

***Se l'utente è ... paziente:  
La Carta dei Servizi della  
Biblioteca per i pazienti  
dell'Azienda Ospedaliera di  
Reggio Emilia***

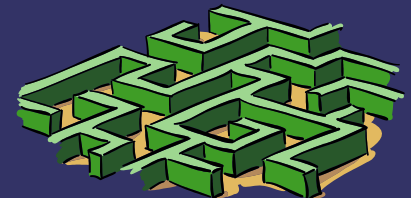
**Laura CAVAZZA**

Soprintendenza beni librari Regione Emilia-Romagna

**Rita IORI**

Azienda ospedaliera Reggio Emilia

Convegno  
“Le Biblioteche per pazienti in Italia: esperienze a confronto”  
Reggio Emilia, 29 – 30 ottobre 2010



# *Argomenti trattati*

- Introduzione
- Le Linee guida regionali per la redazione della Carta dei servizi delle biblioteche
- Il Gruppo di Lavoro CaSerBib
- La “Biblioteca per i pazienti” dell’ASMN: ipotesi di lavoro per la Carta dei Servizi ( i principi, i servizi, la qualità e il miglioramento dei servizi)



# *Introduzione*

Direttiva Giunta Regione Emilia-Romagna 3 marzo 2003, n. 309, “Approvazione standard e obiettivi di qualità per biblioteche, archivi storici e musei ai sensi dell’art 10 della L. R. 18/2000”

<http://www.ibr.regione.emilia-romagna.it/wcm/ibr/menu/attivita/07formaz/formdidat1/biblioteche/formazbib/norme.htm>



# *La direttiva regionale*

## La Carta dei Servizi deve contenere

- I principi generali e le finalità della biblioteca
- I principi fondamentali:
  - eguaglianza
  - imparzialità
  - continuità
  - diritto di scelta
  - partecipazione e trasparenza
  - efficacia ed efficienza
  - elencazione dei servizi
- tutela dei diritti degli utenti: diritti e doveri, reclami, rimborsi, stile di comportamento nel rapporto con gli utenti
- indicatori del livello di qualità del servizio



# *Le Linee guida regionali per la Carta dei Servizi*

Linee guida per la redazione della carta dei servizi delle biblioteche / Istituto per i beni artistici culturali e naturali della Regione Emilia-Romagna

Pubbligate nel 2008

[http://www.ibc.regione.emilia-romagna.it/wcm/ibc/menu/attivita/07formaz/formdidat1/biblioteche/formazbib/norme/Linee\\_guida\\_per\\_la\\_redazione\\_della\\_carta\\_dei\\_servizi\\_delle\\_biblioteche.PDF](http://www.ibc.regione.emilia-romagna.it/wcm/ibc/menu/attivita/07formaz/formdidat1/biblioteche/formazbib/norme/Linee_guida_per_la_redazione_della_carta_dei_servizi_delle_biblioteche.PDF)

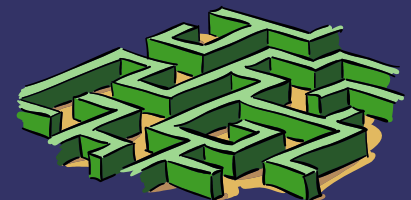


# *Le Linee guida regionali* <sup>1/2</sup>

Gruppo di lavoro regionale ampio coordinato  
dalla Soprintendenza beni librari

Strumento per agevolare la costruzione di  
chiare e positive relazioni tra la biblioteca e il  
cittadino/utente

Ottica: miglioramento della qualità dei servizi

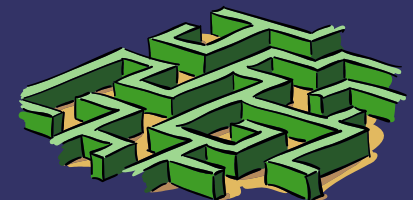


# *Cos'è la Carta dei Servizi?*

La Carta dei Servizi è il documento che individua i principi, le disposizioni e gli standard qualitativi dei servizi offerti dalla Biblioteca, al fine di tutelare le esigenze degli utenti in termini di efficacia, efficienza ed economicità.

