

REGIONE PIEMONTE  
AZIENDA SANITARIA LOCALE VCO

OMEGNA

IL COMMISSARIO

DELIBERAZIONE N. 164 del 28 MARZO 2012

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| O<br>G<br>G<br>E<br>T<br>T<br>O | <b>COSTITUZIONE EQUIPE AZIENDALE DI ASCOLTO E MEDIAZIONE DEI CONFLITTI ASL VCO</b> |
|---------------------------------|--|

L'anno duemiladodici il giorno VENTOTTO

del mese di MARZO alle ore 8,00 in OMEGNA,

**IL DIRETTORE SANITARIO F.F. DI COMMISSARIO**

(Ai sensi art. 12 comma 5 L.R. n. 10/1995)

**Dott. Renzo Sandrini**

coadiuvato dal

**DIRETTORE AMMINISTRATIVO - Dott. Gianmaria Battaglia**



**PROPOSTA ISTRUTTORIA  
DEL DIRETTORE SOC AFFARI GENERALI**

.....

Premesso che:

- i conflitti tra operatori sanitari e società tendono sempre più a trasformarsi in contenzioso, con il rischio che il rapporto tra società e organizzazione sanitaria venga basato sulla reciproca diffidenza. Il paziente o i suoi familiari non sempre ottengono soddisfazione in via giudiziaria e, anche qualora vi sia una sentenza favorevole, scontano un senso di tradimento non risarcibile, d'altro canto il professionista si sente posto in discussione e può percepire un senso di profonda solitudine anche nel proprio ambito lavorativo.
- La mediazione tra operatore sanitario e paziente e/o suo familiare costituisce per entrambi l'occasione di incontro e confronto e risponde non solo all'esigenza di prevenire il contenzioso, ma ad obiettivi di valore sociale ed etico, non suscettibili di valutazione economica, quali il ripristino della fiducia nei confronti del singolo operatore, dei servizi e delle situazioni.

Preso atto degli obiettivi di alto profilo del progetto "Ascolto e Mediazione dei Conflitti", sviluppato all'A.Re.S.S. della Regione Piemonte e sintetizzati come segue:

- Offrire ai cittadini e ai professionisti la possibilità di essere ascoltati nelle situazioni di conflitto, così da integrare i normali percorsi di accertamento dell'evento segnalato con un'attenzione alla persona, che vale, da un lato, a risolvere i vissuti di tradimento e abbandono sperimentati dal cittadino e i suoi sentimenti ostili verso l'Organizzazione e, dall'altro, a far sentire all'operatore che l'Ente non lo lascia solo a fronteggiare una situazione critica, ma si preoccupa della sua condizione personale/professionale;
- Ridurre l'avvio di procedure giudiziarie e di richieste di risarcimento improprie che occupano i percorsi legali, costituendo costi non trascurabili;
- Risolvere quell'ostilità, sospettosità e spirito di rivalsa che impediscono spesso una soluzione concordata della vicenda;
- Integrare un sistema di risposte che talora crea delusione e insoddisfazione nel cittadino, aumentando la conflittualità;
- Ridurre il carico gravante sulle spalle dei professionisti e dei loro responsabili; ma anche degli altri operatori che si occupano della gestione dell'evento avverso e delle relazioni con il pubblico, nel far fronte al cittadino insoddisfatto, arrabbiato e deluso;
- Recuperare o evitare la perdita di immagine aziendale che gli enti patiscono per eventi avversi.

Preso atto che l'A.Re.S.S. Piemonte ha articolato il progetto "Ascolto e Mediazione dei Conflitti" in 24 giornate d'aula e provvedendo alla formazione di operatori per ogni Azienda Sanitaria del Piemonte.

Dato atto che l'Azienda Sanitaria Locale VCO ha individuato per la specifica formazione i seguenti dipendenti: d.ssa Elena BARBERO, sig.ra Maria CIMINI, d.ssa Laura MATEROSSO, d.ssa Orietta OSSOLA e che il percorso formativo è terminato in data 2 dicembre 2011.

Considerato che, al fine di garantire la neutralità dell'equipe di ascolto e mediazione, potrà essere realizzata la reciproca collaborazione e scambio delle diverse équipes formate nelle A.S.R., secondo quanto lo sviluppo del progetto dell'A.Re.S.S. Piemonte progressivamente definirà.

Vista la nota Prot. 481/2012 del 27/02/2012 con la quale il Direttore Generale dell' A.Re.S.S., Dottor Claudio Zanon e il Direttore Direzione Regionale Sanità Dottor Sergio Morgagni invitavano le AA.SS.RR. a formalizzare in tempi brevi i gruppi aziendali di Mediatori, allo scopo di creare quella rete regionale che supplisca ad eventuali criticità.

Dato atto che questa Azienda ritiene opportuno, alla luce di quanto sopra, costituire secondo le linee di indirizzo dell'A.Re.S.S. l'equipe di Ascolto e Mediazione di Conflitti.

