Atelier ALASS: Mal practice medica: attualità e prospettive,
Chisinau (Moldavia), 29 giugno 2012

L'uso della mediazione trasformativa per prevenire il contenzioso in sanità:

l'esperienza di due organizzazioni sanitarie della Lombardia

Carmen Tereanu, Silvia Bettega, Enrico Regalia, Luigia Iamele, Zeno De Battisti

Approccio che permette alle parti di incontrarsi fuori dal sistema giudiziale ed esprimere quei valori, punti di vista e sentimenti che, se non sono riconosciuti, alimentano il loro conflitto.

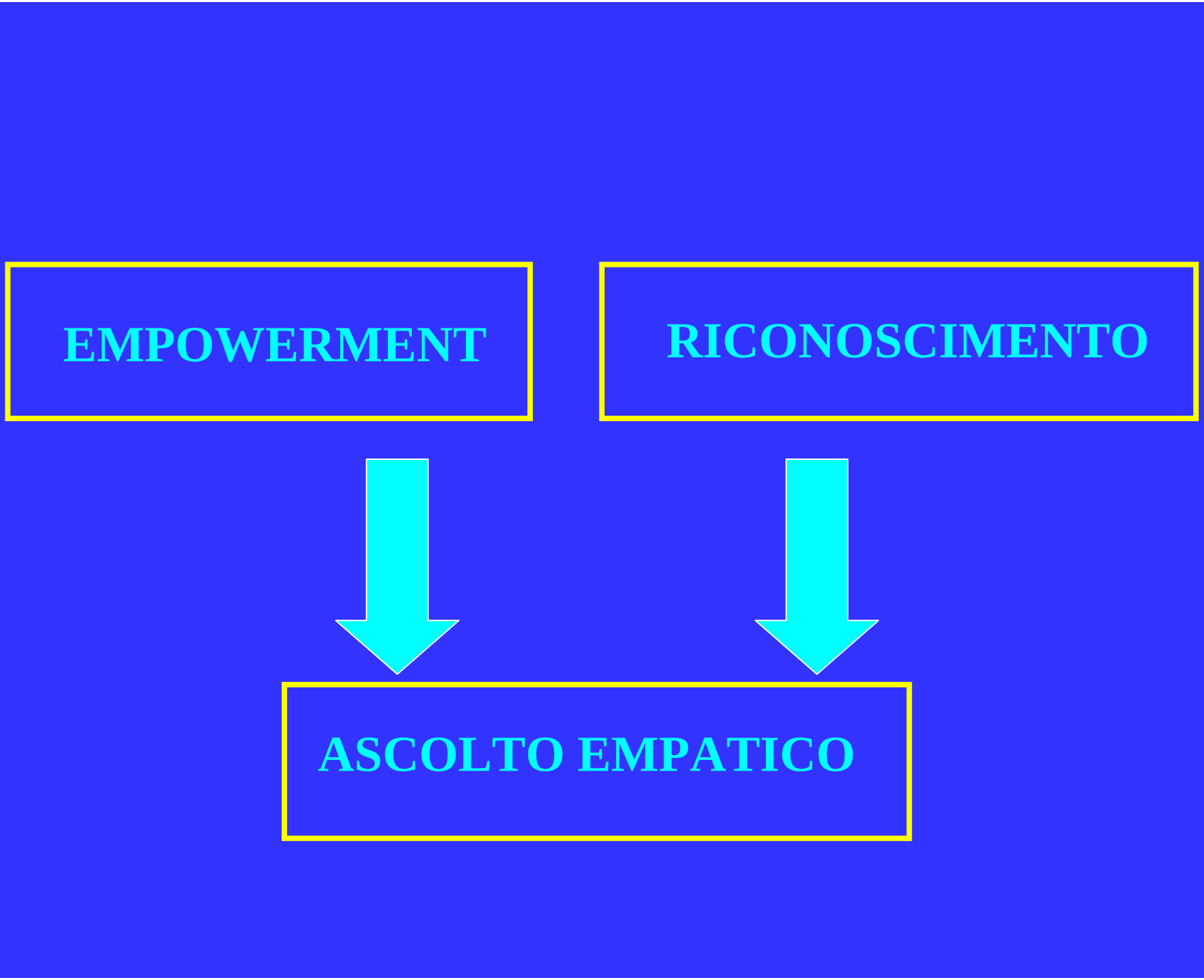
PROBLEM SOLVING

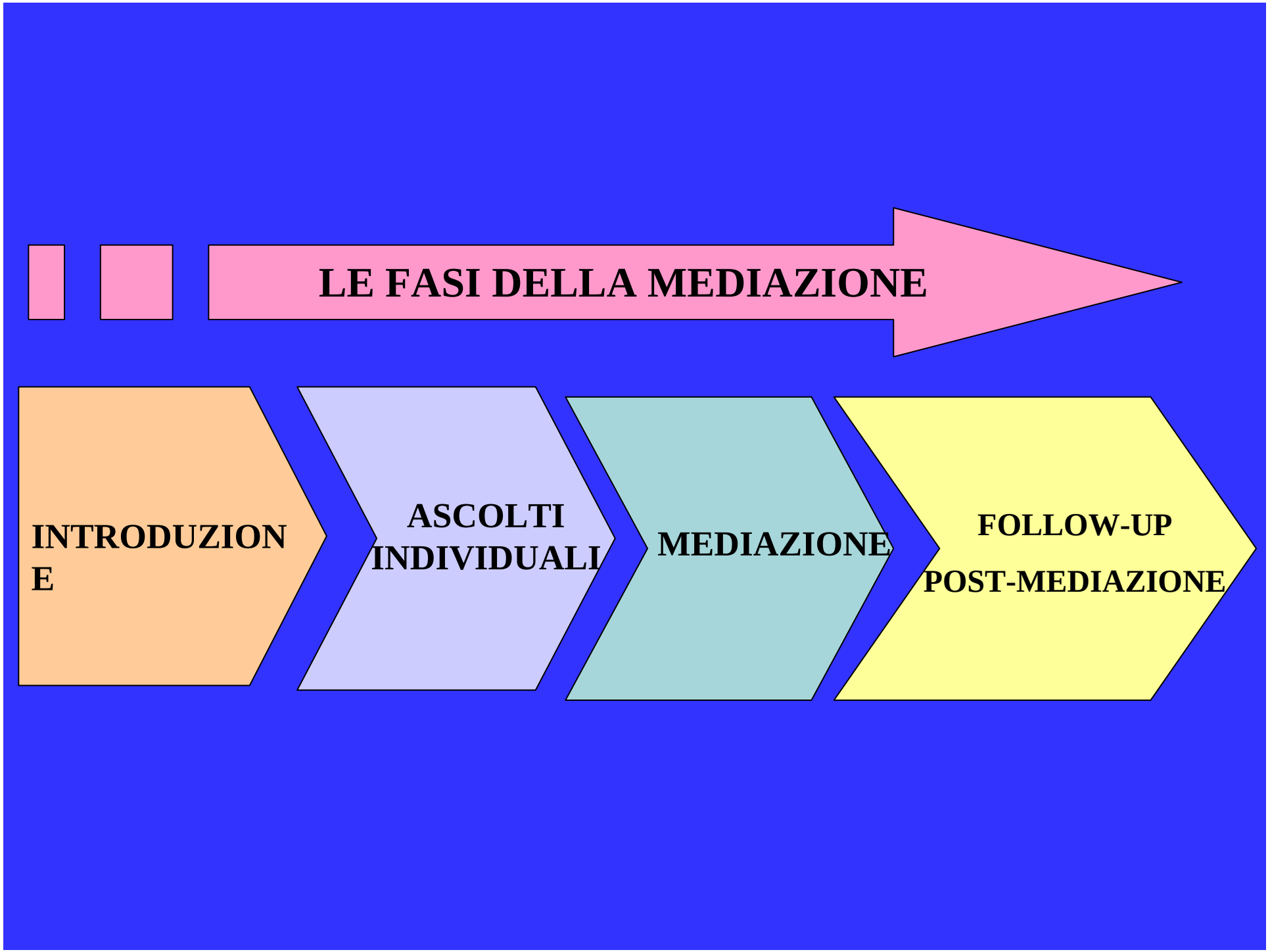
CONCILIAZIONE

