

**SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE**  
**Regione Piemonte**

**ASL TO3**

**DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE**

**N. 487 del 11/08/2017**

Oggetto: EQUIPE AZIENDALE DI ASCOLTO E MEDIAZIONE DEI CONFLITTI A.S.L. TO3 - PROVVEDIMENTI

Servizio Proponente: **S.C. Assetto Istituzionale e Affari Generali**

Direttore - Dott. Fabrizio BLANC

Nella sede legale provvisoria dell'Azienda Sanitaria Locale TO3, il Direttore Generale dott. Flavio BORASO, nominato con D.G.R. n. 31-1359 del 27/04/2015, assistito dal Direttore Amministrativo, dott.ssa Lorella DAGHERO, nominato con deliberazione n. 1516 del 05/05/2015 e dal Direttore Sanitario, dott.ssa Monica REBORA, nominato con deliberazione n. 34 del 19/01/2016 ha adottato il provvedimento descritto in epigrafe e di seguito integralmente riportato.

## **EQUIPE AZIENDALE DI ASCOLTO E MEDIAZIONE DEI CONFLITTI A.S.L. TO3 – PROVVEDIMENTI**

### **IL DIRETTORE GENERALE Dott. Flavio BORASO**

Richiamate:

- la deliberazione n. 1 del 2 gennaio 2008 con la quale si è proceduto a recepire il Decreto del Presidente della Giunta Regionale n. 82 del 17 dicembre 2007 di costituzione dell'A.S.L. TO3;
- la deliberazione n. 1919 del 19 ottobre 2015 avente ad oggetto "Atto Aziendale dell'A.S.L. TO3 ex art. 3, comma 1 bis del D. Lgs. 502/1992 e s.m.i e Piano di Organizzazione Aziendale – Adeguamento alle prescrizioni della D.G.R. n. 31-2199 del 05.10.2015 – Approvazione definitiva" con la quale è stato approvato il testo definitivo del nuovo Atto Aziendale dell'A.S.L. TO3;
- la D.G.R. n. 53-2487 del 23.11.2015 avente ad oggetto "AA.SS.RR - Procedimento regionale di verifica degli atti aziendali - Art. 3 D. Lgs. n. 502/1992 s.m.i.- D.C.R. n. 167-14087 del 3.04.2012 - D.G.R n. 42-1921 del 27.07.2015. Presa d'atto adeguamento alle prescrizioni regionali e recepimento definitivo ai sensi della D.C.R. n. 167-14087 del 3.04.2012, all. A, par. 5.1";

Premesso che il conflitto tra medici e pazienti, che da sempre costituisce il risvolto oscuro del rapporto terapeutico, oggi tende sempre più a prendere la forma del contenzioso, con gravissimo danno, data l'inflazione delle cause e delle richieste di risarcimento, per tutti i soggetti coinvolti: il paziente e/o i suoi familiari, che anche allorché venga pronunciata una sentenza favorevole, scontano un senso di delusione e di tradimento spesso ritenuti non risarcibili; il professionista, cui un'eventuale dichiarazione di non colpevolezza non basta a riparare il danno all'immagine e lo stress subiti; le compagnie assicuratrici e le aziende sanitarie ed ospedaliere, gravate da costi insopportabili; il sistema salute in generale;

Richiamata la deliberazione n. 347 del 19 aprile 2012 avente ad oggetto "Costituzione equipe aziendale di ascolto e mediazione dei conflitti ASL TO3 in accordo con ARESS – Piemonte" con la quale sono stati chiamati a far parte dell'equipe:

- Dott. Giorgio Droetto – S.S. Gestione Medico Legale del Contenzioso Sanitario;
- Dott.ssa Veronica Devalle – S.C. Direzione Medica Rivoli;
- Dott.ssa Maria Teresa Colla – S.C. Assetto istituzionale e Affari generali (Ufficio Relazioni con il Pubblico);

Tenuto conto che, in ambito aziendale, le situazioni di contenzioso e/o conflitto vengono già affrontate in specifici e qualificati ambiti di intervento (Ufficio Relazioni con il Pubblico, Sistema di ascolto-customer satisfaction, Risk Management, Assistenza Legale, Gestione del Sinistro in ambito assicurativo ecc.) e pertanto che l'equipe di mediazione dei conflitti costituisce un'opportunità aggiuntiva che interagisce strettamente con tali ambiti organizzativi e funzionali assicurando una risposta dell'organizzazione aziendale coordinata e integrata;