Il Direttore Sanitario f.f. Commissario ASL VCO Dottor Renzo Sandrini acquisito il parere favorevole espresso dal direttore amministrativo, Dottor Gianmaria Battaglia

#### PROPONE DI DELIBERARE

1. di costituire l'Equipe aziendale di Ascolto e Mediazione dei Conflitti, al fine di prevenire il contenzioso e migliorare il clima organizzativo, composta come segue:

d.ssa Elena BARBERO  
sig.ra Maria CIMINI  
d.ssa Laura MATEROSSO  
d.ssa Orietta OSSOLA;

2. di dare atto che l'Equipe Aziendale di Ascolto e Mediazione dei Conflitti sarà a disposizione delle articolazioni aziendali che si occupano di Gestione del Rischio Clinico, di Gestione del Contenzioso, di Rapporti con l'Utenza, di Gestione del Personale, della Gestione del Benessere e della Sicurezza dei Lavoratori, che potranno segnalare le esigenze di intervento secondo criteri che l'Equipe ed i Responsabili delle sopra citate articolazioni aziendali che definiamo nell'arco dei prossimi tre mesi.
3. di dare atto che l'attività dell' Equipe Aziendale di Ascolto e Mediazione dei Conflitti verrà espletata in orario di servizio e non comporterà alcun onere aggiuntivo per l'Azienda.
4. di dare atto che l'attività dell'Equipe Aziendale di Ascolto e Mediazione dei Conflitti si adeguerà ad eventuali successive indicazioni dell'A.Re.S.S. in materia.

**Il Direttore SOC AFFARI GENERALI**  
**(D.ssa Anna Rosa Bellotti)**



**IL DIRETTORE SANITARIO F.F. DI COMMISSARIO**

**VISTA** la sopraestesa proposta istruttoria

**ACQUISITO** il parere favorevole espresso ai sensi dell'art. 3, comma 1-quinquies del D.lgs. n. 229 del 19/6/1999 dal Direttore Amministrativo

**DECIDE**

di approvarla integralmente adottandola quale propria deliberazione.

Letto, confermato e sottoscritto

IL DIRETTORE SANITARIO F.F. di COMMISSARIO  
(Ai sensi art. 12, comma 5 L.R. n. 10/1995)

(Dott. Renzo Sandrini)

IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO

(Dott. Gianmaria Battaglia)

### RELAZIONE DI PUBBLICAZIONE

Si attesta che copia del presente atto è stata posta in pubblicazione all'Albo Ufficiale dell' A.S.L. VCO il giorno 28 MAR. 2012 per 15 giorni continuativi.

IL FUNZIONARIO INCARICATO

ESECUTIVITA' IN DATA \_\_\_\_\_

IL FUNZIONARIO INCARICATO

Trasmissione a:

- Collegio Sindacale
- Conferenza dei Sindaci
- Giunta Regionale

Nota prot. n. \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_  
Nota prot. n. \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_  
Nota prot. n. \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_

Copia per strutture:

|                          |         |                          |     |
|--------------------------|---------|--------------------------|-----|
| <input type="checkbox"/> | DSO V   | <input type="checkbox"/> | DSM |
| <input type="checkbox"/> | SERT    | <input type="checkbox"/> | DP  |
| <input type="checkbox"/> | DIST. 0 | <input type="checkbox"/> | F   |
| <input type="checkbox"/> | DIST. V | <input type="checkbox"/> | SD  |
| <input type="checkbox"/> | DIST. D | <input type="checkbox"/> | LP  |
| <input type="checkbox"/> | ML      | <input type="checkbox"/> | AG  |
| <input type="checkbox"/> | MED URG | <input type="checkbox"/> | BC  |
| <input type="checkbox"/> | SITRPO  | <input type="checkbox"/> | RU  |
| <input type="checkbox"/> |         | <input type="checkbox"/> | PP  |

|                          |                     |
|--------------------------|---------------------|
| <input type="checkbox"/> | MED. COMP           |
| <input type="checkbox"/> | FL                  |
| <input type="checkbox"/> | REF                 |
| <input type="checkbox"/> | ITB                 |
| <input type="checkbox"/> | ICT                 |
| <input type="checkbox"/> | DIP. PAT. CHIRUR.   |
| <input type="checkbox"/> | DIP TECNICO AMMVO   |
| <input type="checkbox"/> | DIP. PAT. ONCOL.    |
| <input type="checkbox"/> | DIP. SERVIZI DIAGN. |

|                          |                   |
|--------------------------|-------------------|
| <input type="checkbox"/> | DIP. EMERG. URG.  |
| <input type="checkbox"/> | DIP. AREA CRITICA |
| <input type="checkbox"/> | DIP. DIPENDENZE   |
| <input type="checkbox"/> | DIP. POST ACUZIE  |
| <input type="checkbox"/> | DIP. PAT. CNV     |
| <input type="checkbox"/> | DIP. FARMACO      |
| <input type="checkbox"/> | DIP. PAT. MEDICHE |
| <input type="checkbox"/> | DIP. MAT. INF.    |