



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Unità Sanitaria Locale di Reggio Emilia

SETTEMBRE
2011



La Carta dei Servizi



The Patient's Charter



La Charte des Services

بطاقة الخدمات

Карта услуг



मेडीकल सर्विस की कार्ड



服务章程

La Carta dei Servizi

Azienda Unità Sanitaria Locale di Reggio Emilia
Via Amendola 2 • 42122 Reggio Emilia
Partita IVA 01598570354
telefono 0522 335111 • fax 0522 335205

Avant-propos

J'ai le plaisir de présenter cette Charte des services en qualité de Directeur Général.

Dès le début de mon mandat j'ai précisé certains objectifs importants que j'entends poursuivre, en plus de ceux institutionnels: la sécurité des patients et des opérateurs et la communication comme outil de partage des choix et des stratégies de l'entreprise, dans l'intérêt de la qualité de l'assistance sanitaire pour les habitants de la province.

La Charte des services est un outil de tutelle du droit à la santé, qui offre aux citoyens et aux associations d'usagers la possibilité d'évaluer la qualité des services santé et le respect des engagements de l'entreprise déclarés dans la troisième section de la Charte.

Cette troisième édition de la Charte des services a été élaborée grâce à l'engagement des Comités Consultatifs Mixtes de districts, organismes de représentation des usagers qui ont collaboré dès la première édition à la surveillance du respect des engagements pris par l'entreprise et à l'évaluation de la qualité des services sanitaires, en contribuant de façon constructive à leur amélioration.

Fausto Nicolini
Directeur Général

Première Section

Présentation de l'Azienda USL de Reggio Emilia

L'AUSL de Reggio Emilia est compétente sur le territoire de la province de Reggio Emilia, au centre de la région Emilie-Romagne, et représente l'une des zones les plus industrialisées d'Italie. Le territoire compte 45 communes avec une population au 01.01.2011 de 530 388 habitants distribués sur 2292,89 km² de superficie tant collinaire que dans la plaine. L'augmentation nette et continue de la population de la Province, est principalement due au phénomène migratoire. La population immigrée, représentée principalement par des personnes actives, exprime des exigences de santé, notamment en ce qui concerne les services adressés aux mères et aux enfants. Parallèlement l'augmentation de la vie moyenne, portant à une croissance constante du nombre de personnes âgées de plus de 65 ans, requiert des services de santé et d'assistance sociale intégrés, toujours plus personnalisés sur les services à la personne.

1.1 Mission stratégique

Apporter des réponses aux besoins et aux attentes de santé des usagers, en garantissant des interventions de promotion de la santé, de prévention et de soin efficaces, accessibles rapidement et sans barrières culturelles, de langue et de conditions socio-économiques. Tout ceci dans le respect de la personne et en conditions de sécurité, en utilisant efficacement les ressources disponibles.

1.2 Les valeurs de référence

Les valeurs qui guident la pratique professionnelle, à tous les niveaux, orientées au citoyens-usagers sont :

- durabilité des choix sanitaires, dans le respect des principes de sauvegarde de la santé, de l'environnement et de la sécurité au sein de la société civile;
- sécurité des prestations, du point de vue clinique, de l'organisation, de la structure et de l'environnement;
- pertinence : "faire bien les choses utiles au bon moment" comme condition d'efficacité et d'efficience ;
- continuité du traitement, intégration des parcours et des services ;
- solidarité, comme engagement à la réciprocité, garantie d'égalité des chances et respect de la diversité ;
- respect et valorisation de la personne, comme sujet informé et conscient de prendre activement part à la gestion de sa propre santé ;
- équité, comme égalité d'opportunités d'accès et de traitement;
- efficacité de gestion comme devoir social dans la gestion de ressources publiques;
- aptitude à rendre compte de l'utilisation et de la gestion des ressources, confiées dans le cadre des responsabilités et des résultats obtenus.

Deuxième section

L'organisation de l'entreprise

L'AUSL regroupe 6 districts et elle est organisée en Départements Hospitaliers et Territoriaux.

Dans chaque District il y a un hôpital qui fait partie de la structure hospitalière de l'entreprise, avec comme exception le District de Reggio Emilia où est présente l'Entreprise Hospitalière *Santa Maria Nuova*.

Les hôpitaux de la structure hospitalière de l'entreprise sont: Hôpital San Sebastiano de Correggio, Hôpital C. Magati de Scandiano, Hôpital E. Franchini de Montecchio,

Hôpital Sant'Anna de Castelnovo Monti, Hôpital Civil de Guastalla.