NEGOZIAZIONE

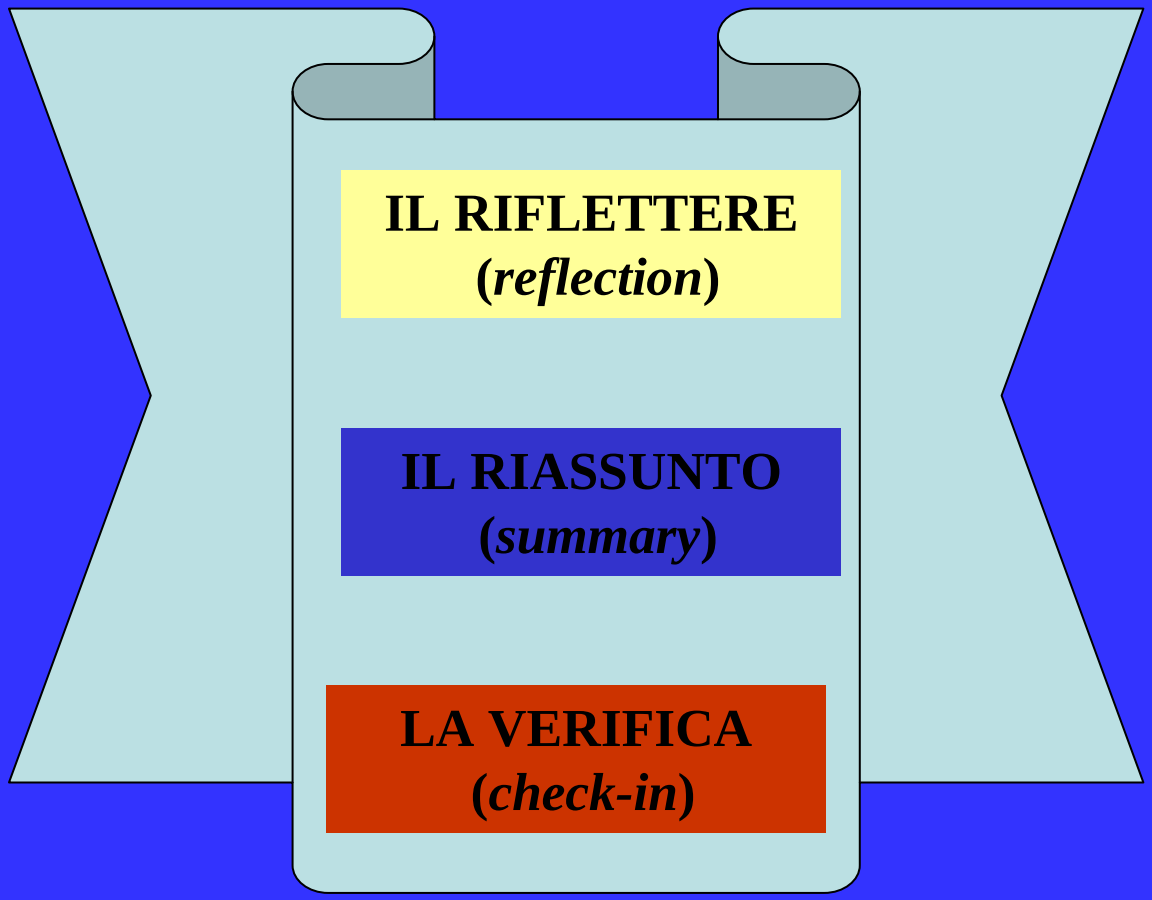
ARBITRATO

GIUDIZIO


EMPOWERMENT
RICONOSCIMENTO
ASCOLTO EMPATICO


LE FASI DELLA MEDIAZIONE
INTRODUZIONE
ASCOLTI INDIVIDUALI
MEDIAZIONE
FOLLOW-UP
POST-MEDIAZIONE

TECNICHE


IL RIFLETTERE
(*reflection*)
IL RIASSUNTO
(*summary*)
LA VERIFICA
(*check-in*)

