



XXII° Congresso dell'ALASS, Losanna 1-3 Settembre 2011



La mediazione trasformativa dei conflitti in sanità: l'esperienza dell'Istituto Nazionale dei Tumori di Milano

***Carmen Tereanu, Silvia Bettega, Enrico Regalia, Roberto Mazza,
Paolo Viganò, Claudia Borreani, Margherita Greco, Luigi Saita,
Giuseppe Capri, Laura Lozza***



Fondazione IRCCS Istituto Nazionale dei Tumori - Milano, Gruppo di Ascolto & Mediazione
email: carmen.tereanu@istitutotumori.mi.it

Contesto

- Negli ultimi anni, i conflitti tra paziente (o familiari) e personale medico-infermieristico e le richieste di risarcimento danni sono in continuo aumento.
- I conflitti sono distruttivi, bisogna gestirli al meglio per prevenire o attenuare le conseguenze.
- 2008: inizia la formazione di un gruppo di professionisti dell'INT al metodo della mediazione trasformativa dei conflitti (160 ore).
- Dicembre 2010: delibera interna e costituzione del Gruppo di Ascolto & Mediazione (10 persone).

Setting: Istituto Nazionale dei Tumori – Milano (INT)

- **Fondato nel 1925, riconosciuto Istituto a Carattere Scientifico nel 1939.**
- **N posti-letto*: 428 ordinari e 54 in regime Day Hospital**
- **N operatori*: 1.129 (tra strutturati, collaboratori, borsisti)**
- **N prestazioni ambulatoriali*: 938.887 all'anno**
- **N ricoveri ordinari*: 13.509 all'anno**
- **N interventi chirurgici* : 11.228 ordinari e 7.741 in Day-Hospital**
- **N richieste di risarcimento danni: 25 all'anno (il 43% senza seguito)**
- **Ammontare per sinistri liquidati e riservati: circa 8.000.000 € nel 2003 – 2009**

*2007

Obiettivi

- 1) **Descrivere la procedura per il funzionamento del Servizio di Ascolto & Mediazione dell'INT**
- 2) **Descrivere lo strumento della mediazione trasformativa ed illustrarlo con un caso concreto selezionato**

Approcci per la gestione dei conflitti



Mediazione trasformativa: definizione e principi

Approccio che permette alle parti di incontrarsi, fuori dal sistema giudiziale, ed esprimere i propri sentimenti, vissuti, valori che, non riconosciuti, alimentano il loro conflitto.

