



LE BIBLIOTECHE PER PAZIENTI IN ITALIA  
ESPERIENZE A CONFRONTO  
Arcispedale Santa Maria Nuova, Palazzo Rocca Saporiti  
Reggio Emilia, 29 - 30 ottobre 2010.

**Se l'utente è... paziente. La Carta dei Servizi della Biblioteca per i Pazienti dell'Arcispedale Santa Maria Nuova di Reggio Emilia**

*Laura Cavazza*, Soprintendenza per i Beni Librari della Regione Emilia-Romagna  
*Rita Iori*, Biblioteca Medica, Arcispedale S. Maria Nuova, Reggio Emilia

La relazione assume come punto di partenza il processo di ideazione e redazione della carta dei servizi della Biblioteca Corradini dell'ASMN che è stata realizzata nell'ambito delle attività del Gruppo di lavoro CaSerBib nel corso del 2009 e 2010, organizzato dalla Soprintendenza per i beni librari della RER e a cui hanno partecipato le Biblioteche delle aziende ospedaliere di Reggio Emilia e di Ferrara. All'interno di questo contesto ha trovato naturale collocazione la progettazione della carta dei servizi sia per il servizio di informazione per pazienti, sia per i programmi di svago per i degenti legato ad attività come il prestito dei libri, la lettura ad alta voce, etc.

Si descrivono le tappe dell'attività svolta dal gruppo che ha costantemente appuntato la propria attenzione sugli aspetti legati alla qualità del servizio nella logica di trovare sempre nuove strade per il miglioramento del servizio, avendo in mente come parametri di riferimento da un lato le linee guida dell'IFLA e dall'altro i principi di umanizzazione della medicina.