Lo studio

Obiettivo: condivisione e confronto di esperienze

Materiale e metodo:

- INT, Milano e A. OO Riuniti, Bergamo
- griglia di analisi comune elaborata ad hoc compilata a maggio 2012

Risultati: elementi comuni ed elementi distintivi

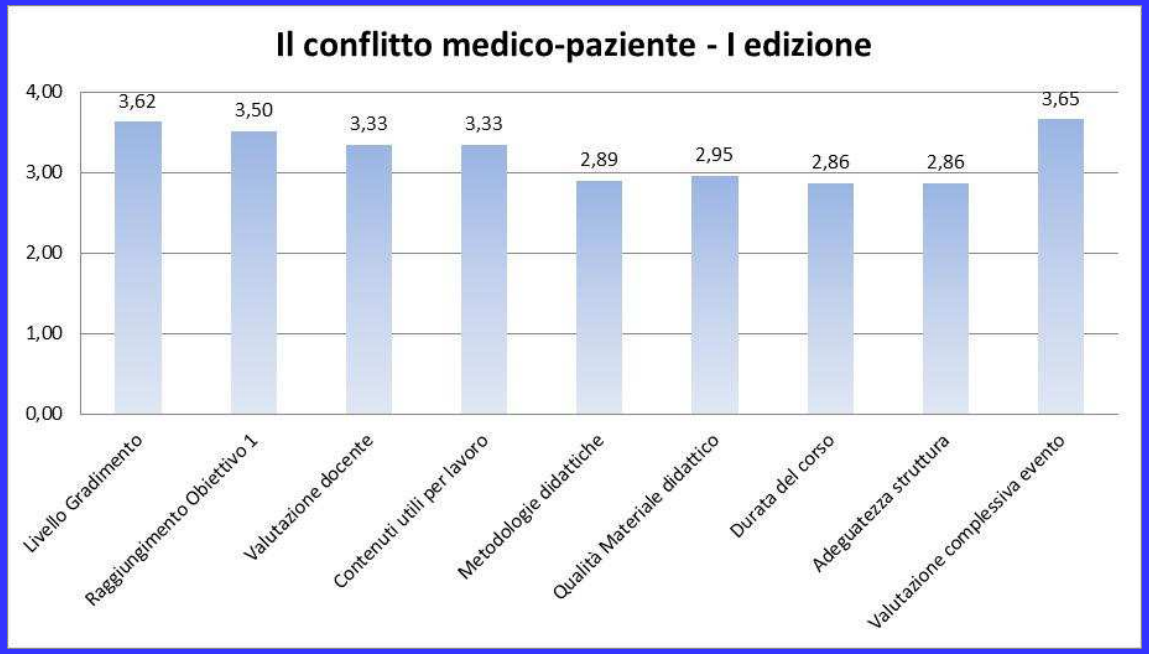
I. Dati generali sulle due strutture (2011)

Elementi valutati	Fondazione IRCCS Istituto Nazionale dei Tumori – Sistema Sanitario Regione Lombardia	Ospedali Riuniti di Bergamo Azienda Ospedaliera di rilievo nazionale e di alta specializzazione – Sistema Sanitario Regione Lombardia
Creazione	- 1925: Istit. Nazionale Vittorio Emanuele III per lo Studio e la Cura del Cancro - 1939: Istituto a Carattere Scientifico, riconfermato nel 1981	- 1930: O. Maggiore Principessa di Piemonte, diventa OO Riuniti negli anni 70 - 1993: Struttura di rilievo nazionale e di alta specializzazione
N posti-letto -ordinari -DH	 415 49	 918 140
N prestazioni ambulatoriali	1,108,073	3,950,000 (laboratorio analisi e c. prelievi: 2.300.000)
N ricoveri ordinari	13,630	35,827
N interventi chirurgici	7,242	37,758
N operatori	1,635	3,990 strutturati

