

MODALITÀ DI ACCESSO

Il servizio di ascolto e mediazione
è **gratuito** e vi si accede previa
e-mail: cam@asst-valcamonica.it

Sede

ASST della Valcamonica
Ospedale di Esine
Via Manzoni, 142
25040 - ESINE

ASST della Valcamonica

Mod. 0301/ASST rev. 00 del 10.04.2025

CAM

CENTRO ASCOLTO MEDIAZIONE



Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia

ASST Valcamonica

Presentazione

L'ASST della Valcamonica ha messo a disposizione un **Centro di Ascolto e Mediazione dei conflitti** per offrire la possibilità ai cittadini ed ai professionisti, di essere accolti e ascoltati nelle situazioni di conflitto, da mediatori appositamente formati.

Tale percorso permette:

- di accogliere all'intero di uno spazio neutro di ascolto, situazioni di conflitto o insoddisfazioni patiti dal cittadino nel rapporto con i nostri professionisti
- di far sentire all'operatore socio-sanitario che non è solo, come professionista e come persona, nel fronteggiare una situazione critica vissuta all'interno dell'Azienda.

Precisazione Metodologica

L'approccio di ascolto e mediazione "trasformativo" ha l'obiettivo finale di ripristinare la comunicazione tra le parti, di accompagnarle ad un riconoscimento reciproco, ad una ricostruzione del rapporto e non quello di attribuire torti o ragioni.

Spesso, infatti, i contrasti tra cittadini e operatori, o fra operatori stessi, sorgono da aspettative deluse o da bisogni relazionali insoddisfatti.

Pertanto fino a quando prevale un sentimento di dignità offesa, di fiducia tradita, di rabbia e di rancore, le prospettive di una qualsiasi negoziazione hanno poche speranze di riuscita.

Le caratteristiche fondamentali del percorso di ascolto e mediazione sono:

- l'adesione esclusivamente volontaria e consensuale delle parti;
- il ruolo attivo degli attori del conflitto;
- il ruolo del mediatore come figura neutrale, non giudicante, che non suggerisce soluzioni, non consiglia, ma agevola il dialogo tra le parti;
- la riservatezza e la privacy rigorosamente tutelate perché le persone possano esprimersi liberamente.

Cosa si offre

Si propongono incontri (di norma da uno a tre) preliminari e individuali con ciascun attore del conflitto (paziente e/o familiare e operatore sanitario) condotti da un'équipe composta da due mediatori.

Le persone vengono ascoltate separatamente per accogliere e comprendere le ragioni del contrasto e per consentire loro di vivere, oltre che un momento di sfogo, anche l'avvio di una elaborazione dei vissuti sperimentati.

Ai colloqui individuali, ove se ne ravvisi la possibilità, si può anche far seguire un incontro fra le parti, condotto da un'équipe di tre mediatori, per chiarire al meglio le reciproche posizioni, facilitando fra loro una mediazione.