L'organisation de l'entreprise

Le nombre total de salariés de l'Entreprise au 31/12/2010 est de 4 139 personnes.

La Direction de l'entreprise se compose comme suit :

Directeur Général **Fausto Nicolini**

Directeur Administratif **Eva Chiericati**

Directeur Sanitaire **Daniela Riccò**

Directeur des activités socio-sanitaires **Elisabetta Negri**

La direction de l'entreprise est chargée de la programmation, de la définition des politiques et des orientations de l'entreprise, de l'émanation de directives et de plans, ainsi que de l'évaluation des résultats.

2.1. Le district

C'est l'organisation territoriale de l'entreprise USL responsable de garantir à la population résidente la disponibilité, selon des critères d'équité, l'accessibilité et l'adéquation des services de type sanitaire et social à haute intégration sanitaire. Le District joue un rôle clé dans la détection des besoins en santé de la population, la planification et l'évaluation de l'offre de services, la réalisation des activités de promotion de la santé, de prévention des maladies et des handicaps et l'intégration entre les différentes activités sanitaires et sociales.

Le District est aussi engagé dans la réalisation de projets en collaboration avec les Communes, la Province et le monde du Bénévolat pour favoriser l'adoption de comportements sains, afin de prévenir les maladies et aider les personnes à affronter les problèmes de santé.

2.2. Les services hospitaliers

Ce sont des structures qui, au sein de chaque hôpital de l'entreprise USL, rassemblent les départements par secteurs homogènes : chirurgie et médecine interne.

Dans l'Hôpital de Correggio, où la fonction principale est la réhabilitation, est actif un département de réhabilitation organisé comme une entreprise.

Les Départements hospitaliers poursuivent l'intégration avec toutes les structures et les services sanitaires du territoire de la province, internes et externes à l'entreprise, pour garantir la continuité de l'assistance envers le citoyen/usager. Durant ces années, l'Entreprise USL et l'Entreprise Hospitalière Santa Maria Nuova de Reggio Emilia ont consolidé des

formes d'intégration en réseau, en partageant des parcours cliniques et d'assistance, en garantissant de niveaux élevés de qualité des prestations, de continuité des soins, de simplification des parcours d'accès et développement de formes alternatives d'hospitalisation. Dans cette optique les deux entreprises sanitaires publiques de la province ont mis en œuvre deux départements inter entreprises : Le Département des Urgences et le Département de Diagnostic par images.

2.3 Les services territoriaux

Ils rassemblent des services homogènes par type d'utilisateur ou affinités de méthodes de soins, qui assurent des niveaux de qualité uniformes pour les prestations sur toute la province. Ces services territoriaux sont les suivants : Le Département de Santé Publique, le Département de Santé Mentale et Dépendances Pathologiques, le Département Pharmacie et le Département des Soins Primaires (un pour chaque District).

Département de Santé Publique

C'est la structure préposée à l'assistance sanitaire collective, ayant pour but de promouvoir et améliorer la santé et la qualité de vie, de prévenir les accidents et les maladies dues aux risques sur les lieux de vie et de travail, de garantir la sécurité alimentaire, la santé et le bien-être animal. Ses fonctions sont celle d'analyse, promotion, orientation, assistance et surveillance des problèmes de santé et de sécurité de toute la population. Font partie du Département de Santé Publique les services suivants:

- Hygiène et santé publique;
- Hygiène des aliments et de la nutrition;
- Santé publique vétérinaire ;
- Prévention et sécurité sur les lieux de travail;
- Sécurité des installations et contre le risque d'accidents du travail;
- Epidémiologie et communication du risque;
- Médecine légale.

Département de Santé Mentale et Dépendances Pathologiques

Les services de santé mentale essaient de dépasser la vision restreinte et traditionnelle du traitement de la "maladie et de ses symptômes", en s'occupant de la personne dans son intégralité, en valorisant ses capacités et ses potentialités.

Les services de santé mentale comprennent:

- Centres de Santé Mentale
- Centres de jour et d'entraide et Hôpital de Jour «Day Hospital»
- Structures résidentielles
- Service Psychiatrique de Diagnostic et Soins
- Neuropsychiatrie de l'Enfance et de l'Adolescence
- Centre des Troubles du Comportement Alimentaire
- Psychologie Clinique et de Communauté
- Service de Santé Mentale en Prison
- Hôpital Psychiatrique Judiciaire

Les services de dépendances pathologiques (Ser.T) fournissent des interventions de prévention, soin et réhabilitation pour les personnes ayant une dépendance envers des substances psychoactives légales et illégales. En réseau avec les institutions et les services sociaux et de santé, les Ser.T réalisent les activités suivantes : accès facilité, traitement, rééducation, tutelle de la santé, réduction du dommage et prévention.