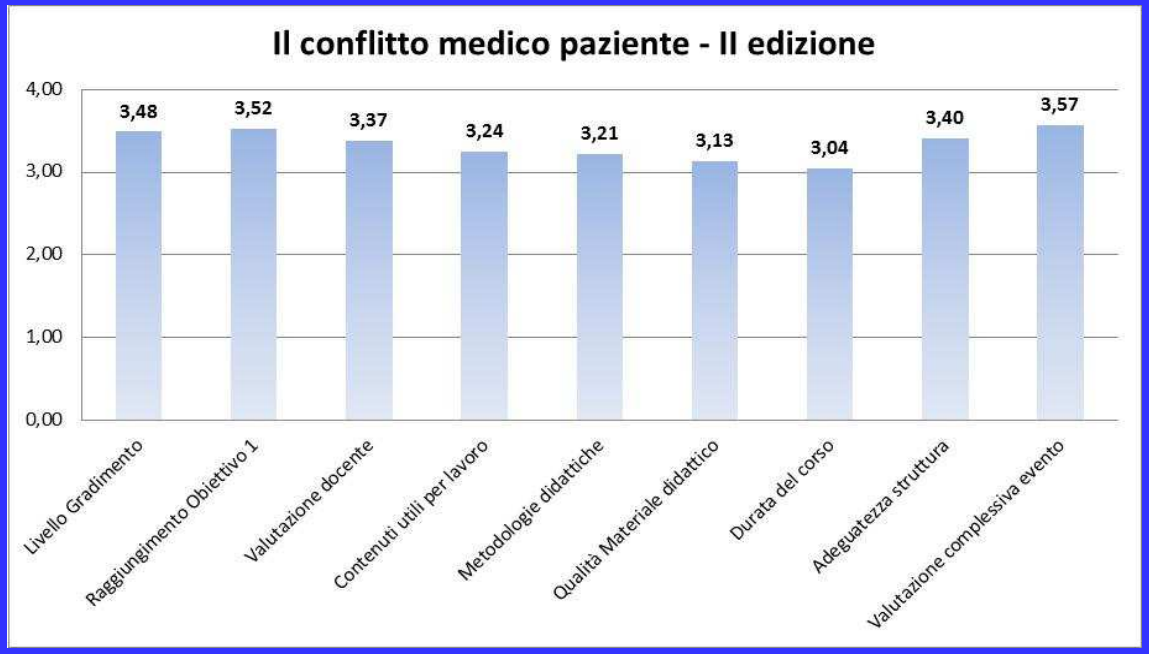
II. Il servizio di ascolto e mediazione

Elementi valutati	Fondazione IRCCS Istituto Nazionale dei Tumori – Sistema Sanitario Regione Lombardia	Ospedali Riuniti di Bergamo Azienda Ospedaliera di rilievo nazionale e di alta specializzazione – Sistema Sanitario Regione Lombardia
Entrata in vigore	30/12/2010 (determinazione n. 49DA)	fine 2010 (senza una delibera)
1° procedura	13.02.2012	18.04.2011
Fig. di riferimento	Risk manager	Direzione Aziendale
Nomina coordinatori	- 1 fisso - 1 a rotazione ogni 6 mesi	NA (non applicabile)
Come è stato reso noto agli operatori	- Corsi di formazione aziendale - Pubblicazione procedura intranet	- Incontri ad-hoc con le unità - Newsletter aziendale
Luogo incontri	Sala Psicologia	Sala URP
Conflitti trattati	solo paziente-operatore	
N. e professione mediatori attivi	- 5 (3) medici ; 2 psicologi ; 1 ass. sociale ; 1 infermiere ; 1 (0) ammin.	- 1 farmacista, resp. URP - 1 medico, resp Med. Legale
Modalità accesso al servizio	- No accesso libero (il servizio non compare sulla carta servizi, ne su internet) - I pazienti vengono a sapere del servizio dagli stessi mediatori, una volta che il caso è stato selezionato per la mediazione	

21 partecipanti
(5 medici, 6 infermieri, 10 altre figure)



25 partecipanti
(5 medici, 14 infermieri, 6 altre figure)



