

master specialistico

# La mediazione in ambito medico - sanitario

Teoria e pratica per una  
gestione efficiente del  
conflitto

MILANO

I edizione  
2012 - 2013

QUADRA

alternative dispute resolution

## Presentazione

Il master è frutto del lavoro di un gruppo eterogeneo e interdisciplinare di ricercatori ed esperti italiani ed internazionali che, all'interno del progetto **MEDICAL QUADRA**, si sono interrogati su quale potesse essere l'approccio alla mediazione obbligatoria in ambito medico e sanitario, recentemente introdotta in Italia (decreto legislativo n. 28 del 4 marzo 2010), più rispettoso delle persone, ed allo stesso tempo adeguato ed efficiente.

Ci si è domandati in quale forma si potessero conciliare i temi della crisi della relazione tra medico e paziente in occasione di eventi avversi, con l'esigenza di valorizzare lo strumento della mediazione come efficace strumento di risoluzione alternativa delle controversie.

L'approfondita riflessione che ha portato alla definizione di un modello complesso di mediazione condiviso da mediatori, psicologi, giuristi, esperti di *risk management* sanitario e medici, nasce dalla visione della mediazione come opportunità di trasformazione delle relazioni conflittuali, secondo il paradigma di Bush e Folger, con l'ottica di restituire dignità ai soggetti coinvolti e conseguentemente come contesto adeguato per l'articolazione di accordi complessi.

Ci si è subito resi conto che per la gestione di tale modello di mediazione fosse necessario promuovere la formazione di professionisti di alto profilo, in grado di affrontare, con efficacia e criteri di eccellenza, una tipologia di conflitto così spesso caratterizzata da vissuti difficili e molto complessa anche dal punto di vista tecnico-giuridico.

## Obiettivi

Il master propone un percorso formativo teorico-pratico con l'obiettivo di approfondire gli aspetti caratterizzanti il conflitto in ambito medico-sanitario e l'acquisizione dei fondamenti della mediazione, così da acquisire la qualifica di “**Esperto di mediazione nella gestione dei conflitti nel settore medico-sanitario**”.

## Metodologie formative

Didattica interattiva con ausilio di audiovisivi, analisi di casi, esercitazioni e lavori individuali e a gruppi, pratica della mediazione attraverso simulazioni guidate in aula.

## Destinatari e requisiti di accesso

Il master è aperto a tutti coloro che operano nel settore medico-sanitario e sono interessati ad approfondire le tematiche relative ai conflitti in tale contesto.

Al fine di assicurare la miglior efficacia didattica, la partecipazione al master è limitata a **30 partecipanti**.

Per l'ammissione è richiesto l'invio di un curriculum vitae che verrà valutato dalla commissione per le ammissioni di Quadra.

## Sede del Master

Il corso si terrà presso la sede milanese di Quadra:

**Blend Tower | Piazza 4 Novembre, 7 | MILANO**

## Crediti formativi e attestati rilasciati al termine

Al termine del master verrà rilasciato attestato di frequenza e di idoneità alla pratica della mediazione specialistica in ambito medico-sanitario.

Verrà richiesta l'attribuzione di crediti ai fini della formazione continua ai competenti Ordini professionali.

La partecipazione al master unitamente al superamento di tests attitudinali abilita coloro che fossero interessati, al conseguimento della qualifica di mediatore ex decreto legislativo 28/10 \*. Per i partecipanti già in possesso di tale qualifica parte del master vale anche ai fini dell'aggiornamento biennale obbligatorio (18 ore).

## Comitato Scientifico / Docenti

[Avv. Rossana Novati \(responsabile del progetto\)](#)

[Prof. Joseph Folger](#)

[Jane Gunn, Esq.](#)

[Prof. Domenico Chindemi](#)

[Avv. Carlo Mosca](#)

[Prof. Giancarlo Tamanza](#)

[Dott. Roberto Agosti](#)

\* V. nota a pagina 7

## Lo staff dei docenti

La formazione in aula è seguita da uno staff qualificato di docenti con esperienza nazionale ed internazionale.

