

**Regione Piemonte - Azienda Sanitaria Locale CN2 "Alba - Bra"**

**D e t e r m i n a z i o n e C o m m i s s a r i a l e**

NUMERO GENERALE	CODICE PROPOSTA				DATA
	BUDGET	ADOTT.	ANNO	PROGR.	
<b>596</b>	000	COM	11	0001	<b>10 MAGGIO 2011</b>

**O G G E T T O :**

**COSTITUZIONE EQUIPE AZIENDALE DI ASCOLTO E MEDIAZIONE DEI CONFLITTI  
- ASL CN2 ALBA-BRA.**

**I L C O M M I S S A R I O**

Premesso che:

- il rapporto tra operatori sanitari e società tende sempre più ad assumere la forma del contenzioso, con gravi danni per tutti i soggetti coinvolti. Infatti da un lato si pone il paziente e/o i suoi familiari, che solo in una minoranza dei casi ottengono soddisfazione in via giudiziaria e, anche qualora vi sia una sentenza favorevole, scontano un senso di delusione e di tradimento non risarcibili, dall'altro si pone l'operatore sanitario che si sente posto in discussione a volte senza diritto di replica e, patisce un sentimento di profonda solitudine anche nel proprio ambito professionale.
- la mediazione tra operatore sanitario e paziente e/o suo familiare può essere un'alternativa e, nello stesso tempo, un'opportunità di prevenzione del contenzioso, poiché costituisce per entrambi i soggetti coinvolti l'occasione per incontrarsi e confrontarsi secondo modalità che permettano loro di esprimere i reciproci punti di vista, che sottendono il conflitto.

Questo costituisce non solo un risparmio sui costi elevati generati dal contenzioso, ma ha anche un valore sociale ed etico, non suscettibile di valutazione economica, trattandosi della ricostituzione del legame di fiducia tra il singolo e le istituzioni.

Si richiamano peraltro gli obiettivi di alto profilo del progetto "Ascolto e Mediazione dei Conflitti", sviluppato dall'A.Re.S.S. della Regione Piemonte e sintetizzati come segue:

1. 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;
2. ridurre l'avvio di procedure giudiziarie e di richieste di risarcimento improprie che occupano i percorsi legali, costituendo costi non trascurabili;
3. risolvere quell'ostilità, sospettosità e spirito di ritorsione che impediscono spesso una soluzione

*Segue determinazione n. 596/000/COM/11/0001 del 10 maggio 2011*

- concordata della vicenda;
4. integrare un sistema di risposte che talora crea delusione e insoddisfazione nel cittadino, aumentando la conflittualità;
  5. 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;
  6. recuperare o evitare la perdita di immagine aziendale che gli enti patiscono per eventi avversi.

Nell'ambito della gestione del rischio clinico la cooperazione e fattiva collaborazione delle équipe multidisciplinari e multi professionali risulta, nondimeno, un elemento fondamentale al fine di garantire un'assistenza di elevata qualità e sicurezza per il paziente e, proprio per la difficoltà che sussiste nel coordinare più professionisti, può costituire l'adeguata interfaccia con un'utenza sempre più esigente ed essere di sostegno rispetto alla crescente complessità degli atti di cura da porre in atto. Non per ultimo incidere profondamente sulla crescente conflittualità tra gli operatori che è fonte di forte preoccupazione.

Detta conflittualità oltre a insidiare la corretta adesione ad appropriati processi organizzativi, incide negativamente sul benessere dei singoli operatori e sulle loro performance. Risulta pertanto fondamentale disporre di strumenti, finalizzati al recupero dei rapporti interpersonali e di gruppo, offrendo ai dipendenti occasioni di confronto secondo modalità che permettano loro di esprimere i diversi punti di vista che, non accolti e incompresi, hanno potuto perorare il conflitto;

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

Dato atto che l'Azienda CN2 Alba - Bra ha individuato per la specifica formazione i seguenti dipendenti Dott.ssa BROCIERO Maria Gabriella, Dott.ssa MIRAGLIO Roberta, Dott. VERO Luciano e che il percorso formativo è terminato in data 3 dicembre 2010;

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

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

Atteso tuttavia che in ambito aziendale da tempo la Struttura Operativa Complessa (SOC) di Psicologia già svolge azioni volte alla gestione dei conflitti tra operatori;

Viste le comunicazioni A.R.E.S.S.