III. Formazione dei mediatori

Elementi valutati	Fondazione IRCCS Istituto Nazionale dei Tumori – Sistema Sanitario Regione Lombardia	Ospedali Riuniti di Bergamo Azienda Ospedaliera di rilievo nazionale e di alta specializzazione – Sistema Sanitario Regione Lombardia
Erogatore	**Me.Dia.Re**	
Inizio	**11/2008**	**02/2010**
Durata	**160 ore**	**163 ore**
Quante persone formate	**9 (10) +1**	**1+1**
Impostata come formazione di formatori?	**NO**	
Modalità e frequenza dell'aggiornamento della formazione	**Partecipazione agli incontri della rete dei mediatori della Lombardia, organizzati dalla Regione (3-4/anno)**	

IV. Selezione dei casi

Elementi valutati	FONDAZIONE IRCCS ISTITUTO NAZIONALE DEI TUMORI – Sistema Sanitario Regione Lombardia	OSPEDALI RIUNITI DI BERGAMO AZIENDA OSPEDALIERA di rilievo nazionale e di alta specializzazione – Sistema Sanitario Regione Lombardia
Chi seleziona i casi?	**URP/AGL propongono i casi; i coordinatori del gruppo decidono se prenderli a carico**	**I mediatori**
Criteri di inclusione (linee guida regionali)	**- Casi con forte coinvolgimento emotivo delle parti** **- Casi complessi, in cui vale la pena di approfondire l'accaduto e dove appare auspicabile che le parti si incontrino per chiarire** **- Casi in cui è trascorso il minor tempo possibile dalla segnalazione (indipendentemente da quando si e verificato l' evento)**	
Criteri di esclusione	**- Paziente/familiare residenti fuori regione** **- Paziente/familiare non di madrelingua italiana** **- Paziente/familiare sopra i 70 anni** **- Paziente/familiare con chiari disturbi psicologici, psichiatrici e neurologici;** **- Paziente/familiare che hanno espresso minacce** **- Conflitti in cui non possono essere rispettati i criteri per la scelta dei mediatori**	**NA**

V. Selezione dei mediatori per ogni caso

Elementi valutati	Fondazione IRCCS Istituto Nazionale dei Tumori – Sistema Sanitario Regione Lombardia	Ospedali Riuniti di Bergamo Azienda Ospedaliera di rilievo nazionale e di alta specializzazione – Sistema Sanitario Regione Lombardia
Chi fa la selezione dei mediatori per ogni caso?	**I coordinatori del gruppo**	**NA**
Criteri di selezione dei mediatori per ogni caso	**- Non devono lavorare nello stesso reparto con l'operatore;** **- Non devono aver avuto divergenze nel passato con l'operatore coinvolto nel caso da mediare** **- Non devono aver avuto a che fare col paziente nel processo di cura** **- Previo consenso del mediatore**	**NA**

VI. Svolgimento degli incontri

Elementi valutati	Fondazione IRCCS Istituto Nazionale dei Tumori – Sistema Sanitario Regione Lombardia	Ospedali Riuniti di Bergamo Azienda Ospedaliera di rilievo nazionale e di alta specializzazione – Sistema Sanitario Regione Lombardia
Modalità	- 2 mediatori per incontro e 3 mediatori per mediazione - Durata: max 90 min	- 2 mediatori sempre - Durata: max 120 min
Tempistica	Max 60 giorni	Limiti non definiti di tempistica
Valutazione esito	Valutazione soggettiva basata sulla percezione dei mediatori	
Archiviazione	Pratica + verbale compilati dai mediatori	Modulo pre-compilato di registrazione per ogni caso, dove sono riportati gli ascolti e le mediazioni archiviato in modo informatico all'URP
Report	- Semestralmente, è fornito alla Direzione un documento riassuntivo (report analitico, statistiche, eventuali proposte correttive) - Ritorno dei risultati a URP/AGL (relazione scritta) - Data base Excel di rendicontazione e tracciabilità dell'attività	Semestralmente sono forniti alla Direzione i dati di attività inerenti la mediazione