Il comitato scientifico inviterà esperti italiani e stranieri nelle diverse discipline correlate agli argomenti di approfondimento.

## Articolazione, modalità di svolgimento e durata del master

Il master ha la durata complessiva di 150 ore, ripartite in 10 moduli per un impegno di due giornate consecutive (venerdì e sabato, di regola) a cadenza mensile.

È obbligatoria la frequenza di almeno 130 ore delle 150 previste (coloro che fossero interessati all'accREDITAMENTO come mediatori ex decreto 28/10 debbono necessariamente frequentare tutte le 50 ore ad esso dedicate).

Al master seguirà un periodo di tirocinio assistito presso gli enti o gli organismi di mediazione che si dichiareranno disponibili.

La data di inizio del master è prevista per l'autunno 2012 e verrà confermata al raggiungimento del numero minimo di 20 partecipanti.

Per la partecipazione alle selezioni per l'ammissione al master è necessario inviare la domanda di iscrizione alla segreteria di QUADRA ([info@adrquadra.com](mailto:info@adrquadra.com)), oppure tramite registrazione elettronica nel portale quadra ([www.adrquadra.com](http://www.adrquadra.com)).

**Il costo dell'intero master è di euro 3.500,00**

# Programma

<b>1 modulo</b>	12 ottobre 2012
	13 ottobre 2012
<b>2 modulo</b>	29 novembre 2012
	30 novembre 2012
<b>3 modulo</b>	18 gennaio 2013
	19 gennaio 2013
<b>4 modulo</b>	22 febbraio 2013
	23 febbraio 2013
<b>5 modulo</b>	22 marzo 2013
	23 marzo 2013
<b>6 modulo</b>	19 aprile 2013
	20 aprile 2013
<b>7 modulo</b>	17 maggio 2013
	18 maggio 2013
<b>8 modulo</b>	21 giugno 2013
	22 giugno 2013
<b>9 modulo</b>	19 luglio 2013
	20 luglio 2013
<b>10 modulo</b>	20 settembre 2013
	21 settembre 2013
<b>Modulo A (Opzionale)</b>	Data da definire

Ciascun modulo ha una durata di **15 ore**.

Gli orari, salvo eccezioni, sono:

**venerdì 9.30 - 18.30 | sabato 9.30 - 17.30**

Coloro che desiderano ottenere anche l'**accreditamento come mediatore civile ex decreto 28/10**, avranno frequenza obbligatoria per i moduli:

- 2 (15 ore)
- 5 (15 ore)
- 6 (15 ore)
- Modulo A (7 ore)\*\*

\*\* La frequentazione del Modulo A (opzionale) comporta un costo ulteriore di euro 200,00.

## Moduli in dettaglio:

### 1° MODULO

- Presentazione del Master. La mediazione in ambito medico-sanitario.
- Esplorazione del proprio vissuto in merito alla medicina e al rapporto coi medici.
- Analisi della relazione tra il medico e il paziente dal punto di vista delle discipline sociali e psicologiche.
- Narrazioni e riflessioni.
- Le promesse della medicina.
- Le concrete possibilità.
- L'evoluzione della medicina.
- Il ruolo di INTERNET.
- Cinema, serie TV e medicina.
- Letteratura e medicina.
- Pittura e medicina.

### 2° MODULO

- Alcuni dati statistici.
- Il Risk Management in sanità. Le linee guida del Ministero della Salute. Il ruolo delle assicurazioni.
- L'approccio della Regione Veneto e della Regione Lombardia.
- La medicina difensiva e la medicina evitativa.
- Comprensione delle aspettative tecniche e relazionali.
- Il messaggio dei media. Onnipotenza Vs malasanità.
- Il decreto 28/2010. Normativa europea e internazionale.
- La mediazione obbligatoria, la mediazione delegata e le clausole contrattuali. Contenuto ed effetto della domanda di mediazione. La normativa. I regolamenti Ministeriali.