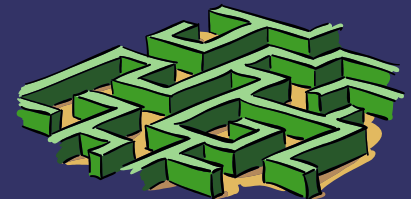
E' un patto che rappresenta l'impegno della Biblioteca a fornire informazioni chiare sulle modalità di erogazione dei servizi e della relativa qualità, in conformità agli standard stabiliti con la Deliberazione della Giunta della Regione Emilia-Romagna 3 marzo 2003 n. 309, "Approvazione standard e obiettivi di qualità per biblioteche, archivi storici e musei" ai sensi dell'art. 10 della Legge Regionale n. 18/2000, agendo sulla chiarezza del rapporto fra biblioteche e lettori e sulle strategie di miglioramento continuo dei servizi.

Inoltre la Carta dei Servizi contribuisce a rendere espliciti i diritti e i doveri di tutti coloro che usufruiscono dei servizi della Biblioteca. Intende infine offrire all'utente l'opportunità di interagire con la biblioteca, affinché l'utente stesso possa diventare parte attiva di un preciso percorso di crescita e coinvolgimento, teso anche a formulare proposte di miglioramento per rendere i servizi bibliotecari più completi.



# *Cos'è la Carta dei Servizi?* /2

**è il patto di reciproca fiducia  
tra biblioteca  
e utente;  
il patto tra l'amministrazione e  
il cittadino in un rapporto di  
reciproco impegno**





## *Le Linee guida* / 3

1. Riferimento ai principi IFLA dell'attività della biblioteca
2. Cos'è la Carta dei Servizi e a cosa serve
3. Descrizione della biblioteca: storia e patrimonio
4. I servizi offerti:
  - accesso e consultazione in sede
  - consultazione delle risorse digitali in remoto
  - corsi di formazione per l'utente
  - document delivery service + riproduzioni
  - accesso a Internet
  - prestito
  - reference service
  - suggerimenti d'acquisto + donazioni + prestito per mostre
5. Qualità del servizio: indicatori e/o statistiche
6. Gestione criticità e suggerimenti + moduli



# *A titolo di esempio ...*

## **Prestito:**

**È necessario indicare in primo luogo la disponibilità o meno del servizio di prestito personale. La gratuità del servizio di prestito deve essere necessariamente affermata, ai sensi della LR 18/2000.**

- La biblioteca effettua servizio di prestito.*
- La biblioteca non effettua servizio di prestito.*
- Ai sensi dell'art. 12 della LR 18/2000, il prestito dei documenti è gratuito.*

**È indispensabile inoltre precisare le categorie di utenza ammesse alla fruizione del servizio, tenendo conto che, in linea con i principi di uguaglianza e imparzialità, tutti possono accedere al servizio di prestito. Per i minori sono da prevedersi particolari condizioni.**

- Il prestito è concesso, previa iscrizione, a tutti i cittadini del territorio regionale indipendentemente dalla loro residenza.*
- Il prestito è concesso ai soli dipendenti dell'ente regione.*
- Per i minori di 18 anni è richiesta l'autorizzazione al prestito di chi esercita la potestà.*

Linee guida per la redazione della Carta dei Servizi delle Biblioteche (2008)



# *Gruppo di Lavoro CaSerBib*

## Il Gruppo di Lavoro regionale CaSerBib – Carta dei Servizi delle Biblioteche Aziende ospedaliere

- Soprintendenza beni librari Regione Emilia-Romagna  
(coordinamento)

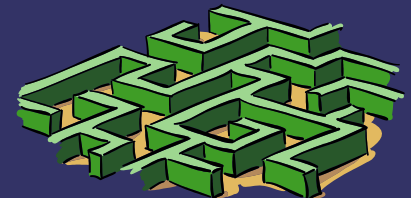
Laura Cavazza  
Enzo Colombo  
Enzo Calabrò