Département pharmacie

Ses fonctions sont celles de planification, programmation, contrôle et coordination des activités pharmaceutiques, en s'occupant de:

- assistance pharmaceutique territoriale et hospitalière,
- analyse épidémiologique de la consommation des médicaments et des dispositifs médicaux,
- activité d'information des citoyens sur l'usage correct des médicaments et des dispositifs médicaux,
- surveillance sur les pharmacies et les points santé.

Le Département pharmacie garantit la fourniture directe des médicaments au moment de la sortie après hospitalisation et aux personnes souffrant de pathologies qui exigent un recours fréquent à la structure hospitalière.

La distribution directe des médicaments s'adresse aussi aux personnes âgées accueillies dans des structures conventionnées ou pas, et à tous les patients atteints de pathologies chroniques et graves, d'après un plan personnalisé prescrit par le médecin de médecine générale ou par le pédiatre choisi librement.

Département des soins primaires :

Il s'agit de structures et organisations, présentes dans chaque District, qui a pour mission de répondre d'une façon intégrée aux besoins primaires de santé de la population par le biais de:

- assistance de médecine générale,

- assistance pédiatrique choisie librement,
- assistance spécialisée en cabinet de consultation,
- assistance à domicile,
- assistance en dispensaire et de pédiatrie de communauté,
- assistance sanitaire en structures résidentielles et semirésidentielles pour personnes âgées et porteurs de handicaps,
- centre des troubles cognitifs,
- assistance sanitaire en prison,
- centres de soins palliatifs.

Un rôle déterminant dans les Soins primaires est joué par les médecins de médecine générale, par les médecins garantissant la continuité de l'assistance (ex. Médecin de Garde), par les pédiatres choisis librement et par le personnel infirmier des services à domicile, qui travaillent en intégrant les professionnels des autres services pour offrir l'assistance sanitaire la plus complète aux citoyens, en complément des services sociaux. Un grand nombre de médecins de médecine générale et de pédiatres choisis librement sont associés en médecines de groupe ou en réseau.

2.4 L'accès aux informations

Adresse internet : www.ausl.re.it

Standard téléphonique

tél. 0522/335111 • fax: 0522/335205

Numéro Vert (gratuit) unique du Service Régionale Sanitaire

En appelant le numéro gratuit **800 033033**, actif de 8h30 à 17h30 les jours ouvrés et de 8h30 à 13h30 le samedi, les citoyens peuvent obtenir des informations sur les prestations et les services offerts par le service sanitaire régional d'Emilie-Romagne.

2.5 Le service des relations avec le public - URP

Le service des relations avec le public (URP), prévu dans chaque District de l'Entreprise USL, fournit des informations sur les activités des services sanitaires hospitaliers et territoriaux, les parcours (quoi faire pour...), les modalités pour avoir accès et bénéficier des prestations (coûts, horaires, adresses, documentation nécessaire, numéros de téléphone). Aux guichets URP il est possible de demander des informations sur les temps d'attente des visites spécialisées et examens, fournir la déclaration de volonté, favorable ou pas, de don d'organes et de tissus après le décès.

Les Services des Relations avec le Public des Districts				
Reggio Emilia	Poliambulatorio Viale Monte S. Michele, 8	Du lundi au vendredi 7h30 - 17h30 ; Samedi 7h30 - 12h30	0522/335168 0522/335651	urp.reggioemilia@ausl.re.it
Castelnovo ne' Monti	Ospedale S. Anna Via Roma, 2	Du lundi au samedi 8h00 - 13h00	0522/617173	urp.castelnovomonti@ausl.re.it
Correggio	Palazzina Poliambulatori, Via Circondaria, 26	Du lundi au vendredi 8h15 - 13h00 ; samedi 8h15-12h30	0522/630211	urp.correggio@ausl.re.it
Guastalla	Ospedale Civile Via Donatori di Sangue, 1	Du lundi au vendredi 9h00 - 13h00 ; Samedi 9h00-12h00	0522/837344	urp.guastalla@ausl.re.it
Montecchio	Ospedale Franchini Via Barilla, 16	Du lundi au vendredi 9h00 - 12h00	0522/860205	urp.montecchio@ausl.re.it
Scandiano	Ospedale Magati via Martiri della Libertà, 6	Du lundi au vendredi 8h00 - 12h00	0522/850400	urp.scandiano@ausl.re.it

