



70

71

# LA CARTA DEI VALORI

## Erogare prestazioni sanitarie di elevata qualità e tecnologia, basate su criteri di efficacia e appropriatezza scientificamente provati

L'Azienda Ospedaliera Universitaria Federico II di Napoli si propone la finalità di contribuire attivamente, ed in sinergia con le altre risorse sanitarie regionali, al mantenimento dello stato di salute della popolazione, erogando prestazioni sanitarie di elevata qualità e tecnologia, basate su criteri di efficacia e appropriatezza scientificamente provati. L'Azienda partecipa, inoltre, ai processi formativi posti in essere dalla Facoltà di Medicina e Chirurgia dell'Università Federico II, garantendo idonei ed adeguati supporti assistenziali alle attività didattiche rivolte a studenti, specializzandi, dottorandi e professionisti in aggiornamento.

L'Azienda svolge la sua attività ispirandosi ai seguenti valori:

### 1 Rispetto della dignità della persona

#### Centralità del paziente/utente

L'Azienda orienta tutta la propria attività verso il paziente/utente nella sua globalità, attendendo, non solo alla soddisfazione del bisogno sanitario che lo ha indirizzato al nostro nosocomio, ma anche a realizzare prestazioni caratterizzate da un adeguato rispetto della dignità della persona. L'erogazione delle prestazioni assistenziali sanitarie e socio-sanitarie sono pertanto ispirate ai seguenti principi: Eguaglianza, Imparzialità, Continuità, Diritto di Scelta, Partecipazione, Efficienza ed Efficacia. Nessuna

distinzione nell'erogazione del servizio è consentita per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinione politica e tutto il personale operante nell'AOU adotta comportamenti nel rispetto di obiettività, giustizia ed imparzialità.

I servizi di assistenza sanitaria sono garantiti con Continuità, e le strutture dell'AOU sono impegnate ad adottare tutte le misure volte ad arrecare agli utenti minor disagio possibile nei casi di funzionamento irregolare. Ad ogni utente è garantito il Diritto di Scelta del luogo di ricovero o di assistenza ambulatoriale, e l'Azienda favorisce la Partecipazione dei cittadini, e si impegna inoltre ad applicare programmi per la valutazione ed il controllo dell'Efficacia e dell'Efficienza.

### 2 Risorsa unica e arricchente che garantisce continua crescita

#### Integrazione tra assistenza, didattica e ricerca

L'integrazione tra assistenza, didattica e ricerca scientifica costituisce una risorsa unica ed arricchente. Essa garantisce continua crescita e verifica dei percorsi di cura al fine di adattare le risposte terapeutiche alle nuove scoperte e alla individualità dei casi. In tale contesto si inserisce l'importanza della formazione continua del personale dell'Azienda, volta a promuovere il potenziamento delle capacità umane e professionali degli operatori sanitari e non sanitari. A tal fine è stato costituito all'interno dell'Azienda un Ufficio di "Formazione Unico Azienda/Facoltà" che testimonia la collaborazione tra la realtà ospedaliera e l'universo didattico-scientifico. Questo Ufficio ha dimensionato il suo programma sulla scorta di una rilevazione dei bisogni formativi espressi dal personale aziendale.

### 3 Incrementare gradualmente la presenza sul territorio attraverso iniziative a prevalente contenuto preventivo

#### Integrazione con il territorio

L'Azienda partecipa alla realizzazione dei Piani Sanitari Regionali, con modalità e procedure, concordate anche con la Facoltà di Medicina e Chirurgia, che tengono conto della sua peculiarità di struttura a vocazione assistenziale, didattica e scientifica. L'Azienda, altresì, si propone di incrementare gradualmente la propria presenza sul territorio attraverso iniziative specifiche, a prevalente contenuto preventivo, che offrano al cittadino occasioni per riflettere sulle modalità di gestione del proprio stato di salute. La partecipazione alla realizzazione di quanto previsto dalla corrente pianificazione sanitaria regionale si esprime anche con l'adesione al sistema di emergenza regionale del 118 e mediante il Pronto Soccorso Ostetrico-Ginecologico e l'Emergenza Psichiatrica.

L'integrazione con il territorio si attua anche attraverso la presenza di numerosi Centri di Riferimento Regionale e Centri Prescrittori a disposizione dei cittadini, nonché attraverso una rete ambulatoriale vasta e molto articolata e programmi di ospedalizzazione domiciliare per alcune tipologie di pazienti.

