITTO ALLA CERTEZZA

Ogni cittadino ha diritto ad avere dal Servizio sanitario la certezza del trattamento nel tempo e nello spazio, a prescindere dal soggetto erogatore, e a non essere vittima degli effetti di conflitti professionali e organizzativi, di cambiamenti repentini delle norme, della discrezionalità nella interpretazione delle leggi e delle circolari, di differenze di trattamento a seconda della collocazione geografica.

6. DIRITTO ALLA FIDUCIA

Ogni cittadino ha diritto a vedersi trattato come un soggetto degno di fiducia e non come un possibile evasore o un presunto bugiardo.

7. DIRITTO ALLA QUALITÀ

Ogni cittadino ha diritto di trovare nei servizi sanitari operatori e strutture orientati verso un unico obiettivo: farlo guarire e migliorare comunque il suo stato di salute.

8. DIRITTO ALLA DIFFERENZA

Ogni cittadino ha diritto a vedere riconosciuta la sua specificità derivante dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla condizione di salute, dalla cultura e dalla religione, e a ricevere di conseguenza trattamenti differenziati a seconda delle diverse esigenze.

9. DIRITTO ALLA NORMALITÀ

Ogni cittadino ha diritto a curarsi senza alterare, oltre il necessario, le sue abitudini di vita.

10. DIRITTO ALLA FAMIGLIA

Ogni famiglia che si trova ad assistere un suo componente ha diritto di ricevere dal Servizio sanitario il sostegno materiale necessario.

11. DIRITTO ALLA DECISIONE

Il cittadino ha diritto, sulla base delle informazioni in suo possesso e fatte salve le prerogative dei medici, a mantenere una propria sfera di decisionalità e di responsabilità in merito alla propria salute e alla propria vita.

12. DIRITTO AL VOLONTARIATO, ALL'ASSISTENZA DA PARTE DEI SOGGETTI NON PROFIT E ALLA PARTECIPAZIONE

Ogni cittadino ha diritto a un servizio sanitario, sia esso erogato da soggetti pubblici che da soggetti privati, nel quale sia favorita la presenza del volontariato e delle attività non profit e sia garantita la partecipazione degli utenti.

13. DIRITTO AL FUTURO

Ogni cittadino, anche se condannato dalla sua malattia, ha diritto a trascorrere l'ultimo periodo della vita conservando la sua dignità, soffrendo il meno possibile e ricevendo attenzione e assistenza.

14. DIRITTO ALLA RIPARAZIONE DEI TORTI

Ogni cittadino ha diritto, di fronte ad una violazione subita, alla riparazione del torto subito in tempi brevi e in misura congrua.

Carta dei diritti del cittadino consumatore

Scritta nel 2000, è stata rivisitata nel 2008 alla luce delle novità normative che si sono susseguite e delle tipologie di segnalazioni raccolte dai cittadini.

1. Diritto al servizio

Ogni cittadino ha il diritto ad accedere al servizio senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali.

2. Diritto all'informazione

Ogni cittadino ha il diritto a ricevere tempestivamente tutte le informazioni relative all'erogazione del servizio e alle modalità di tutela.

3. Diritto alla trasparenza

Ogni cittadino ha il diritto di ricevere informazioni, comprensibili, chiare e trasparenti in ogni fase del suo rapporto con l'erogatore del servizio (dalla fase pubblicitaria-promozionale sino alla fase dell'eventuale recesso e reclamo).

4. Diritto alla scelta

Ogni cittadino ha il diritto di scegliere l'ente o l'azienda a cui rivolgersi per ricevere un determinato servizio, e di poter comparare le condizioni economiche e le tecniche di fornitura dello stesso.

5. Diritto all'equità contrattuale

Ogni cittadino ha il diritto di recedere dal contratto di fornitura e di accesso a un determinato servizio, nel rispetto delle norme vigenti e senza sottostare a clausole contrattuali palesemente vessatorie nei suoi confronti.

6. Diritto alla sostenibilità economica

Ogni cittadino ha il diritto di usufruire di servizi che siano non solo accessibili ma anche sostenibili nel tempo da un punto di vista economico.

7. Diritto alla qualità

Ogni cittadino ha il diritto di usufruire di un servizio che corrisponda agli standard previsti (dalle condizioni contrattuali e dalla Carta della qualità del servizio) e che questi possano progressivamente migliorare.

