

# IMPEGNI DEL PTV

## **UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ**

Il Policlinico si impegna ad erogare servizi senza distinzione di età, di sesso, di razza, di lingua, di religione, di condizioni economiche e sociali nei confronti di tutti coloro che richiedono le sue prestazioni.

I comportamenti degli operatori verso gli utenti devono essere ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

## **APPROPRIATEZZA DELLE CURE**

Il Policlinico garantisce che le prestazioni rispettino le indicazioni cliniche per le quali è stata dimostrata l'efficacia e allo stesso tempo garantisce che le cure vengano erogate nel momento più appropriato e secondo le modalità più opportune.

## **ACCOGLIENZA**

Il PTV riconoscendo come fondante questo valore omnicomprensivo di molteplici aspetti, legati al concetto di ospitalità, si impegna a porre al centro delle proprie attività la persona, la persona bisognosa di cure realizzando un'accoglienza che tenga conto delle sue componenti fisiche, psicologiche ed emotive. Questo comporta un attento monitoraggio e controllo sia dell'ambiente nel suo insieme che nei comportamenti di chi accoglie che devono comunicare coerenza con la *mission* del Policlinico.

Un impegno specifico è dedicato alla promozione della “cultura dell'abitare” intesa sia come consapevolezza dell'ospedale come bene comune, sia nel riconoscimento dell' “ambiente educatore” come fattore determinante nei comportamenti delle persone che abitano l'ospedale.

Conseguentemente il mantenimento dell'efficienza e del decoro della struttura si traduce in un messaggio di rispetto per la persona che entra per usufruire dei servizi sanitari. Un'attenta azione formativa nell'esplicitare il passaggio dal concetto di manutenzione al concreto mantenimento rientra negli impegni innovativi di diffusione della già citata cultura dell'abitare.

## **RISERVATEZZA**

Il Policlinico garantisce ai cittadini, in conformità alla normativa vigente, il diritto alla riservatezza nel trattamento dei dati, con speciale riguardo a quelli sensibili, ed impronta alla più stretta osservanza dello stesso l'attività dei propri operatori e i rapporti con gli Organismi esterni che, a vario titolo, operano all'interno del Policlinico.

## **SICUREZZA E TUTELA**

La Direzione Generale del PTV si è da sempre impegnata per una politica rivolta alla sicurezza e tutela dei pazienti e degli operatori che operano nel Policlinico attraverso la puntuale attività della UOC di Prevenzione e Protezione, della Unità di Ingegneria Medica, della UOSD Accoglienza Tutela e Partecipazione -Urp, del Sistema di Garanzia e del Sistema Gestione del Rischio Clinico .

## **COMFORT**

Nell'ambito dell'innovazione dei servizi alberghieri, il PTV si impegna a promuovere l'interazione tra questi ultimi e le attività sanitarie attraverso ricerche di mercato relative agli ultimi presidi che sappiano coniugare l'ottimale livello di comfort ospedaliero con quello dell'ergonomia.

Controlla pertanto la corretta applicazione dei principi legati all'ergonomia sia per i cittadini che degli operatori, con particolare attenzione agli aspetti legati all'autonomia delle persone, impegnandosi con approfondite, idonee azioni formative sia a favore dei pazienti che degli operatori per quanto concerne gli strumenti messi a disposizione.

## **CONTINUITÀ**

Il Policlinico è impegnato a garantire una erogazione dei servizi sanitari che sia continua, regolare e senza interruzioni.

Il Policlinico si impegna ad adottare misure volte ad arrecare il minor disagio possibile ai cittadini anche in casi di contingenti difficoltà operative nell'erogazione dei servizi.

## **QUALITÀ**

Per garantire ai propri pazienti adeguati standard qualitativi delle prestazioni rese, Il Policlinico è da anni impegnato nell'applicazione degli standard normativi; il PTV ha ottenuto la certificazione della qualità secondo lo standard UNI EN ISO 9001 e continua nel percorso correlato al mantenimento della stessa.

E' pertanto impegno costante del PTV il governo e monitoraggio sistematico e costante dei propri processi, delle prestazioni erogate, l'analisi dei modelli organizzativi implementati e dei flussi informativi interni, avendo come obiettivo ultimo la soddisfazione dei propri clienti.