- prot. n. 000466/2011 del 7 febbraio 2011 ad oggetto "Progetto percorso di ascolto e mediazione dei conflitti - formalizzazione équipe aziendali;
- prot. n. 0001410/2011 del 14 aprile 2011 ad oggetto trasmissione delle "Raccomandazioni per l'attività di ascolto e mediazione dei conflitti nelle Aziende Sanitarie della regione Piemonte";

Su proposta del Direttore della S.S.D. Qualità, Risk Management e Relazioni con gli Utenti Dott. Vero Luciano;

Acquisito il parere favorevole, per quanto di competenza, dei Direttori Amministrativo e Sanitario (ex art. 3, comma 7, del D.Lg.vo. 30.12.92, n. 502 e s.m.i.);

## **D E T E R M I N A**

- di costituire, giusto quanto esplicitato in narrativa, l'èquipe aziendale di **Ascolto e Mediazione dei Conflitti, rivolta alla gestione dei conflitti esterni** (tra azienda ed utenti) composta così

*Segue determinazione n. 596/000/COM/11/0001 del 10 maggio 2011*

come segue:

- Dott.ssa BROCIERO Maria Gabriella
- Dott.ssa MIRAGLIO Roberta
- Dott. VERO Luciano;
- di dare atto che l'èquipe aziendale di Ascolto e Mediazione dei Conflitti costituisce uno strumento aziendale, utile a:
  - a) promuovere la qualità del rapporto con l'utenza
  - b) prevenire il contenzioso in genere, ed aumentare la fidelizzazione del cittadino
  - c) operare con le diverse risorse aziendali al miglioramento del clima dell'ambiente di lavoro
  - d) contribuire al miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati
- di adeguare i provvedimenti di costituzione dell'èquipe aziendale di Ascolto e Mediazione dei Conflitti secondo quanto verrà progressivamente definito a livello regionale, individuando altresì forme di collaborazione fattiva e reciproci scambi di esperienze con le èquipe costituite nelle altre A.S.R.;
- di dare atto che l'attività di che trattasi verrà svolta in orario di servizio e che dal presente procedimento non derivano oneri per l'Azienda;
- di favorire la diffusione dell'attività all'interno dell'Azienda e la collaborazione ad ogni livello;
- di garantire ai mediatori l'accesso alle informazioni necessarie;
- che l'èquipe di mediazione dovrà garantire un report di restituzione all'Azienda, la quale lo inoltrerà all'AReSS che provvederà alla sua archiviazione;
- di dichiarare la presente determinazione, vista l'urgenza di provvedere in merito, immediatamente esecutiva, ai sensi dell'art. 28, comma 2 della Legge Regionale 24 gennaio 1995, n. 10.

Letto, approvato e sottoscritto.

**IL COMMISSARIO**  
**Giovanni MONCHIERO**  
F.TO MONCHIERO

Sottoscrizione per conferma del parere richiamato nel contesto della determinazione:

**IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO**  
**Gianni BONELLI**  
F.TO BONELLI

**IL DIRETTORE SANITARIO**  
**Francesco MORABITO**  
F.TO MORABITO

Sottoscrizione del proponente:

