



Deliberazione n. 0000470 del 03/03/2021 - Atti U.O. Direzione Strategica

Oggetto: AGGIORNAMENTO COMPONENTI DEL SERVIZIO DI MEDIAZIONE DEI CONFLITTI DELLA ASST SANTI PAOLO E CARLO**IL DIRETTORE GENERALE**

premesse che, con DGR n. X/4473 del 10.12.2015, è stata costituita l' "Azienda Socio – Sanitaria Territoriale (ASST) Santi Paolo e Carlo" e che, pertanto, quest'ultima, ai sensi dell'art. 2, comma 8, lettera c), della Legge Regionale n. 23 dell'11.8.2015, a decorrere dall'1.1.2016, è subentrata nei rapporti giuridici attivi e passivi facenti capo alle A.O. San Paolo e A.O. San Carlo;

vista la propria Deliberazione n. 1 dell'1.1.2016, esecutiva ai sensi di legge, avente ad oggetto "*Presa d'atto della DGR n. X/4473 del 10.12.2015 "Attuazione L.R. 23/2015: Costituzione Azienda Socio – Sanitaria Territoriale (ASST) Santi Paolo e Carlo"*";

preso atto che la Giunta Regionale della Lombardia, con D.G.R. n. XI/1065 del 17/12/2018, ha nominato il Dott. Matteo Stocco, quale Direttore Generale dell'Azienda Socio Sanitaria Territoriale (ASST) Santi Paolo e Carlo con decorrenza dal 01.01.2019 al 31.12.2023;

precisato che la Direzione Generale Welfare con nota prot. n. G1.2021.0002680 del 19/01/2021, avente ad oggetto "LINEE OPERATIVE RISK MANAGEMENT IN SANITÀ - ANNO 2021" ha comunicato al paragrafo 4b – Copertura assicurativa TCR/RCO, CVS, Mediatori la necessità di promozione a livello aziendale di specifiche attività per migliorare i processi di ascolto/mediazione, possibilmente sfruttando la rete regionale dei mediatori, attivando scambi di mediatori nel caso di necessità di comporre équipe di ascolto e mediazione dei conflitti;

considerato che l'attività di ascolto e di mediazione trasformativa dei conflitti nelle organizzazioni sanitarie è stata realizzata ed attivata dalla Regione Lombardia nell'ottica di prevenire e contenere la conflittualità tra operatori sanitari e utenti/pazienti e di rafforzare il rapporto di fiducia del cittadino verso la sanità regionale;

vista la deliberazione n. 975 del 13/10/2010 "Istituzione del servizio di mediazione dei conflitti dell'Azienda Ospedaliera San Paolo di Milano";

ritenuto, alla luce della costituzione della ASST Santi Paolo e Carlo in data 01.01.2016, di dover aggiornare ed integrare il suddetto servizio;

preso atto del verbale della riunione del Servizio di ascolto e mediazione tenutasi in data 11/02/2021, parte integrante del presente provvedimento;

tutto ciò premesso, propone l'adozione della seguente deliberazione;

IL DIRETTORE GENERALE

acquisiti i pareri favorevoli del Direttore Amministrativo, del Direttore Sanitario e del Direttore Socio Sanitario



DELIBERA

per i motivi di cui in premessa, che qui si intendono integralmente trascritti:

1. di aggiornare la composizione del Servizio di mediazione dei conflitti della ASST Santi Paolo e Carlo, come di seguito riportato:
 - Novella Chapperon, Dirigente Medico Direzione Medica di Presidio Territoriale
 - Marina Foletti, Responsabile Ufficio Comunicazione e Stampa
 - Patrizia Bacchetta, Coordinatore Infermieristico
 - Flavia Pavanello, Coordinatore Infermieristico
 - Anastasia Capone, Coordinatore Infermieristico
 - Roberto De Biase, Coordinatore Infermieristico
 - Domenica Marra, Coordinatore Infermieristico
2. di autorizzare tutti i componenti del Servizio di mediazione dei conflitti a svolgere la funzione di Mediatore dei conflitti in collaborazione con la rete dei mediatori predisposta da Regione Lombardia, secondo le modalità declinate nelle linee guida di Regione Lombardia, al fine di garantire l'attività di mediazione su tutto il territorio regionale;
3. di dare atto che il presente provvedimento non comporta oneri a carico dell'Azienda;
4. di dare atto che il presente provvedimento è assunto su proposta del Direttore Generale, Matteo Stocco, e che la sua esecutività è affidata al Dirigente Medico di Direzione Medica di Presidio Territoriale, Novella Chapperon;
5. di dare atto che il presente provvedimento deliberativo è immediatamente esecutivo, in quanto non soggetto a controllo di Giunta Regionale, e verrà pubblicato sul sito Internet Aziendale, ai sensi dell'art. 17, comma 6 L.R. n. 33/2009 e ss.mm.ii..