Precisato che, con il nuovo Atto Aziendale, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) è stato collocato all'interno della Struttura Complessa Assetto istituzionale e Affari generali per lo svolgimento delle seguenti competenze:

- gestione della funzione di tutela (raccolta, gestione e classificazione dei reclami, delle osservazioni e dei suggerimenti, elaborazione report trimestrali ed annuali);

- gestione delle funzioni di informazione (organizzazione e coordinamento dei punti di ascolto);
- attivazione di un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate, sulle tariffe applicate e sulle modalità di accesso ai servizi;
- sistemi di ascolto, customer satisfaction,

Richiamata la determinazione n. 636 del 28 dicembre 2016 avente ad oggetto: “Recesso dal rapporto di lavoro del dipendente dott. Droetto Giorgio, dirigente medico di ruolo, responsabile della S.S. Gestione Medico Legale del Contenzioso Sanitario, con decorrenza 1.4.2017 e, avendone maturati i requisiti, contestuale collocamento in quiescenza dalla medesima data”;

Vista la necessità di procedere alla sostituzione del Dott. Droetto con il dott. Valter Faure-Rolland Dirigente Medico assegnato alla S.C. Medicina Legale;

Ritenuto precisare che l’attività dell’equipe di ascolto e mediazione viene effettuata in orario di servizio e non comporta emolumenti;

Rilevato che la presente deliberazione viene proposta dal Direttore della S.C. Assetto istituzionale e Affari generali, Dott. Fabrizio Blanc;

Considerato che la formulazione della proposta di un atto deliberativo impegna la responsabilità del soggetto proponente circa la regolarità amministrativa del contenuto della deliberazione nonché della legittimità della stessa;

Visti i pareri espressi dal Direttore Amministrativo e dal Direttore Sanitario ai sensi dell'art. 3 comma 7 del D. Lgs. 30/12/1992 n. 502 e successive modifiche ed integrazioni;

## **DELIBERA**

1. di procedere, per le motivazioni esplicitate in premessa, alla sostituzione del dott. Giorgio Droetto quale componente dell’equipe aziendale di ascolto e mediazione dell’A.S.L. TO3, con il dott. Valter Faure-Rolland;
2. di dare atto che, nell’ambito del progetto di ascolto e mediazione dell’A.S.L. TO3, risultano componenti dell’equipe aziendale:
  - Dott. Valter Faure-Rolland – S.C. Medicina Legale;
  - Dott.ssa Veronica Devalle – S.C. Direzione Medica Rivoli;
  - Dott.ssa Maria Teresa Colla – S.C. Assetto istituzionale e Affari generali (Ufficio Relazioni con il Pubblico);
3. di dare atto che il presente provvedimento non comporta oneri di spesa;
4. di inviare copia del presente provvedimento al Collegio Sindacale, per opportuna conoscenza;
5. di dichiarare il presente provvedimento, non soggetto a controllo preventivo di legittimità immediatamente esecutivo ai sensi dell’art. 3, comma 2 della L.R. 31/92 così come sostituito dall’art. 28 della L.R. 10/95 in relazione alla necessità di consentire fin da subito l’operatività delle individuazioni in argomento.

Deliberazione del Direttore Generale n. 487 del 11 agosto 2017

---

EQUIPE AZIENDALE DI ASCOLTO E MEDIAZIONE DEI CONFLITTI A.S.L. TO3 -  
PROVVEDIMENTI

---

Pubblicata all'Albo Pretorio sul sito informatico aziendale dal 16/08/2017.

Inviata al Collegio Sindacale, ai sensi dell'art. 14 della L.R. 24/01/1995 n. 10, il .

Inviata alla Giunta Regionale in data \_\_\_\_\_ - Approvata in data \_\_\_\_\_ .

Esecutiva dal 11/08/2017.

***Elenco firmatari***

***Questo documento è stato firmato da:***

*Blanc Fabrizio - Direttore S.C. Assetto Istituzionale e Affari Generali*

*Daghero Lorella - Il Direttore Amministrativo*

*Rebora Monica - Il Direttore Sanitario*

*Boraso Flavio - Il Direttore Generale*

*Samuel Fabio il funzionario incaricato alla pubblicazione*