



Tribunale per i diritti del malato

Carta dei Servizi, un momento di confronto costruttivo

La Carta dei Servizi non è solo il biglietto da visita di una azienda pubblica o privata che sia, e tanto meno un modo per presentare strutture e personale o, ancor di più, un semplice obbligo di legge.

La Carta dei Servizi è piuttosto espressione della volontà da parte di chi fornisce un servizio - in questo caso legato allo stato di salute e al benessere della persona - di incontrare le aspettative dei pazienti, coinvolgendoli in un processo continuo di miglioramento della qualità erogata e percepita.

La formazione specifica del medico e degli altri operatori della salute, arricchita anche attraverso la possibilità che il cittadino ha di presentare reclami, suggerimenti, sottolineare disservizi se considerati e proposti con spirito collaborativo e rispetto reciproco, crea la giusta sinergia tra i vari soggetti (stakeholders) - utenti, dipendenti, management e organizzazioni di tutela - e pone le basi per raggiungere risultati lusinghieri.

La rete Active Citizenship Network di Cittadinanzattiva nel 2002 ha presentato a Bruxelles, insieme ad altre 12 organizzazioni civiche appartenenti a diversi paesi dell'Unione, la Carta Europea dei Diritti del Malato. Alcuni di questi diritti trovano giusta collocazione nella Carta dei Servizi che il Gruppo Veneto Diagnostica e Riabilitazione (GVDR) ha redatto per la propria utenza.

Penso di poter affermare che oltre ad essere un prezioso sussidio per l'utente, la Carta possa rappresentare un modo innovativo di confronto costruttivo tra le parti, che auspico si estenda con successo anche nell'ambito dei servizi pubblici locali.

Umberto Iazzetta
Presidente

Cittadinanzattiva - Tribunale per i Diritti del Malato
Regione Veneto