

Il progetto Mediatori

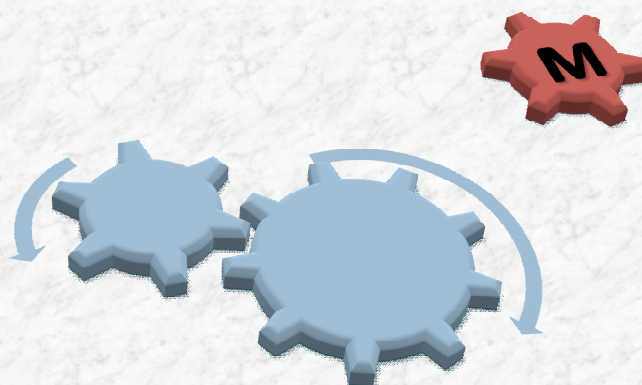
29 giugno 2010 Milano

V.Basini e G.Ragazzi

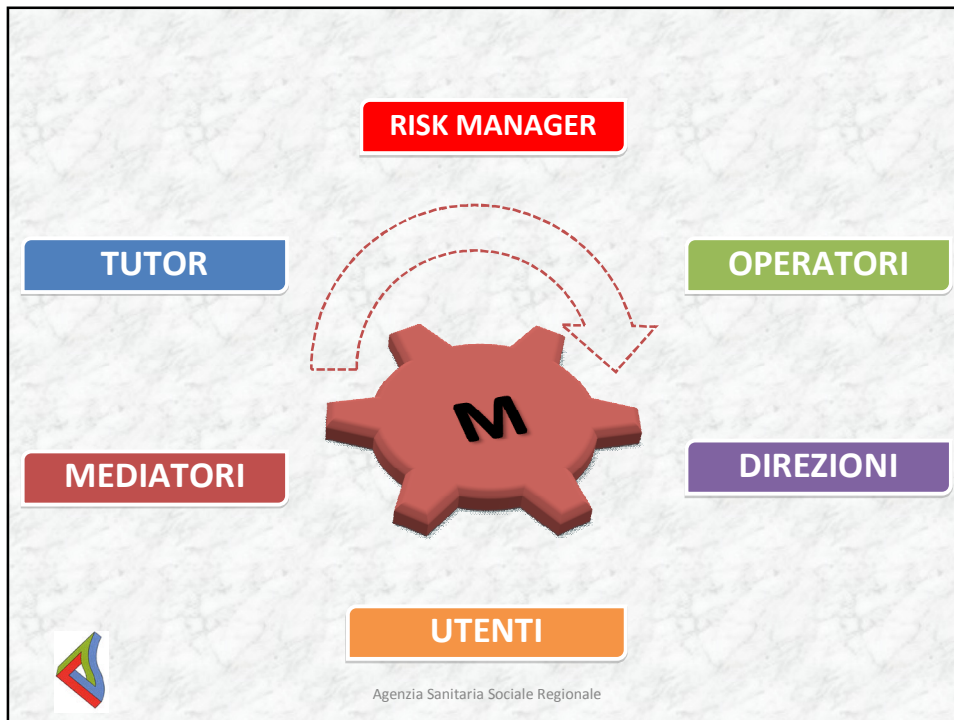


Agenzia Sanitaria Sociale Regionale

IL GRANELLO E L'INGRANAGGIO



Agenzia Sanitaria Sociale Regionale



MEDIATORI

- Essere legittimati e riconosciuti in Azienda
- Lavorare in modo armonico con URP e altri attori implicati
- Ricevere sostegno dai tutor
- Ricevere una supervisione costante
- Far diventare la mediazione un “ingranaggio del sistema” non solamente basato sulla disponibilità di singoli interlocutori aziendali
- Lavorare in un sistema a network che si basi sull’interscambio aziendale



TUTOR

- Trovare la giusta collocazione del mediatore in un'ottica di armonizzazione dei percorsi di reclamo e all'interno dei processi governati dai tutor stessi (es. conflitti interni, etc.)
- Legittimare il mediatore nei confronti degli attori implicati nella dinamica del reclamo: operatori, URP, medicina legale, direzione, TDM...