- Azienda ospedaliera Reggio Emilia

Rita Iori

- Azienda ospedaliero-universitaria Ferrara

Eleonora Belletti  
Claudia Righini



# *CaSerBib: primi risultati*

- Redazione Carta dei Servizi: sperimentazione guidata

- Biblioteca dell' Azienda ospedaliero-universitaria Ferrara  
già ultimata e in corso di recepimento con deliberazione aziendale

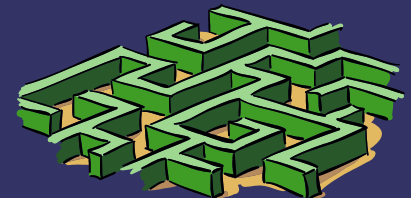
- **Biblioteca dell' Azienda ospedaliera Reggio Emilia**

in corso redazione la Carta dei Servizi della Biblioteca Medica Corradini e la Carta dei Servizi della Biblioteca per i pazienti



# *Le biblioteche per pazienti in Emilia-Romagna - dati da SIBIB*

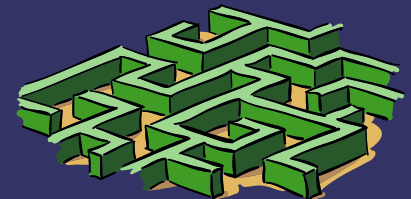
- Banca dati SIBIB
  - Consistenza:
  - 542 biblioteche di enti locali nel 2009 in Emilia-Romagna
- Biblioteche/servizi prestito libri per pazienti:
  - 6 tra punti prestito c/o reparti ospedalieri e biblioteche per pazienti in Emilia-Romagna
    - 2 punti prestito presso reparti osp. a Bologna città
    - 1 biblioteca per ragazzi presso reparto osp. a Modena città
    - 1 punto prestito presso reparto osp. in provincia di Modena
    - 1 punto prestito presso reparto osp. in provincia di Reggio E.
    - 1 Biblioteca per pazienti a Reggio città



# *La “Biblioteca per i pazienti” dell’ASMN: ipotesi di lavoro per la Carta dei Servizi*

Contesto biblioteche Azienda ospedaliera  
ASMN:

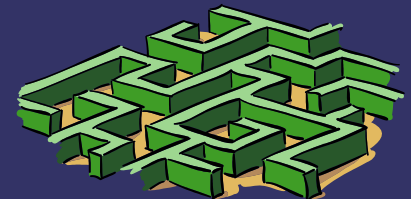
- Biblioteca medica Corradini
- Biblioteca per i pazienti
  - Informazione sulla malattia
  - Prestito libri
  - Letture ad alta voce
  - Attività culturali (mostre, etc.)



# *Ipotesi di lavoro per la Carta dei Servizi*

## Riferimenti

- Guidelines for libraries serving hospital patients and the elderly and disabled in long-term care facilities / IFLA
- Carta del lettore / International Book Committee
- Mission aziendale ASMN
- Linee guida regionali per la redazione della Carta dei servizi / RER



## *Ipotesi di lavoro per la Carta dei Servizi/2*

Le linee guida IFLA definiscono “biblioteche per pazienti” sia quelle che offrono informazione scientifica sulla malattia ai pazienti, sia quelle che dispensano libri in prestito e letture ai pazienti ospedalizzati.

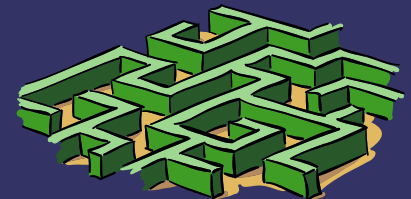




# *Ipotesi di lavoro per la Carta dei Servizi: i principi 1*

“La lettura è un diritto universale” ma affinché diventi effettivo “i libri devono essere disponibili e accessibili dove e quando occorrono [...], particolare attenzione va dedicata ai luoghi in cui le persone sono costrette a trascorrere il tempo libero, come gli ospedali e le case di riposo per anziani.”