Adresses des Hôpitaux et des Districts			
	Hôpitaux	Districts	Téléphones
Reggio Emilia		Via Amendola, 2	0522/335111
Castelnovo ne' Monti	S. Anna, Via Roma, 2	Via Roma, 5	0522/617111
Correggio	S. Sebastiano, Via Circondaria	Via Circondaria, 26	0522/630111
Guastalla	Civile, Via Donatori di sangue, 1	Piazza Matteotti, 4	0522/837111
Montecchio	Franchini, Via Barilla 16	Via Barilla, 16	0522/860111
Scandiano	Magati, Via Martiri della libertà, 6	Via Martiri della libertà, 6	0522/850111

L'URP reçoit aussi les réclamations, éloges, signalisations de problèmes, plaintes et dysfonctionnement de la part des citoyens. Vous pouvez présenter personnellement une signalisation aux URP, soit en envoyant un message de courrier électronique aux adresses indiquées ci-dessous, soit en remplissant la fiche directement sur le site internet.

2.6 Le comité consultatif mixte – CCM

Les Comités Consultatifs Mixtes (CCM), institués par la Région Emilie-Romagne avec la Loi régionale 19/94 et la directive 1011/95, sont l'outil privilégié des citoyens pour mesurer et améliorer la qualité perçue des services sanitaires et socio sanitaires. Ils sont composés en grande partie par des représentants des associations de tutelle et de bénévolat, par des membres de l'Entreprise USL, par des représentants des médecins de médecine générale

et des organismes locaux. Ils sont nommés pour trois ans, après quoi ils sont renouvelés. La constitution et le fonctionnement font l'objet d'un règlement. L'Entreprise USL de Reggio Emilia a 6 Comités Consultatifs Mixtes, un par District: Castelnovo ne' Monti, Correggio, Guastalla, Montecchio, Reggio Emilia, Scandiano. Les CCM collaborent avec les responsables URP de chaque District et leur adresse est établie auprès de l'URP. Les activités des CCM:

- ils participent à l'élaboration et à la révision de la Charte des services de l'entreprise ;
- ils analysent les signalisations et les réclamations des usagers et mettent en œuvre les actions correctives d'amélioration ;
- ils vérifient la présence des paramètres de qualité du point de vue de l'utilisateur ;

- ils organisent des enquêtes sur la qualité des services du point de vue des usagers ;
- ils participent au contrôle de la qualité, en particulier pour améliorer le parcours d'accès aux services.

2.7 La réservation de visites et d'examens

Il est possible de réserver les visites et les examens par téléphone avec le service **CUPTEL**, en pharmacie avec Farmacup, en se rendant aux services Cup des Districts Sanitaires ou dans les médecines de groupe ou en utilisant le service myCUP.

myCUP

Il est possible de réserver, déplacer ou annuler des visites spécialisées ou des examens en envoyant simplement un sms au service myCUP. Le service a un coût extrêmement contenu et il évite, à tous ceux qui l'utilisent, de devoir se rendre personnellement aux guichets CUP. La confirmation de la réservation est donnée par un message de courrier électronique. Pour plus d'informations **www.ausl.re.it**.

CUPTEL

Pour les réservations téléphoniques appeler le numéro vert (gratuit) de **CUPTEL 800425036**, du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00. Il permet aux citoyens de réserver une vaste gamme des prestations sanitaires et de visites spécialisées par un simple coup de téléphone.

Le citoyen qui souhaite réserver par téléphone doit être en possession de l'ordonnance du médecin.

Afin d'éviter des erreurs et des dysfonctionnements il est fondamental que le citoyen vérifie, avant de téléphoner pour faire sa réservation, qu'il réussit à lire les prescriptions de son médecin. A ce stade, le citoyen muni de son numéro de sécurité sociale, d'un papier et d'un crayon, peut réserver en téléphonant. En réservant avec **CUPTEL** il est aussi possible d'imprimer sur le site **www.ausl.re.it** la feuille de réservation de la visite ou de l'examen, en évitant ainsi de devoir se rendre personnellement aux guichets CUP. La feuille de réservation contient aussi le code à barres pour le paiement.

CUPTEL permet de réserver un éventail très vaste de prestations et de visites de spécialistes.