VII. Indicatori dell'attività del servizio*

Elementi valutati	Fondazione IRCCS Istituto Nazionale dei Tumori – Sistema Sanitario Regione Lombardia	Ospedali Riuniti di Bergamo Azienda Ospedaliera di rilievo nazionale e di alta specializzazione – Sistema Sanitario Regione Lombardia
Tempo per persona al mese dedicato all'attività	**- 5 ore/mediatore (7 mediatori operativi)**	**Dipende dalle necessità; (1 caso ogni due mesi)**
N ascolti	**Dall'inizio del 2012: 8**	**Dall'inizio del 2012: 4 (+10/2011)**
N mediazioni	**Dall'inizio del 2012: 0**	**Dall'inizio del 2012: 1 (+2/2011)**
N casi trattati	**Dall'inizio del 2012: 12**	**Dall'inizio del 2012: 2 (+7/2011)**
N incontri/caso (in media)	**1 incontro/caso**	
N casi trattati/casi selezionati	**Dall'inizio del 2012: 12/17 proposti da URP (5 valutati non idonei)**	**Dall'inizio del 2011: 9/9**

* Fino a maggio 2012

VIII. Riscontro/percezione riguardo il metodo/servizio

Elementi valutati	Fondazione IRCCS Istituto Nazionale dei Tumori – Sistema Sanitario Regione Lombardia	Ospedali Riuniti di Bergamo Azienda Ospedaliera di rilievo nazionale e di alta specializzazione – Sistema Sanitario Regione Lombardia
Benefici osservati	- Gestione del lato emotivo del conflitto - Recupera la fiducia - Dà alle persone uno spazio dedicato in cui essere ascoltate, senza giudizio.	- Soddisfazione dell'utente che si sente ascoltato e capito e trova una forma di accoglienza nuova e insperata nell'ospedale - Maggior coinvolgimento del personale che si vede sostenuto nell'affrontare alcuni conflitti con gli utenti
Criticità	- Incertezza riguardo i risultati - Non si può applicare sempre, ma solo in determinate situazioni	- Difficoltà nel ricevere segnalazioni di casi da trattare da parte delle altre strutture interne
	L'imparzialità dei mediatori è difficile	

IX. Quale futuro per il metodo/servizio?

Fondazione IRCCS Istituto Nazionale dei Tumori – Sistema Sanitario Regione Lombardia	Ospedali Riuniti di Bergamo – Azienda Ospedaliera di rilievo nazionale e di alta specializzazione – Sistema Sanitario Regione Lombardia
- Continuare i corsi per gli operatori (due edizione all'anno) - Portare in mediazione sempre più casi che ne avrebbero bisogno - Continuare le riunioni mensili tra tutti mediatori, istituite alla fine del 2011 - Prevista organizzazione incontri formativi, almeno 1/anno con il formatore (fuori sede)	- Divulgare maggiormente l'iniziativa all'interno dell'ospedale - Favorire la prosecuzione di incontri regionali di supervisione

- Confrontarsi con altre aziende che applicano il metodo per poter migliorare continuamente

Conclusione

ASPETTI COMUNI

- Principi e tecnica
- Erogatore formazione
- N. ore formazione
- Modalità di aggiornamento
- Data entrata in vigore
- No accesso libero del cittadino
- Tipologia conflitti trattati
- N medio di incontri/caso
- Valutazione esito

ASPETTI DISTINTIVI

- Data emissione 1° procedura
- Figura di riferimento
- Come è stato reso noto agli operatori
- Luogo degli incontri
- Criteri di esclusione
- Chi seleziona i casi
- N. persone formate
- N. e professione mediatori attivi
- N. mediatori durante la mediazione
- Durata dei colloqui
- Frequenza dei colloqui/ delle mediazioni

Vi è una opportunità reale di arricchire la propria esperienza e e di fare emergere nuovi spunti di riflessione grazie allo scambio con altre strutture che hanno attivato il servizio.

RINGRAZIAMENTI:

Claudia Borreani

Giuseppe Capri

Margherita Greco

Laura Lozza

Roberto Mazza

Luigi Saita

Paolo Viganò

Bibliografia consigliata:

Tereanu C, Quattrocolo A Medierea transformativă în organizațiile de sănătate: o resursă. *Management în sănătate 2011*; XV (1) pp. 17-24

(http://journal.managementinhealth.com/index.php/rms/article/viewFile/171/488)