

# Nell'ospedale universitario, dalla cultura del "curare" a quella del "prendersi cura"

*Profondo lavoro di formazione e sensibilizzazione sul personale. Ottenuta ad aprile la certificazione di qualità aziendale*

La centralità della persona nella sua interezza fisica, psicologica e sociale all'interno dell'ospedale: è lui l'assoluto protagonista della nuova cultura sanitaria. Su questo principio da dieci anni sta lavorando il Policlinico Tor Vergata (PTV) che ha deciso di investire nell'umanizzazione delle cure per farne un punto di forza. Oggi questo principio rappresenta un modello di riferimento nazionale per aver saputo coniugare il sapere scientifico e l'alta specializzazione con l'umanizzazione della medicina e la cultura dell'essere accanto all'uomo, accogliendo e rispettandolo. Dal 2001 a oggi, il direttore generale Enrico Bollero ha fortemente voluto caratterizzare la gestione con l'impiego di strumenti operativi, per dare risposte concrete ai valori dell'accoglienza, alla qualità delle cure, anche in termini di efficienza e di responsabilità. Tutto ciò a partire dall'istituzione della Unità complessa di umanizzazione: accoglienza, tutela e partecipazione, comfort ospedaliero e ottimizzazione degli ambienti, attraverso lo sviluppo del sistema di prevenzione e sicurezza, fino all'istituzione del sistema di garanzia e del sistema di gestione del rischio clinico. Tutto ciò sempre con costante attenzione alla ricerca e alla formazione, investendo in modo innovativo, per preparare e motivare il personale. Accanto alla cultura del "prendersi cura" del paziente, attraverso una attenta politica del comfort e nell'ambiente, si è sviluppato il "Sistema di garanzia" in collaborazione con la facoltà di Giurisprudenza della Università di Tor Vergata. Questa intesa rappresenta un'iniziativa di grande rilevanza giuridica e organizzativa: le

finalità mirano a comporre i conflitti correlati all'esercizio della professione sanitaria e alle connesse responsabilità, nell'ottica di far fronte in modo equo, efficiente e tempestivo alle esigenze e alle aspettative dei cittadini, degli operatori e delle compagnie di assicurazione.

Nel Policlinico si parla di "sistema" perché l'obiettivo è operare in modo sistematico, strutturato, sinergico e condiviso. Bisogna rafforzare questa politica sanitaria che pone al centro dell'attenzione il paziente e la sua sicurezza, riducendo il rischio di errori e ricostruendo un rapporto fiduciario che in sanità si è andato lacerando nel tempo.