Il n'est pas possible de réserver par le numéro gratuit les prestations qui exigent des informations et des indications détaillées par rapport à la préparation de l'examen. Il est par contre possible de réserver les visites pour renouveler les permis et ports d'armes, les demandes de parkings et de

parcours préférentiels réservés aux porteurs de handicaps.

Farmacup

Farmacup est un service disponible en pharmacie avec lequel il est possible de réserver des visites de spécialistes et des examens. Il suffit de se présenter en pharmacie avec l'ordonnance du médecin de famille ou du spécialiste, la carte de sécurité sociale et la carte de gratuité éventuelle. En quelques minutes il est possible de connaître le lieu de la prestation, la date et l'heure fixée pour le rendez-vous. La pharmacie délivre un memento écrit de la réservation qui servira également pour le paiement du ticket modérateur. Important :

- il n'est pas possible de réserver en pharmacie un examen urgent et les visites privées ;
- les pharmacies n'effectuent pas de réservation pendant les services de gardes ou la nuit ;
- le service est complètement gratuit.

Pour prendre connaissance des pharmacies qui disposent de Farmacup vous pouvez téléphoner au numéro gratuit régional **800033033**.

2.8 Comment annuler une réservation

Il est très important que le citoyen qui ne peut pas se rendre à une visite réservée, communique son annulation en temps utile, de manière à rendre disponible la place pour un autre usager, en contribuant à réduire les temps d'attente. Les numéros de téléphone (un par District) pour annuler la réservation sont indiqués sur le site web **www.ausl.re.it** et sur l'annuaire du téléphone dans les pages de l'Entreprise USL de Reggio Emilia.

Il est aussi possible d'annuler la réservation directement sur la page d'accueil du site **www.ausl.re.it** en cliquant sur "*disdetta prenotazione*" (Annulation réservation).

2.9 Comment payer une visite ou un examen

Le ticket des visites et des examens peut être payé de la manière suivante :

- directement par les machines automatiques installées dans les services sanitaires ;
- aux guichets de la Banque BSGP – Banca Popolare di Verona;
- en utilisant le service gratuit *Pagonline*, qui permet de payer par carte de crédit, en se connectant au site **www.ausl.re.it** ou **www.pagonlinesanita.it**

2.10 Carte de sécurité sociale européenne

Avec la nouvelle carte de sécurité sociale européenne, qui permet d'obtenir des services sanitaires aussi dans les Pays de l'Union Européenne, on peut visualiser toutes les réservations dont le paiement est en suspens et choisir la prestation à payer.

Il suffit d'introduire la carte dans les machines automatiques (ou caisses automatiques) présentes dans les services de l'Entreprise USL et de l'Entreprise Hospitalière *Santa Maria Nuova* de Reggio Emilia, en choisissant l'option "*pagamenti senza codice a barre*" (paiement sans codes à barres).

Troisième Section

Engagements de l'entreprise pour la qualité des services, droits et devoirs des usagers

3.1 Engagements de l'entreprise

L'entreprise garantit le respect des valeurs qui servent de fondements à toutes les phases du processus de soin, au travers des engagements déclarés ci-dessous, objet de contrôle de la part des Comités Consultatifs Mixtes.

3.2 Droits de l'usager

- Recevoir l'assistance sanitaire prévue par le Service Sanitaire National.
- Être assisté et soigné, en conditions de sécurité, dans le respect de la dignité de la personne et de ses convictions culturelles, philosophiques et religieuses.
- Recevoir toutes les informations concernant les prestations, les modalités d'accès, les temps d'attente et les différents régimes d'assistance.
- Obtenir rapidement des informations claires, correctes et complètes sur son propre état de santé, le diagnostic, les soins et les traitements sanitaires disponibles.
- Respect de la vie privée et de la confidentialité pendant les soins médicaux et infirmiers, le diagnostic et les thérapies.
- Droit de recevoir des thérapies pour la gestion de la douleur.
- Droit d'avoir un proche près de soi pendant l'hospitalisation.
- Droit pour un enfant hospitalisé d'avoir près de lui un parent 24 heures su 24.
- Droit de présenter une plainte.