### 3° MODULO

- Teoria generale del conflitto. Una mediazione speciale per un conflitto speciale.
- L'ascolto, l'esperienza dei Centri di Ascolto in Emilia Romagna. I Tribunali del malato.
- L'esperienza all'estero della mediazione in ambito medico e sanitario.
- Diffondere buone pratiche di mediazione e creare una rete di mediazione specialistica.
- Mediazione e ambito giudiziario a confronto.

### 4° MODULO

- Modelli di complesso di mediazione. La co-mediazione.
- Portare le parti al tavolo della mediazione.
- Il ruolo della riservatezza.
- Gli incontri preliminari.
- La mediazione trasformativa e i modi di intervento nel conflitto.

### 5° MODULO

- Il setting di mediazione. L'apertura. I bisogni del mediatore. I bisogni delle parti.
- L'ascolto del paziente. L'ascolto del medico. Empowerment. L'incontro tra le parti. Recognition. Piano emotivo e piano professionale si incontrano.
- I tempi della mediazione. Le opportunità della mediazione. Compito e responsabilità del mediatore.

### 6° MODULO

- Le tecniche di mediazione. La comunicazione. L'atteggiamento empatico del mediatore. Il riassunto. Il rispecchiamento. Il check-in.
- La mediazione come luogo dei chiarimenti.
- La mediazione come possibilità di gestione evoluta del conflitto.

<p>7° MODULO</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si allarga il tavolo: la mediazione tecnica multi-parti.</li> <li>• Le parti al tavolo della mediazione. Il rispetto dei ruoli. I linguaggi diversi. La gestione dei diversi piani di conflitto.</li> </ul>
<p>8° MODULO</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di diritto sanitario.</li> <li>• La giurisprudenza sul risarcimento del danno da evento avverso in sanità.</li> <li>• Il punto di vista del giurista.</li> <li>• Il punto di vista del medico legale.</li> </ul>
<p>9° MODULO</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il punto di vista delle Aziende sanitarie.</li> <li>• Il punto di vista delle Assicurazioni.</li> <li>• L'articolazione dell'accordo. Il rapporto con i professionisti che assistono le parti.</li> </ul>
<p>10° MODULO</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diffondere cultura e formazione professionale nella gestione della mediazione.</li> <li>• Sviluppare ricerca. La negoziazione. Il valore del denaro. Una prospettiva simbolica. Un nuovo approccio. La psicologia delle scelte negoziali. Le euristiche. Il linguaggio della trattativa. Il verbale, l'accordo e le sue problematiche.</li> </ul>
<p>MODULO A (opzionale)</p>	<p>Discussione elaborati finali (per gli interessati) Tests teorici e pratici per accreditamento quale mediatore ex decreto 28/10</p>

## Partners formativi - patrocinati

Consorzio Universitario CINEAS per una cultura del rischio  
Milano.



## Informazioni

Segreteria ADR QUADRA

email: [info@adrquadra.com](mailto:info@adrquadra.com)

tel. 0422 264 026 / 02 87343144

fax 0422 162 10 25

[www.adrquadra.com](http://www.adrquadra.com)



[www.adrquadra.com](http://www.adrquadra.com)

**QUADRA, divisione ADR di Tiaki s.r.l.**

**Ente iscritto al n. 231 nel registro degli organismi di mediazione del Ministero della Giustizia.**

**Ente accreditato alla formazione dei mediatori ex decreto lgs. 28/10, n. 160 dell'elenco del Ministero della Giustizia.**

Via Castagnole 20/m int. 46 | 31100 Treviso | Italia  
P. IVA IT03927590269 | Cap. soc. € 20.000 int. vers.