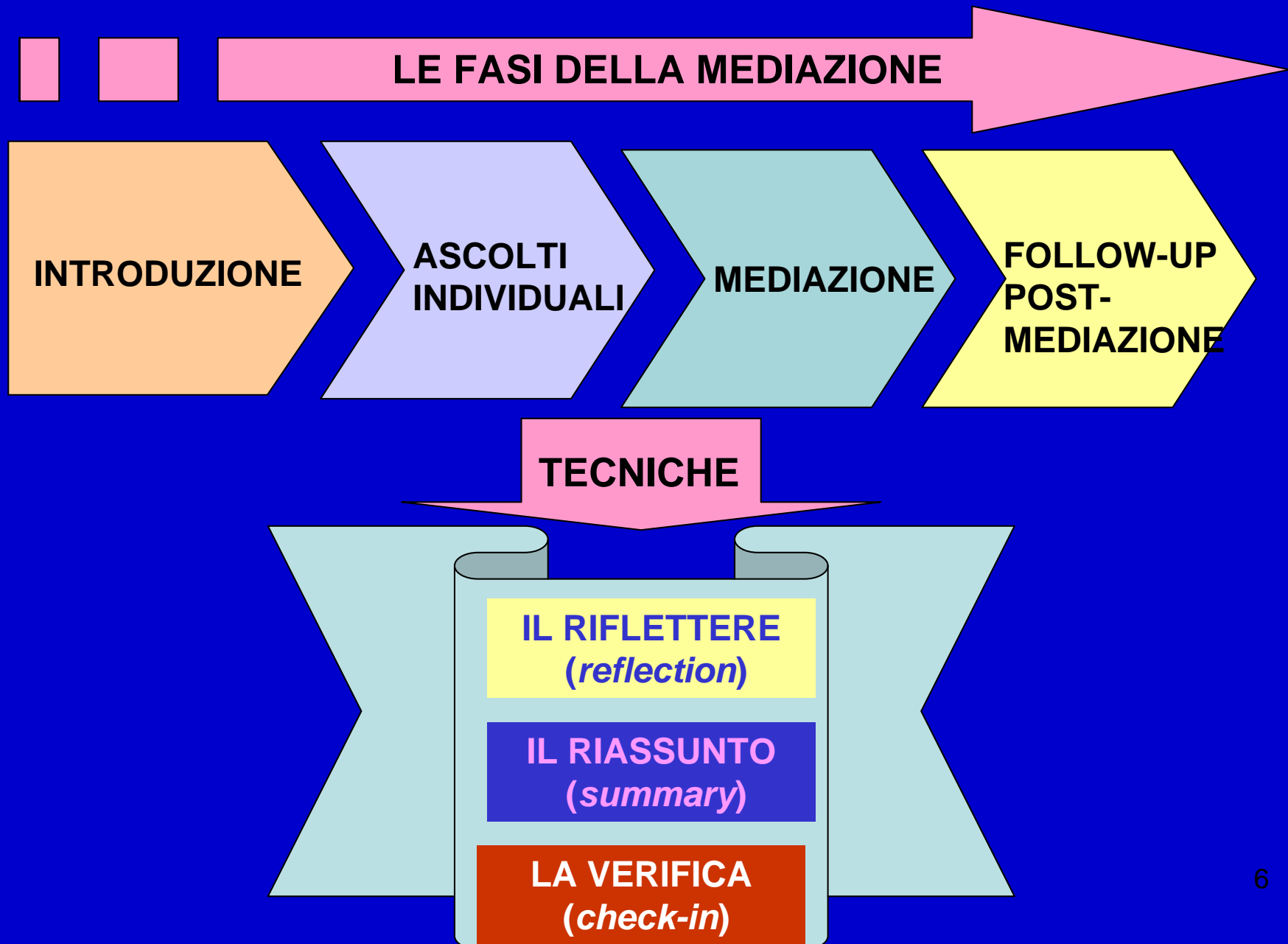
EMPOWERMENT

RICONOSCIMENTO

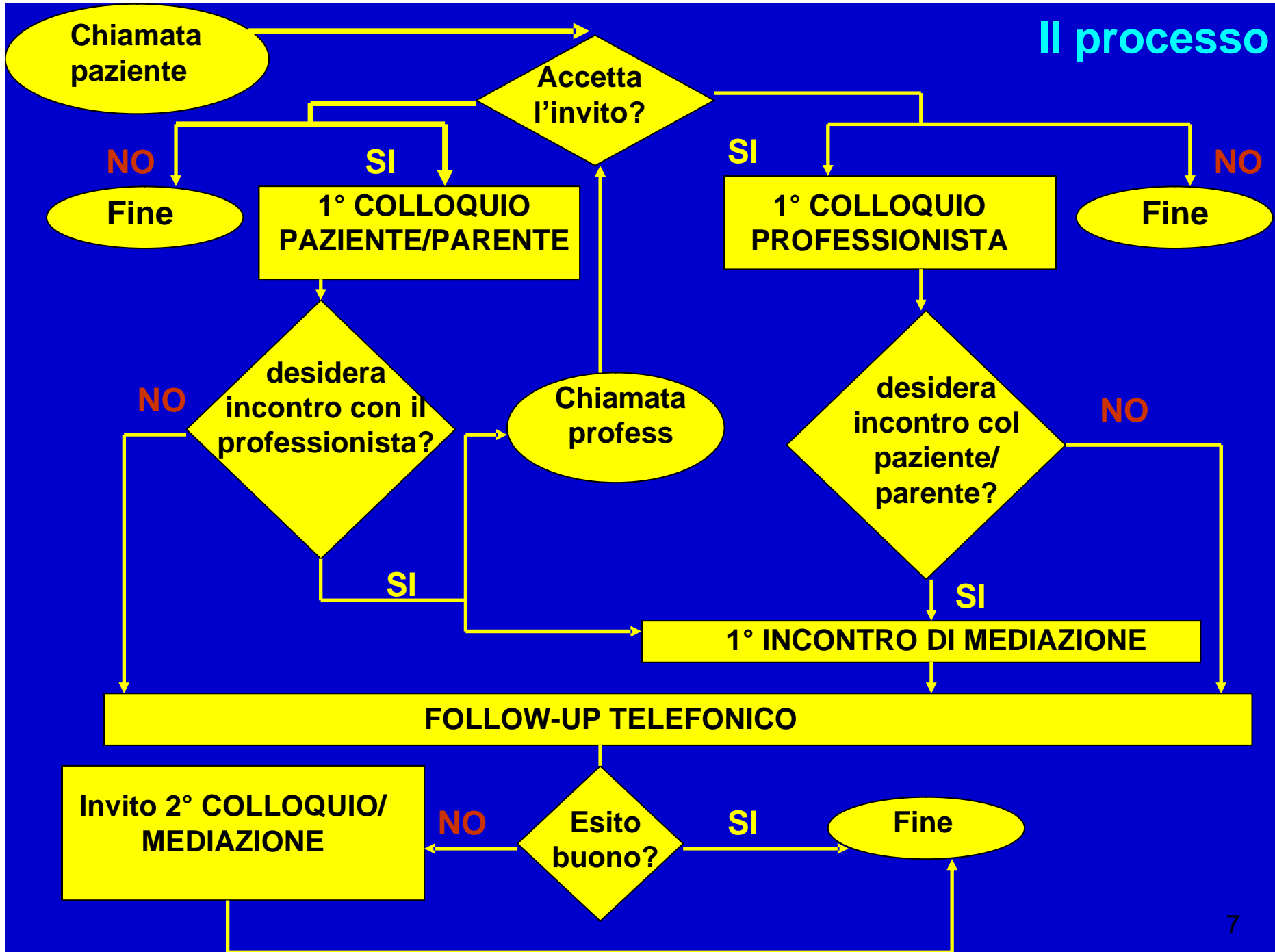


ASCOLTO EMPATICO

Mediazione trasformativa: fasi e tecniche

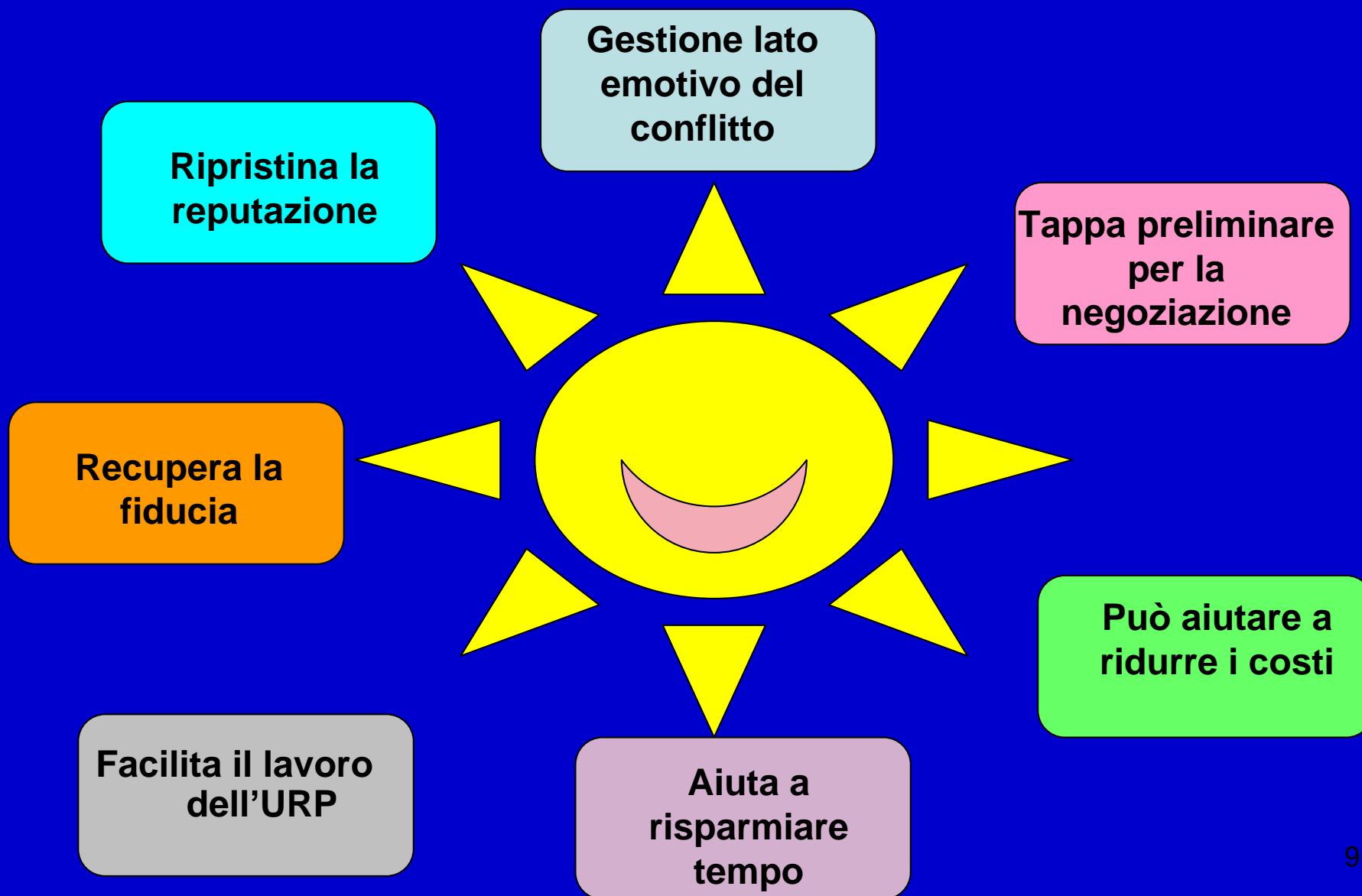


Il processo



Caso di studio

I benefici attesi della mediazione trasformativa



Alcune criticita'

- **L'imparzialità dei mediatori è difficile**
- **Incertezza riguardo i risultati**
- **Può accentuare la sofferenza quando un accordo non è raggiunto**
- **Non si può applicare sempre, ma solo in determinate situazioni**

