

Equipe di Ascolto e Mediazione dei conflitti - A.S.L. TO3

L'organizzazione sanitaria è un sistema complesso nel quale si sviluppano relazioni tra persone e gruppi di persone che portando interessi, vissuti e valori diversi.

“Dove si instaurano relazioni, possono sorgere conflitti”

Alla luce della suddetta asserzione, nel 2008, l'A.Re.S.S. (Agenzia Regionale dei Servizi Sanitari) Piemonte ha avviato un progetto denominato “Ascolto e mediazione dei conflitti: la mediazione dei conflitti per la prevenzione e la riduzione del contenzioso nelle Aziende Sanitarie della Regione Piemonte”, con l'obiettivo di individuare, all'interno delle Aziende Sanitarie, una specifica funzione rivolta ad offrire agli attori del conflitto, l'opportunità di un confronto secondo il modello della “mediazione trasformativa”. Nell'A.S.L. TO3 il progetto è stato formalizzato dalla Direzione Generale con specifiche deliberazioni (da ultimo la n. 7 del 13 gennaio 2022) e l'*Equipe di Ascolto e Mediazione dei conflitti dell'A.S.L. TO3* è costituita da personale opportunamente formato che, ancorché appartenente all'A.S.L. TO3, mantiene una posizione di “terzo neutrale”.

L'*Equipe di Ascolto e Mediazione dei conflitti dell'A.S.L. TO3* offre la possibilità di essere ascoltati e di incontrarsi in modo informale e volontario per un confronto in cui far emergere, valorizzare e condividere gli aspetti personali che sottendono al conflitto; gli operatori dell'*Equipe di Ascolto e Mediazione dei conflitti dell'A.S.L. TO3* offrono supporto per permettere l'espressione dei reciproci punti di vista, dei bisogni, dei sentimenti e dei valori personali, con la finalità di ricostruire – ove richiesto e possibile – il reciproco rapporto di fiducia; infine, l'*Equipe di Ascolto e Mediazione di conflitti dell'A.S.L. TO3* integra le funzioni svolte da altri Uffici/servizi e strutture aziendali (U.R.P., Punti di Ascolto, Direzioni Sanitarie di Presidio Ospedaliero e Direzioni di Distretto, S.C. Contenzioso e Patrimoniale, S.C. Psicologia, C.U.G. Commissione Mista Conciliativa) che contribuiscono a vario titolo alla prevenzione e gestione dei conflitti.

Quando contattare l'Equipe di Ascolto e Mediazione dei conflitti dell'A.S.L. TO3

Nelle situazioni in cui l'incrinarsi della relazione determina un conflitto tra operatori e cittadini ovvero quando si desidera un incontro con la “controparte”, al fine di poter comunicare e condividere l'esperienza vissuta in una specifica situazione.

Il percorso

Gli incontri si svolgono in contesti protetti, in cui viene garantita la riservatezza delle parti.

Gli operatori dell'*Equipe di Ascolto e Mediazione di conflitti dell'A.S.L. TO3*:

- accolgono le persone (cittadini e operatori) sostenendole nell'espressione dei vissuti;
 - ascoltano;
 - non giudicano;
 - non interpretano;
 - non consigliano;
- si astengono dal proporre soluzioni;
- agevolano il confronto nel corso degli eventuali incontri diretti fra gli attori del conflitto.

Il percorso è suddiviso in tre fasi:

- 1° fase: colloqui individuali offerti a ciascun attore del conflitto;
- 2° fase: incontro di mediazione, su adesione spontanea;
- 3° fase: eventuali colloqui individuali “post-mediazione” per dar voce al vissuto dell'incontro di mediazione.

Come richiedere un incontro

Inviando un messaggio all'indirizzo di posta: sist.ascolto@aslto3.piemonte.it

Telefonando o inviando un sms al n. 3351365055.

Aggiornamento 1° febbraio 2022