Documento firmato digitalmente da: Direttore Amministrativo Daniela Bianchi, Direttore Sanitario Nicola Vincenzo Orfeo, Direttore Socio Sanitario Giorgio Luciano Cattaneo, Direttore Generale Matteo Stocco ai sensi delle norme vigenti D.P.R. n.513 del 10/11/1997, D.C.P.M. del 08/02/1999, D.P.R. n. 445 del 08/12/2000, D.L.G. Del 23/01/2002

Pratica trattata da: Valentina Castello

Dirigente/Responsabile proponente: Matteo Stocco

Il presente atto si compone di n. 5 pagine, di cui n. 2 pagine di allegati che costituiscono parte integrante e sostanziale.

Servizio di ascolto e mediazione.

Verbale della riunione di giovedì 11/02/2021

La riunione si apre alle ore 15,00

Presenti: Novella Chapperon, Marina Foletti, Patrizia Bacchetta, Flavia Pavanello, Anastasia Capone, Roberto De Biase e Domenica Marra

Il gruppo dei Mediatori stabilisce che Chapperon coprirà il ruolo di Responsabile, Foletti vice Responsabile e Capone segretaria.

Per una proficua formazione sul campo si stabilisce che i nuovi mediatori affiancheranno, a rotazione, Chapperon e Foletti durante le sedute di mediazione

Viene illustrata ai nuovi Componenti la mission del Servizio Mediazione aziendale che è quella di consentire un confronto su situazioni di conflitto/insoddisfazione, percepite da parte dei pazienti/familiari nei confronti degli operatori, così da ripristinare la comunicazione tra le parti e recuperare quel legame di fiducia indispensabile all'interno della relazione di cura. Il mediatore non giudica, non suggerisce soluzioni, non consiglia, ma ascolta e agevola il dialogo tra i soggetti coinvolti.

L'obiettivo finale dell'attività di ascolto e mediazione è quindi quello di ricostruire un rapporto tra le parti, non quello di attribuire torti o ragioni. La mediazione facilita la comunicazione dei bisogni e dei vissuti, considera le persone, ascolta e da riconoscimento ai vissuti, occupandosi degli aspetti interpersonali e non del danno, non ha come obiettivo la risoluzione di un caso né tantomeno l'attribuzione delle responsabilità.

Il Servizio offre un percorso di incontri individuali (ascolto) con ciascuna delle parti in conflitto per accogliere e comprendere le ragioni del contrasto. A questa prima fase può seguire un momento di confronto tra le parti (mediazione) con l'obiettivo di chiarire meglio le reciproche posizioni, accogliere gli aspetti soggettivi e interpersonali senza per questo indagare su eventuali nessi causali e profili soggettivi del fatto contestato. Il tutto nella completa riservatezza a cui i mediatori sono assolutamente tenuti.

Sono particolarmente adatte all'ascolto e alla mediazione quelle situazioni con un forte coinvolgimento emotivo relazionale che abbiano comportato un senso di incomprensione, di sfiducia, di abbandono e sofferenza emotiva tra le parti.

Si stabilisce inoltre che, in questo particolare momento epidemico, il Gruppo attiverà una stretta collaborazione con l' UO Psicologia Clinica che avrà il compito di segnalare ai Mediatori quei casi di parenti ,identificati nell'ambito dell'attività telefonica di elaborazione del lutto, che , a seguito del decesso per Covid di un proprio congiunto, presentino un profondo sentimento di rabbia e rivendicazione nei confronti dell'ospedale.

Si riconferma inoltre che il Servizio di Mediazione potrà essere attivato dai seguenti Servizi:

-Urp

-UO Legale/CVS

-Risk Manager

-UUOO

La riunione si chiude alle ore 16,30