Agenzia Sanitaria Sociale Regionale

RISK MANAGER

- Evitare l'exasperarsi delle cause
- Ridurre le richieste improprie di risarcimento
- Distribuire il carico di lavoro affidando la gestione di casi appropriati e selezionati ai mediatori
- Migliorare il rapporto con le assicurazioni presentando -ad esempio- l'attività di mediazione in funzione della prevenzione e riduzione del contenzioso



Agenzia Sanitaria Sociale Regionale

OPERATORI

- Recuperare la fiducia dei pazienti
- Ricevere aiuto nel gestire la relazione e la comunicazione, soprattutto nelle situazioni più critiche
- Essere difesi in caso di reclamo
- «*L'operatore è il primo mediatore*»: ricevere una preparazione adeguata alla gestione del conflitto



Agenzia Sanitaria Sociale Regionale

DIREZIONI

- Evitare che i conflitti arrivino direttamente a bussare alla porta della direzione
- Evitare il danno di immagine all'Azienda
- Evitare i costi (anche amministrativi) delle cause
- Utilizzare la mediazione come uno strumento di gestione e azione sul sistema dei professionisti: non lasciarli soli nel momento della lamentela



Agenzia Sanitaria Sociale Regionale

*la sanità come 'sistema adattabile complesso'
caratterizzato da collegamenti fluidi, regole
flessibili che si affidano alla storia del sistema,
cambiamento costante, un volume di dati
enorme e cicli di risposte multipli, ma accesso
limitato alle informazioni di altri*



Agenzia Sanitaria Sociale Regionale

“WHAT SO SPECIAL ABOUT ADR IN HEALTHCARE?”

PRO

- Aumentano l'adattabilità e la flessibilità del sistema
- Migliorano la gestione delle conseguenze delle controversie
- Preservano l'immagine pubblica delle Aziende
- Riducono i costi dei conflitti
- Danno una possibilità di empowerment a utenti e operatori
- Diffondono una cultura della non-colpevolizzazione e ricostruiscono la fiducia

CONTRO

- Data la complessità del sistema è difficile individuare le fonti del conflitto e le relazioni fra i componenti
- Differenze culturali, valoriali, di potere, controllo e conoscenza fra i soggetti coinvolti
- Difficoltà nell'identificare gli stakeholder
- Poco comprensibili dalla parte medica



Szmania, Johnson & Mulligan, 2008; Valdambrini, 2008; Robson & Morrison, 2003
Agenzia Sanitaria Sociale Regionale



ORGANIZATIONAL IMPACT: SPACES FOR MEDIATION

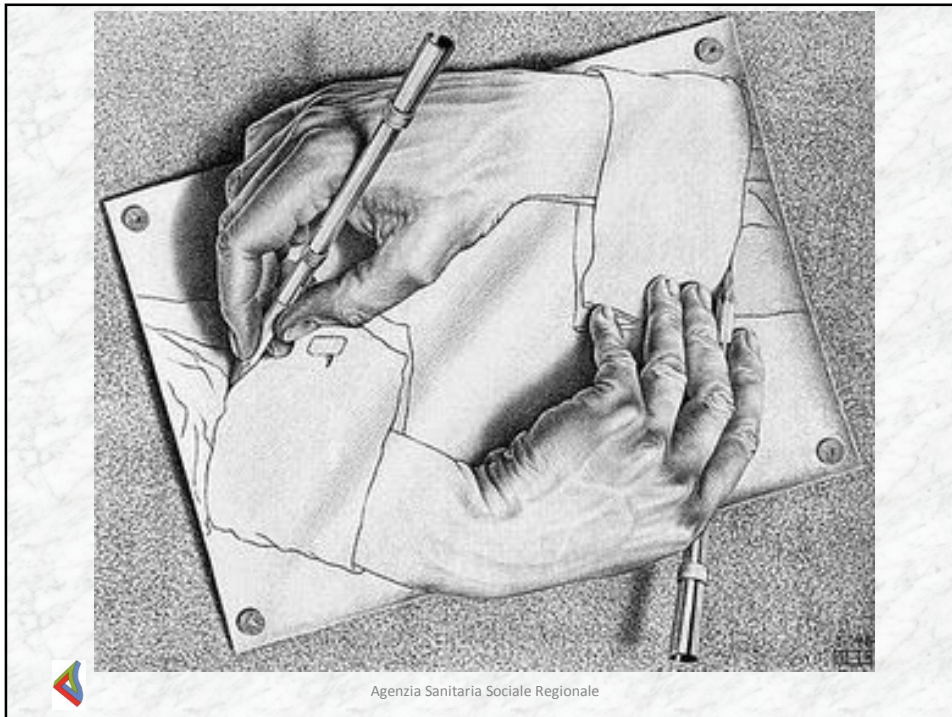
OPPORTUNITA'

