

Carta della qualità dei servizi Gradiva



La “Carta della qualità dei servizi” è stata concepita e viene proposta come sistema di garanzia e di equilibrio fra le strutture pubbliche (o di interesse pubblico) e i diritti dei cittadini, Gradiva ritiene di doverne proporre una analoga, anche se la struttura dell’Associazione è del tutto privata.

Gradiva, infatti, coerentemente ai propri scopi statutari, ritiene che i soci debbano rendere costantemente conto ai propri pazienti, come destinatari diretti della loro attività, ma, più in generale, anche ai cittadini, dei principi e dei modi con i quali essi operano per l’interazione sociale nel campo della salute fisica e psichica come diritto di tutti.

Gradiva, pertanto, riconosce che l’impegno dei soci è procedere, in ogni azione scientifica e terapeutica, attinente agli scopi statutari, secondo principi di:

- riconoscimento del **diritto alla salute** dei cittadini attraverso azioni di interazione e di coordinamento con gli altri operatori (medici, operatori sociali e del welfare, ecc.);
- riconoscimento della **funzione sociale** del lavoro degli operatori della salute, sia pubblica che privata;
- rispetto dell’**autonomia delle scelte** dei pazienti in merito all’avvio, la prosecuzione e la conclusione dei percorsi di sostegno psicologico e di psicoterapia;
- costante **trasparenza del rapporto** con il paziente, attraverso una concordata esplicitazione del contratto terapeutico e delle modalità della cura, sia dal punto di vista terapeutico (metodo, frequenza, obiettivi, ecc.) che da quello gestionale (informazione, certificazione, ecc.) e da quello economico (tariffe, fatturazione, ecc.).

Questi impegni si traducono operativamente:

- nel perseguire costantemente un confronto sia sul piano scientifico fra diversi impianti teorici e diverse discipline, sia sul piano operativo fra psicologi, medici, operatori sociali, ecc., al fine di avviare e diffondere una rete di collaborazioni;
- nel mantenere i compensi professionali dei propri soci nei limiti rigorosi di tariffe sociali, di volta in volta concordate sia con i pazienti che con gli Enti Pubblici affidatari;
- nel mantenere costantemente un comportamento professionale che faciliti nel paziente l’acquisizione di una informazione corretta e consapevole sia sul piano economico che su quello degli impegni reciprocamente assunti (ad es. attraverso la prassi invariabile di un primo colloquio informativo gratuito e la stipulazione concordata di un contratto terapeutico);
- nel sottoporsi, da parte sia dei soci che dei collaboratori esterni - durante tutto il periodo dell’attività professionale - ad una periodica costante valutazione esterna della propria adeguatezza scientifica e terapeutica (supervisione) e ad un analogo confronto/sostegno interno all’Associazione sui quotidiani problemi diagnostici e di cura (intervisione), con il principale obiettivo di assicurare al paziente adeguate e funzionali risposte.