



A.S.L. TO4

Azienda Sanitaria Locale
di Ciriè, Chivasso e Ivrea

Sede legale: Via Po, 11 - 10034 CHIVASSO (TO)

Tel. +39 011.9176666

Sede amministrativa: Via Aldisio, 2 - 10015 IVREA (TO)

Tel. +39 0125.4141

www.aslto4.piemonte.it

P.I./Cod. Fisc. 09736160012

Struttura Complessa Legale

Chivasso

Telefoni 011 9176 575 - 373 - 520 - 593

Fax 011 9176 554

E-mail: ebragadin@aslto4.piemonte.it

Allegato alla Deliberazione

n. 262 del 4 aprile 2013

Linee d'indirizzo per l' attivazione dell'equipe aziendale per l'ascolto e mediazione dei conflitti nell'ASL TO4.

Premessa

In recepimento delle “Raccomandazioni per l'attività di ascolto e mediazione dei conflitti in aziende della Regione Piemonte”, trasmesse dall'Aress il 14 aprile 2011, la **Direzione Strategica** deve promuovere l'attività di mediazione all'interno dell'azienda attraverso la condivisione del seguente percorso:

1. Aspetti organizzativi

1.a Attivazione dell'Equipe di Ascolto e Mediazione

1.b Selezione dei casi

1.c Fasi del Percorso

2. Garantire neutralità e autonomia al Mediatore e assicurare l'attivazione di scambi interaziendali fra mediatori.

3. Informazione agli operatori, ai pazienti e famigliari sull'esistenza del servizio.

4. Presentazione dei Mediatori aziendali a S.S. , S.C. e Servizi dell'ASLTO4



www.regione.piemonte.it/sanita



una sanità in salute fa bene a tutti

1. Aspetti Organizzativi

1.a Attivazione dell'Équipe di Ascolto e Mediazione

L' équipe di mediazione, composta da 4 mediatori appositamente formati, potrà essere attivata a seguito di segnalazioni di casi pervenuti agli Uffici/Servizi competenti, con le diverse modalità indicate dalla presenti linee d'indirizzo aziendali.

1.b Selezione dei casi

La funzione di ascolto e mediazione si attiva, in particolare, per situazioni di una certa gravità e rilevanza in cui è trascorso il minor tempo possibile dalla segnalazione (indipendentemente da quando si è verificato l' evento).

I casi d'interesse possono riguardare i seguenti aspetti:

relazionali: mancata accoglienza, mancato ascolto, mancata soddisfazione di aspettative o di contenimento delle paure degli attori;

tecnico-professionali: richiesta di chiarimenti, riserva di azione legale o esplicite richieste di risarcimento. In particolare adatti alla mediazione sono i casi in cui, da una prima valutazione, emerge un forte coinvolgimento emotivo delle parti oppure i casi cosiddetti complessi, in cui risulta utile approfondire l'accaduto e risolvere il conflitto per mezzo di chiarimenti.

E' bene sottolineare come dal punto di vista organizzativo, non tutti i casi di disagio dell'utenza o del personale vadano indirizzati all'équipe di mediazione trasformativa, ma il percorso ottimale prevede *in primis* l'intervento del direttore/responsabile della struttura in cui il fatto si è verificato. Solo qualora dalla disamina della situazione emerga, come già detto, un forte coinvolgimento emotivo delle parti oppure ci si trovi davanti a un caso complesso (in cui vale la pena approfondire l'accaduto e dove appare auspicabile che le parti si incontrino per chiarire), sarà necessario l'intervento dell'équipe di mediazione. In tale caso il percorso da seguire risulta essere quello identificato nella flow chart allegata alle presenti linee d'indirizzo.