## 4 Raggiungimento dei migliori obiettivi di salute possibili

### Efficacia della prestazione

L'efficacia delle prestazioni costituisce senza dubbio l'obiettivo primario dell'attività assistenziale che deve sempre correttamente mirare al raggiungimento dei migliori obiettivi di salute possibili. In tale ottica, pure tenendo nella debita considerazione i necessari e gli irrinunciabili obiettivi di efficienza, tutto lo sforzo degli operatori e dell'organizzazione deve comunque essere rivolto ad un miglioramento degli standard di cura. Pertanto, nella nostra Azienda il personale medico, gli operatori sanitari, tecnici ed amministrativi cooperano per attivare percorsi di assistenza che siano basati su prove di evidenza dei risultati, in modo da garantire l'efficacia della singola prestazione e i migliori esiti possibili delle cure.

## 5 Uso attento ed appropriato delle risorse economiche, servizi facilmente accessibili e tempestivi

### Efficienza della struttura

Come specificato al punto 2 dell'art. 4 del Protocollo d'Intesa tra Regione Campania e

Università Federico II di Napoli, l'Azienda deve uniformare la propria attività a criteri di efficacia, efficienza ed economicità, ed è tenuta al rispetto del pareggio di bilancio, attraverso l'equilibrio di costi e ricavi. Deve quindi fare un uso attento ed appropriato delle risorse economiche che le sono affidate ed ha come obiettivo fondamentale l'erogazione di servizi facilmente accessibili, tempestivi e soddisfacenti rispetto alle richieste dell'utenza, riducendo le attese dei pazienti e migliorando l'appropriatezza delle prestazioni e del regime di erogazione delle stesse.

## 6 Creare condizioni idonee a far fronte al disagio proveniente dalla malattia

### Accoglienza, informazione, ascolto e consenso

L'Azienda pone al centro delle proprie attività, prima ancora che il malato, la persona ed i suoi bisogni emotivi e socioculturali che sicuramente rivestono un ruolo fondamentale per la genesi della malattia stessa ed il recupero del benessere. E' per questo che sono stati avviati e/o ulteriormente sviluppati progetti di accoglienza, rivolti non solo al paziente, ma anche al suo nucleo familiare, così da creare condizioni maggiormente idonee a far fronte al disagio proveniente dalla malattia e alla conseguente permanenza presso la nostra struttura. All'interno di un processo di cura complessiva del paziente, diventa di importanza fonda-

mentale l'utilizzo di un'onesta e trasparente comunicazione, alla cui base, prima ancora dell'elaborazione e costruzione di messaggi, vi sia la necessaria attivazione di un costante ascolto della storia, dei sintomi, dei bisogni individuali, delle abitudini di vita del paziente. L'ascolto come fondamento per una corretta comunicazione è un dovere da parte di tutti gli operatori. L'Azienda ritiene, altresì, proprio dovere assicurare al paziente ed ai suoi familiari una corretta, comprensibile ed esaustiva informazione sui percorsi diagnostici e terapeutici da attivare o attivati, nello spirito di generare consenso e condivisione attorno ad essi. L'Azienda considera, infine, molto importante il livello della comunicazione e del confronto istituzionale, e in tale ottica, si relaziona con Enti ed Istituzioni, Associazioni di Volontariato e di Tutela, promuovendo l'ascolto delle parti interessate, per raccogliere contributi, sollecitazioni e consigli indispensabili per un corretto orientamento delle scelte strategiche

## 7 Procurare, mantenere, implementare e valorizzare personale, tecnologie e risorse finanziarie

### Valorizzazione delle risorse

Il personale, con la propria professionalità, le tecnologie e le risorse finanziarie e strutturali rappresentano i fattori fondamentali per il funzionamento dell'Azienda e la

chiave strategica su cui si fonda la capacità e la possibilità di organizzare efficientemente la produzione e l'offerta dei servizi sanitari assistenziali. Pertanto, il primo dovere dell'Azienda è quello di procurare, mantenere, implementare e valorizzare questi fattori attraverso tutti gli strumenti disponibili. L'aggiornamento e la valorizzazione delle risorse tecnico-strutturali sono garantite dal Piano Pluriennale di Acquisto e Manutenzione delle Attrezzature, nonché da quello di Manutenzione del Patrimonio Immobiliare. Per quanto riguarda la formazione del personale, l'incontro tra la realtà ospedaliera e l'universo della didattica e della ricerca rende costante il processo di aggiornamento delle risorse umane, coinvolte in tutti i processi di assistenza, attraverso il già citato Ufficio di Formazione Unico Azienda/Facoltà. Per valutare il conseguimento da parte dei Dirigenti delle strutture assistenziali e dei servizi amministrativi degli obiettivi individuati è stato istituito, come previsto dall'art.69 del C.C.N.L (Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro)del comparto Università, il Nucleo di Valutazione, composto da professionisti di provata esperienza e competenza, che ha il compito di valutare i risultati conseguiti ed identificare proposte ed obiettivi per l'anno successivo.