- La mediazione si adatta agli attuali problemi e bisogni dell'organizzazione, essendo appropriata in termini di tecnica (focalizzata sulla relazione) e di proposta/finalità (ricostruzione dei canali comunicativi in senso fiduciario)

MINACCE

- Visione manageriale e razionale (è difficile quantificare gli esiti della mediazione)
- Il timore di essere espropriato della relazione provato dagli operatori
- La questione della terzietà (definizione ambigua, derivata anche da un certo localismo)






COMUNITÀ IN PRATICA

- **19 tutors** (facilitators) from health care structure and companies of the Region of Emilia-Romagna
- **67 mediators** (22+22+23)
- Mediators are 17 men and 50 women aged from 29 to 53 years (men: $M = 46$; women: $M = 43$)
- 64% are graduate




TRASFERIMENTO E COORDINAMENTO	NUM.	PERIODO
Incontri dei tutor	5	2005-2008
Coordinamento e supervisione per i mediatori	8	2006-2008
Incontri del gruppo di coordinamento	6	2008-2009
Formazione per i tutor	1	2008
CO.A.M. - Intervisione	3	2009
Totale	23	2005-2009

DIFFUSIONE	NUM.	PERIODO
Publications and presentations at conferences and seminars	11	2005-2009
Training courses inside health care organizations	8	2007-2009
Totale	19	2005-2009



Agenzia Sanitaria Sociale Regionale

DEBOLEZZE	AZIONI
<ul style="list-style-type: none"> PROBLEMA DELLA LEGITTIMAZIONE il cittadino vuole parlare con qualcuno che rappresenti in modo forte l'azienda, alcuni si vogliono rapportare direttamente con il direttore; l'operatore percepisce una doppiezza nel mediatore che si definisce neutrale, ma appartiene alla medesima organizzazione; PROBLEMA DEI PERCORSI necessità di integrazione con le altre componenti aziendali preposte alla gestione dei reclami (U.R.P.) e del contenzioso (Medicina Legale); PROBLEMA DELLE COMPETENZE spesso il cittadino vuole spiegazioni tecniche che non sempre il mediatore è in grado di fornire; 	<ul style="list-style-type: none"> PROMOZIONE E DIFFUSIONE INDIRIZZATA AGLI ATTORI ORGANIZZATIVI CONNESSI CON I MEDIATORI RACCOLTA E ANALISI DELLE PRATICHE DI ASCOLTO E MEDIAZIONE AZIENDALI COSTRUZIONE DI UN CODICE ETICO CONDIVISO



Agenzia Sanitaria Sociale Regionale

DEBOLEZZE

- **PROBLEMA DEL CARICO**
se il mediatore non è supportato deve sobbarcarsi un carico molto alto in termini di stress emotivo;
- **PROBLEMA DEL TEMPO**
il percorso di ascolto e mediazione richiede molto tempo e risorse tenuto conto del fatto che i mediatori occupano anche altri ruoli organizzativi
- **PROBLEMA DEL RAPPORTO FRA TECNICA E RUOLO**
necessità di adattare la tecnica appresa al ruolo e alle richieste organizzative
- **PROBLEMA DEGLI OUTPUT**
necessità di presentare risultati tangibili e spendibili internamente ed esternamente all'organizzazione.

AZIONI

- PROCEDURE
- ACCORDO INTERAZIENDALE
- FOLLOW-UP E NUOVO CORSO
- QUESTIONARIO PER GLI UTENTI