**IL DIRETTORE S.S.D. QUALITÀ-RISK  
MANAGEMENT E RELAZIONI CON GLI  
UTENTI**  
**Luciano VERO**  
F.TO VERO

*Archivio: I.3.7 – III.4.4  
TR/lm*

*Segue determinazione n. 596/000/COM/11/0001 del 10 maggio 2011*

<p>Invio al controllo della <b>Giunta della Regione</b>, ex art. 2, c. 1, L.R. 30 giugno 1992, n. 31          prot. n. _____ del _____,          ricevuta dalla Regione in data _____</p> <p>Richiesta chiarimenti da parte della Regione          prot. n. _____ del _____</p> <p>Risposta chiarimenti da parte della Regione con nota          prot. n. _____ del _____,          ricevuta dalla Regione in data _____</p> <p>Provvedimento conclusivo del procedimento          n. _____ del _____</p> <p><input type="checkbox"/> declaratorio di nullità o decadenza  <input type="checkbox"/> di annullamento o non approvazione  <input type="checkbox"/> di approvazione</p>	<p>Invio al <b>Collegio Sindacale</b>          Prot. n. _____ del _____</p> <p>Invio alla <b>Rappresentanza della Conferenza dei Sindaci:</b>          Prot. n. _____ del _____</p> <p><b>CERTIFICATO DI REGISTRAZIONE CONTABILE</b>          Si dichiara l'avvenuta registrazione contabile da parte della S.O.C. Gestione Economico-Finanziaria Alba, li _____  <b>IL FUNZIONARIO INCARICATO</b>          _____</p> <p><b>CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE</b>          Si certifica che la presente determinazione è stata posta in pubblicazione presso l'Albo dell'A.S.L. CN2, il _____ per quindici giorni consecutivi  <b>IL FUNZIONARIO INCARICATO</b>          S.O.C. AFFARI GENERALI  <i>Silvia BARACCO</i>          F.TO</p>		
<p align="center"><b>CERTIFICATO DI ESECUTIVITA'</b></p> <table border="0"> <tr> <td data-bbox="140 1075 794 1377"> <p>Provvedimenti soggetti al controllo della Giunta della Regione</p> <p>Si certifica che la presente determinazione è divenuta esecutiva il _____</p> <p><input type="checkbox"/> per decorrenza dei termini  <input type="checkbox"/> per approvazione da parte della Giunta della Regione</p> </td> <td data-bbox="801 1075 1436 1377"> <p>Provvedimenti <b>non</b> soggetti al Controllo della Giunta della Regione</p> <p>Si certifica che la presente determinazione è divenuta esecutiva il <b>10 MAGGIO 2011</b></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> essendo immediatamente eseguibile  <input type="checkbox"/> essendo trascorsi dieci giorni dalla pubblicazione (art. 3, L.R. 30/06/92, n. 31)</p> </td> </tr> </table> <p align="center"><b>IL FUNZIONARIO INCARICATO</b>          S.O.C. AFFARI GENERALI  <i>Silvia BARACCO</i>          F.TO</p>		<p>Provvedimenti soggetti al controllo della Giunta della Regione</p> <p>Si certifica che la presente determinazione è divenuta esecutiva il _____</p> <p><input type="checkbox"/> per decorrenza dei termini  <input type="checkbox"/> per approvazione da parte della Giunta della Regione</p>	<p>Provvedimenti <b>non</b> soggetti al Controllo della Giunta della Regione</p> <p>Si certifica che la presente determinazione è divenuta esecutiva il <b>10 MAGGIO 2011</b></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> essendo immediatamente eseguibile  <input type="checkbox"/> essendo trascorsi dieci giorni dalla pubblicazione (art. 3, L.R. 30/06/92, n. 31)</p>
<p>Provvedimenti soggetti al controllo della Giunta della Regione</p> <p>Si certifica che la presente determinazione è divenuta esecutiva il _____</p> <p><input type="checkbox"/> per decorrenza dei termini  <input type="checkbox"/> per approvazione da parte della Giunta della Regione</p>	<p>Provvedimenti <b>non</b> soggetti al Controllo della Giunta della Regione</p> <p>Si certifica che la presente determinazione è divenuta esecutiva il <b>10 MAGGIO 2011</b></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> essendo immediatamente eseguibile  <input type="checkbox"/> essendo trascorsi dieci giorni dalla pubblicazione (art. 3, L.R. 30/06/92, n. 31)</p>		