8. Diritto alla sicurezza

Ogni cittadino ha il diritto di usufruire di un servizio erogato in modo sicuro dal punto di vista dell'incolumità fisica, sicurezza ambientale, sicurezza economica e tutela della privacy.

9. Diritto alla tutela

Ogni cittadino ha il diritto di attivare azioni di tutela, individuali e collettive, previste dalle norme vigenti. In particolar modo devono essere favorite procedure di risoluzione delle controversie alternative (ADR) improntate a semplificazione, economicità e rapidità della procedura.

10. Diritto alla partecipazione civica

Ogni cittadino ha il diritto di svolgere un ruolo attivo nei processi di definizione, erogazione e valutazione del servizio.

Carta Europea dei diritti del malato

La Carta Europea raggruppa i diritti inalienabili del paziente che ogni paese dell'Unione Europea dovrebbe tutelare e garantire. 14 diritti che si trovano a rischio, tra l'altro, a causa della crisi finanziaria dei sistemi nazionali di welfare: diritto a misure preventive, diritto all'accesso, diritto all'informazione, diritto al consenso, diritto alla libera scelta, diritto alla privacy e alla confidenzialità, diritto al rispetto del tempo dei pazienti, diritto al rispetto di standard di qualità, diritto alla sicurezza, diritto all'innovazione, diritto a evitare sofferenze e dolore non necessari, diritto ad un trattamento personalizzato, diritto al reclamo, diritto al risarcimento. Tutti questi diritti, in base alla Carta dei diritti fondamentali dell'Unione Europea, sono fondamentali nei confronti dei cittadini europei e dei servizi sanitari.

Carta della sussidiarietà

1. La sussidiarietà orizzontale dà vita ad un modo nuovo di esercitare la sovranità popolare definito cittadinanza attiva, che completa ed integra le forme tradizionali della partecipazione politica e della partecipazione amministrativa.
2. La cittadinanza attiva si realizza quando le cittadine ed i cittadini, singoli e associati, promuovono autonomamente iniziative di interesse generale che le istituzioni sono tenute a riconoscere, sostenere ed integrare nelle loro politiche.
3. La cittadinanza attiva produce capitale sociale e promuove fiducia nei rapporti fra le persone e verso le istituzioni, realizzando una nuova forma di libertà solidale e responsabile finalizzata al miglioramento della vita di tutti.
4. Costruendo alleanze fra cittadine, cittadini, imprese e istituzioni sulla base del principio di sussidiarietà la cittadinanza attiva apporta risorse e capacità in grado di fornire risposte innovative ai problemi di interesse generale. Essa tuttavia non legittima in alcun modo la rinuncia dei soggetti pubblici a svolgere i loro compiti istituzionali.

- 5.** Sono nell'interesse generale le attività delle cittadine, dei cittadini e delle imprese volte alla produzione, cura e valorizzazione dei beni comuni, realizzate senza fini di lucro nel rispetto dei principi di solidarietà, responsabilità, uguaglianza e legalità. Sono beni comuni quei beni, materiali ed immateriali, il cui arricchimento arricchisce tutti ed il cui impoverimento impoverisce tutti.
- 6.** Le cittadine ed i cittadini attraverso la cura dei beni comuni creano le condizioni per il pieno sviluppo di ciascun essere umano e in primo luogo di se stesse e se stessi, attuando insieme con le istituzioni il principio costituzionale di uguaglianza delle opportunità per tutti.
- 7.** Le imprese, nell'ambito della loro responsabilità sociale, realizzano forme di cittadinanza d'impresa sia sostenendo le autonome iniziative delle cittadine e dei cittadini, sia prendendosi direttamente cura dei beni comuni.
- 8.** Le istituzioni devono applicare la sussidiarietà, riconoscendo nelle cittadine e nei cittadini i titolari di un diritto ad agire concretamente per la soluzione di problemi di interesse generale ed adeguando i propri ordinamenti allo scopo di agire insieme con esse e non solo per conto e in nome loro.
- 9.** Cittadinanza attiva e partecipazione sono complementari ma distinte, in quanto la cittadinanza attiva comporta non soltanto la partecipazione ai processi consultivi e decisionali ed alla definizione delle politiche pubbliche, ma anche un contributo diretto ed autonomo alla cura dei beni comuni.
- 10.** Applicando la sussidiarietà le cittadine ed i cittadini attivi danno vita ad una dimensione della democrazia fondata non sulla delega bensì sull'assunzione diretta di responsabilità nella sfera pubblica, facendo vivere nella quotidianità i principi fondamentali della Costituzione.