1.c Fasi del Percorso

Fase Preliminare di Contatto

La fase preliminare ha lo scopo di:

- stabilire un primo contatto con gli attori del conflitto

- informare sulle opportunità di un percorso dell'ascolto e della mediazione trasformativa
- esplorare la disponibilità degli attori del conflitto al percorso
- stabilire un'agenda (con tempi possibilmente brevi)

Fase A - Colloqui individuali preliminari

La prima fase è costituita dai colloqui individuali “spazio di ascolto” offerti a ciascun attore del conflitto. Si tratta di un colloquio individuale preliminare per ciascun confliggente, tenendo conto che si possono rendere necessari più colloqui preliminari fino a un massimo di tre incontri; si sottolinea che la funzione principale dei colloqui individuali è di valutare l'opportunità di un confronto con l'altro, tanto che il conflitto, molto spesso, viene risolto in questa prima fase del percorso.

Fase B- Incontro/i di mediazione

La seconda fase, nel caso di spontanea adesione dei configgenti all'offerta del confronto, è costituita dall'incontro di entrambe le parti alla presenza di tre mediatori. Talvolta è sufficiente un solo incontro di mediazione, più spesso occorre replicare l'incontro per raggiungere la completa elaborazione del conflitto.

Fase C - Colloqui individuali post-mediazione

La terza fase è costituita da un colloquio post-mediazione con ciascuna persona nell'ambito del quale si raccolgono gli effetti della mediazione compiuta, e la ricaduta

di questa sul piano personale e del rapporto con l'altro.

2. Garantire neutralità e autonomia al Mediatore ed assicurare l'attivazione di scambi interaziendali fra mediatori

Al fine di garantire la necessaria neutralità, così come raccomandato dall'Aress nella nota del 14.4.2011, si segnala la necessità di assicurare gli scambi interaziendali tra mediatori attraverso l'attivazione di opportuni accordi.

Tale necessità è determinata dal fatto che l'équipe deve essere sempre composta da tre mediatori e che, nell'eventualità di incompatibilità, conflitto d'interesse, di assenza o impedimento a partecipare da parte di uno o più membri, al fine di garantire la funzionalità e la continuità della stessa, è necessario predisporre un elenco di "mediatori formati" presenti presso altre Aziende da cui l'équipe potrà attingere liberamente.

Al fine di garantire la suddetta neutralità è necessario prevedere, qualora non fossero disponibili i mediatori formati nell'ASL TO2 facente parte della Federazione Torino Nord 2, l'ASL TO4 dovrà provvedere ad attivare preventivamente degli accordi con le altre ASR, facenti parte della rete di "mediatori formati", privilegiando il criterio della vicinanza geografica, per la gestione dei conflitti interni e nei conflitti esterni in caso di assenza /incompatibilità/ conflitti d'interesse, dei mediatori aziendali.

Informazione agli operatori, ai pazienti e famigliari sull'esistenza del servizio

Al fine di diffondere capillarmente le finalità, le modalità di attivazione e di azione dell'Equipe si ritiene utile la pubblicazione di una pagina dedicate alla stessa sia sul sito Intranet per gli operatori sia sul sito Aziendale alla voce "L'ASL da te" per l'utenza.

Si propone altresì, per una facilitazione dell'utenza esterna, la creazione di appositi avvisi da affiggere nelle sedi di maggiore afflusso di pubblico (a titolo esemplificativo: DEA, CUP, URP, Direzione Sanitarie Ospedaliere, Reparti Ospedalieri, ambulatori e sedi territoriali nonché il TDM) che garantiscano la massima diffusione delle informazioni.

4. Presentazione dei Mediatori aziendali a S.S. , S.C. e Servizi

Per la riuscita del progetto è fondamentale che l'Equipe, oltre a quanto stabilito al punto che precede, si presenti all'Ufficio di Direzione condividendo l'importanza di disporre di uno strumento orientativo e gestionale da impiegare nelle situazioni conflittuali e ne adotti la promozione nell'organizzazione, affinché le competenze dell'Equipe stessa vengano ufficializzate ed integrate nell'ambito aziendale. È inoltre essenziale che le presenti linee di indirizzo, una volta adottate

dall'Azienda, vengano diffuse attraverso un percorso codificato e condiviso, allo scopo di intervenire concretamente nella gestione di situazioni conflittuali e pubblicate nel sito intranet aziendale.

Il Direttore di Struttura

(Dott.ssa Ester Bragadin)

Firmato in originale



org. uff.