## **TRASPARENZA, VALUTAZIONE E MERITO**

Il Policlinico garantisce la massima trasparenza nell'azione amministrativa ponendo in essere scelte dirette alla semplificazione delle procedure e del linguaggio al fine di consentire al cittadino la massima fruibilità delle prestazioni.

In linea con le più recenti normative nazionali, la trasparenza ha assunto in maniera sempre maggiore un significato teso alla chiarezza nella gestione; informare i cittadini in merito all'operato dell'amministrazione diviene sempre più garanzia di legalità.

La misurazione e la valutazione della performance sono volte al miglioramento della qualità dei servizi offerti dalle amministrazioni pubbliche, nonché alla crescita delle competenze professionali; la valorizzazione del merito e l'erogazione dei premi per i risultati perseguiti dai singoli e dalle unità organizzative divengono strumenti imprescindibili in un quadro di pari opportunità di diritti e doveri, di trasparenza dei risultati delle amministrazioni pubbliche e di risorse impiegate per il loro perseguimento.

## **SEMPLIFICAZIONE E ACCESSIBILITÀ**

L'esigenza di semplificazione è soddisfatta dall'utilizzo integrato di tutti gli strumenti disponibili e dall'uso di un linguaggio semplice e chiaro che intende garantire la massima pubblicità di attività, atti e responsabili interni, anche nell'ottica di una completa e totale responsabilizzazione degli operatori.

L'attuazione del principio di semplificazione, del linguaggio e degli iter, orienta le scelte del Policlinico anche nell'uso del portale internet aziendale.

## **INFORMAZIONE PER IL CITTADINO**

Il Policlinico intende promuovere strategie di comunicazione al fine di rendere concreto il diritto all'informazione dei cittadini, adottando un linguaggio chiaro che, traducendo le specificità cliniche, sia in grado di compiere un reale avvicinamento al cittadino; tale politica è ravvisabile anche nella cura e nell'aggiornamento costante del proprio sito internet.

## **PARTECIPAZIONE**

Il Policlinico individua il principio di partecipazione come elemento insostituibile per la guida e la gestione da parte dei Cittadini e delle loro Associazioni, nonché da parte delle Organizzazioni di Volontariato e, pertanto, lo favorisce e lo garantisce.

A tal fine, in armonia con i principi di trasparenza e di partecipazione, di cui alla Legge n. 241/1990, così come integrata dalla Legge n. 69/2009, ribaditi con la Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, si impegna ad attivare un sistema di iniziative atte a favorire i cittadini.

Si impegna in conformità a quanto indicato in materia di partecipazione al comma 7, art. 14 del Decreto Legislativo n. 502/1992 e successive modificazioni e integrazioni, a favorire all'interno della propria struttura organizzativa la presenza e la collaborazione con la realtà dell'associazionismo e del volontariato.

Promuove, in sinergia con le stesse, attività di sensibilizzazione e sostegno per campagne informative in particolare nell'ambito della donazione del sangue e di organi, della prevenzione e di progetti operativi che favoriscano l'adeguamento delle strutture e delle prestazioni sanitarie alle esigenze dei cittadini.

Si impegna altresì al miglioramento dei servizi attraverso l'ascolto e la sistematica rilevazione di gradimento dei cittadini/utenti sulle prestazioni sanitarie e non (strumenti di customer satisfaction).

## **TAVOLO PERMANENTE**

Con Delibera n° 641 del 16 novembre 2012, modificata con Delibera n° 242 del 27 febbraio 2024, è stato istituito presso la Fondazione PTV - Policlinico Tor Vergata il Tavolo Misto Permanente, composto da rappresentanze aziendali e delle organizzazioni civiche e di volontariato. Il Tavolo, che si riunisce con cadenza bimestrale, è presieduto dalla Dirigente della UOSD Accoglienza, Tutela e Partecipazione - URP ed è un luogo di proposizione da parte delle rappresentanze civiche e di rendicontazione da parte aziendale sugli aspetti delle politiche sanitarie che assumono una particolare rilevanza per i cittadini, caratterizzato dalla centratura sull'interesse generale e trasversale della comunità piuttosto che su quello soggettivo di singole categorie di utenti/pazienti.

### ➤ **Regolamento Tavolo Permanente**