

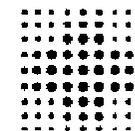
Suggerimenti e reclami

Ufficio Relazione con il Pubblico (URP), Comitato Utenti e Familiari (CUF), Comitato Consultivo Misto degli Utenti (CCM) e Staff Qualità aziendale sono garanti del monitoraggio sulle segnalazioni, della verifica sul gradimento del servizio e della promozione delle azioni di miglioramento. URP, CUF, CCM e Staff Qualità aziendale si trovano presso la Direzione Generale - Ospedale Vecchio - Via Amendola, 2 Imola. tel. 17

IL PATTO DI QUALITA'

La biblioteca si impegna a:

- rispettare finalità ed interessi istituzionali;
- rispettare leggi, norme e regolamenti;
- monitorare i servizi e rendere visibili i risultati;
- cooperare con altre biblioteche e centri di documentazione per garantire un maggiore accesso all'informazione;
- curare la preparazione del personale;
- mantenere elevati livelli di cortesia, disponibilità e competenza.
- rispettare, per ciascun servizio fornito, gli standard definiti;
- mantenere un buon livello di offerta del patrimonio scientifico, servendosi anche delle moderne tecnologie di informazione;



**SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA**
Azienda Unità Sanitaria Locale di Imola

CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA MEDICO SCIENTIFICA

*Gentili utenti,
questa "Carta dei Servizi" è stata predisposta
come*

- *strumento di informazione a chi la frequenta*
- *documento con il quale questa Biblioteca dichiara a tutti il proprio impegno a mantenere standard di qualità elevati, i cui risultati possono essere verificati da parte di tutti gli interessati*
- *patto di fiducia e di reciproco impegno tra biblioteca e utente*

Gli obiettivi che si intendono raggiungere con questa carta sono:

- *presentazione della Biblioteca e delle risorse disponibili;*
- *divulgazione dei principali servizi offerti;*
- *definizione dei livelli di prestazioni attuali e impegno di miglioramento*

aggiornata a gennaio 2015

PRESENTAZIONE E FUNZIONI

La Biblioteca Medico Scientifica, nucleo operativo della Tecnostruttura Staff Formazione, intende essere uno strumento di supporto all'attività operativa quotidiana degli operatori e delle operatrici sanitari: nell'attività clinico-assistenziale, nel lavoro amministrativo e nell'educazione continua, attraverso una qualificata dotazione di riviste in formato elettronico e cartaceo e specifiche competenze di ricerca e organizzazione delle informazioni scientifiche.

Favorisce l'accesso al proprio patrimonio a studenti e ad utenti esterni, escluso i degenti, per ragioni di studio, di documentazione e di ricerca in campo biomedico. Per gli studenti dei Corsi di laurea nelle professioni sanitarie mette a disposizione, presso la Tecnostruttura Staff Formazione, un patrimonio librario di circa 1.000 volumi.

Promuove, inoltre e persegue la fattiva collaborazione con le biblioteche mediche regionali ed universitarie per il recupero e la condivisione dei patrimoni documentari biomedici.

ACCESSO

La Biblioteca Medico Scientifica ha sede presso l'Ospedale "S. Maria della Scaletta", in via Montericco,4 – 40026 Imola (Bologna) -
[Tel. 0542-662412](tel:0542-662412) [Fax 0542-662411](tel:0542-662411)
e-mail biblioteca@ausl.imola.bo.it

http://www.ausl.imola.bo.it/flex/cm/pages/Serv_eBLOB.php/L/IT/IDPagina/496

Referente: Carmela Capozzi

Orario di apertura:

Dal lunedì al venerdì dalle ore 10 alle ore 13
Martedì e giovedì anche dalle ore 14 alle ore

La Biblioteca dello Staff Formazione ha sede
Presso l' Ospedale Vecchio - Padiglione 14
P.le Giovanni dalle Bande Nere 11
40026 Imola (Bologna)
(per orari e modalità di accesso: tel.
0542604449, e-mail s.olmi@ausl.imola.bo.it)

SERVIZI

La Biblioteca si impegna a mantenere e a migliorare i seguenti servizi:

- acquisizione e gestione delle risorse (cartacee ed elettroniche);
- assistenza nella ricerca di informazioni e consulenza bibliografica (reference);
- consultazione, per gli utenti esterni, delle risorse elettroniche disponibili (e-books, banche dati, e-journals) attraverso l'ausilio di personale dedicato;
- disponibilità, per gli utenti interni, di 7 postazioni di lavoro per l'utilizzo di internet e delle risorse elettroniche in abbonamento;
- fornitura di documenti non posseduti in biblioteca (Document Delivery) attraverso la collaborazione con altre biblioteche mediche, nel rispetto della normativa vigente sul diritto d'autore;
- ricerca bibliografica assistita per il recupero e la valutazione delle risorse rilevanti per la ricerca in campo biomedico

I DIRITTI DEGLI UTENTI

Diritto di essere informati

La Biblioteca deve fornire le informazioni sui tempi e modi di erogazione dei servizi forniti dalla Biblioteca stessa

Diritto all'accesso ai servizi

Gli utenti hanno il diritto ad accedere ai servizi nell'orario ufficialmente indicato. Eventuali riduzioni o limitazioni devono essere indicate con anticipo all'esterno della sede

I DOVERI DEGLI UTENTI

- rispetto degli altri utenti
- rispetto dei professionisti, dell'organizzazione del lavoro e delle modalità di accesso al servizio
- rispetto degli ambienti, delle attrezzature e del patrimonio librario e documentario della Biblioteca
- rispetto dei divieti (fumo)
- rispetto delle regole e delle finalità della rete internet per studio e ricerca