Carta del lettore (1992)

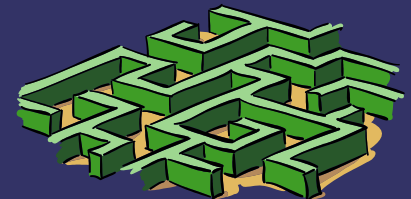


## *Ipotesi di lavoro per la Carta dei Servizi: i principi/2*

“I libri forniscono l’opportunità di informarsi, divertirsi, ricevere ispirazione, riflettere e imparare.

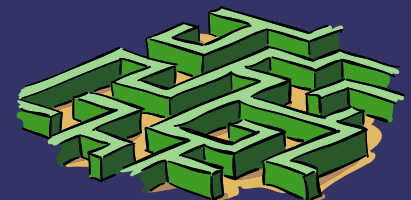
Gli individui di ogni società, compresi quelli che temporaneamente o permanentemente devono risiedere in istituzioni di cura o di altro tipo, dovrebbero avere il diritto di accedere a libri e risorse documentarie adatti ai loro bisogni ed interessi.”

IFLA Guidelines (2000)



*Ipotesi di lavoro  
per la Carta dei Servizi: i principi/3*

“I libri, la lettura e le altre risorse documentarie esercitano un’influenza positiva sullo stato e sulla guarigione di coloro che sono fisicamente o mentalmente ammalati.”



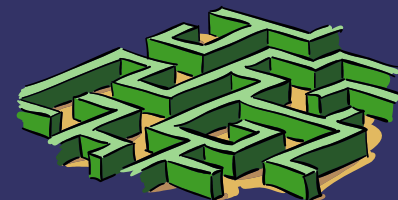
# *Mission aziendale*

## Promozione della salute

- > Informazione di qualità sulla salute
- > Controllo e miglioramento dello stato di salute dei cittadini

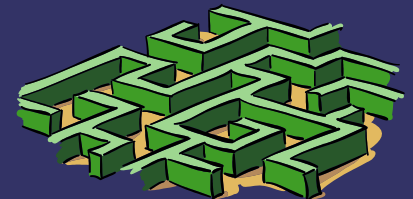
## Umanizzazione ambiente ospedaliero

- Momenti di svago e distrazione per pazienti ospedalizzati, loro familiari e tutti i cittadini



# *Linee guida regionali per la Carta dei servizi*

“La biblioteca concorre a garantire il diritto dei cittadini ad accedere liberamente alla cultura, all’informazione, alla documentazione, alle espressioni di pensiero e della creatività umana secondo quanto previsto dalla Costituzione Italiana e dal Manifesto IFLA/Unesco delle biblioteche pubbliche, quali fondamenti della società civile e della convivenza democratica.”



# *I contenuti*

## Ipotesi di sommario della Carta:

I principi

La storia della Biblioteca per i pazienti

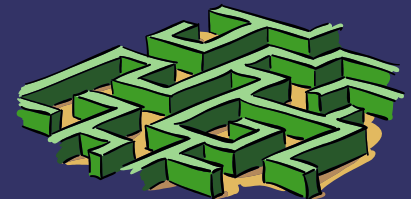
I servizi

- L'informazione sulla malattia
- Il prestito dei libri
- Le letture ad alta voce
- La promozione della lettura, le mostre e le altre attività culturali

La qualità dei servizi offerti: le statistiche delle attività svolte

I progetti di miglioramento

I suggerimenti dei pazienti e la gestione delle criticità  
(+modulistica)



# ***Ipotesi di “vision” e “mission” della Biblioteca per i pazienti***

Ipotesi su cui stiamo lavorando:

Vision

***“Un libro in prestito a fianco di ogni letto  
dell’ospedale”***

Mission

***“Fornire un supporto qualificato per  
informare, intrattenere, far riflettere, far  
imparare i pazienti nel rispetto dei bisogni  
informativi di ciascuno”***



Grazie al Gruppo di Lavoro CaSerBib  
per il costante impegno,

a Nicola Pezzi e a Data Management  
per  
per l'estrazione dati  
dalla banca dati SIBIB