L'accueil	
Niveau	Thème
H T	Dans tous les hôpitaux et les services territoriaux se trouvent des présentoirs avec du matériel d'information sur les services de l'entreprise. La mise à jour du matériel exposé est réalisée par le personnel URP.
A	Temps d'attente : l'entreprise s'engage à respecter les délais maximums d'attente fixés par la Région pour les prestations instrumentales programmables (60 jours) et les visites spécialisées programmables (30 jours). Les prestations urgentes sont délivrées dans les 24 heures, et les cas différables dans les 7 à 15 jours. L'entreprise s'engage à communiquer les temps d'attente des prestations sur tout le territoire de la province de manière à permettre au citoyen de choisir l'établissement. Les temps d'attente sont communiqués au citoyen au moment de la réservation et sont disponibles auprès des points d'informations URP du District
A	Modalités d'écoute : les plaintes présentées par les citoyens sont discutées au sein des CCM de chaque District, qui peut vérifier la mise en place des actions d'amélioration.
A	Barrières architectoniques : l'entreprise s'engage à éliminer les barrières architectoniques rencontrées grâce au relevé cartographique effectué par les CCM dans tous les Districts.
A	Humanisation de l'accès : les modalités d'approche envers l'usager de la part de tous les opérateurs de l'Entreprise sont conçues sur la base d'un respect réciproque et d'une éducation correcte.
A	Confort : l'Entreprise s'engage à maintenir les contextes de soins en parfait état de fonctionnement, d'entretien, d'hygiène et de sécurité.

H = hôpital

T = territoire

A = entreprise

Le Traitement et L'Hospitalisation	
Niveau	Thème
H T	Identification claire des professionnels de l'entreprise au moyen d'un badge de reconnaissance.
H T	Acquisition d'un consensus bien informé du citoyen/usager concernant les actes sanitaires proposés. Si les traitements comportent des risques, il est demandé au patient de signer un formulaire, dont le contenu lui est illustré par le professionnel.
H T	Humanisation de la douleur : sensibilisation des opérateurs de la santé au thème de la douleur et application des protocoles de gestion de la douleur.
H	Qualité de l'alimentation : pendant l'hospitalisation il est garanti au patient une alimentation variée, de bonne qualité et adaptée à ses conditions de santé.

La Sortie de l'Hôpital	
Niveau	Thème
H	La sortie des services hospitaliers se fait dans une optique de continuité des soins au citoyen par le biais de l'application des protocoles de sortie protégée au cas où la personne aurait besoin d'une assistance à domicile.
H	Humanisation de la mort : dans le service, là où c'est possible et selon les conditions du moment, réserver une chambre au patient en pré-agonie ou qui vient de décéder, dans le respect de la dignité de la personne, de l'intimité de sa famille et des autres malades. Chambre mortuaire des hôpitaux : dans le cadre de la restructuration des hôpitaux, espace réservé à la dépouille permettant un deuil empreint de dignité pour la famille, disponibilité de denrées de soutien (eau, café, thé...).

Engagements mutuels de l'entreprise et des citoyens	
Niveau	Thème
A	Respect des horaires d'ouverture et de fermeture des dispensaires et des bureaux.
A	Respect réciproque des citoyens et des opérateurs.
H T	Adéquation des accès aux prestations sanitaires y compris par une information constante des citoyens.
H T	Adoption de styles de vie saine à partir des services sanitaires, respect de l'interdiction de fumer par les opérateurs et les usagers.
H T	Mise en place de formes de coopération avec les organisations sociales de la province pour la réalisation des interventions de promotion de la santé.

H = hôpital

T = territoire

A = entreprise

3.3 Devoirs de l'utilisateur

Fournir sa collaboration et faire preuve d'une correction maximum envers les opérateurs sanitaires afin de rendre leur activité la plus efficace possible.

- S'engager à adapter ses propres comportements aux instructions fournies par les opérateurs sanitaires.
- Respecter les règles en vigueur, les environnements, les équipements et les mobiliers se trouvant au sein des structures.
- Respecter les horaires des activités sanitaires et hôtelières fixés, ainsi que les normes d'hygiène et sanitaires en vigueur.
- Respecter les normes d'éducation et de courtoisie envers le personnel.
- Éviter des comportements susceptibles de représenter des troubles ou de créer des situations de malaise envers les autres usagers de la structure et en particulier éviter les rassemblements dans les chambres d'hospitalisation.
- Respecter l'interdiction de fumer, en signe de respect envers les autres personnes et pour maintenir un environnement plus sain pour tous.
- Éviter d'amener les enfants âgés de moins de 12 ans en visite à des parents hospitalisés, pour sauvegarder la santé de tous.
- Utiliser de manière discrète et correcte le téléphone mobile dans les structures sanitaires afin de ne pas déranger les autres personnes.

Quatrième Section

Instruments de tutelle des droits de l'utilisateur et modalités d'évaluation du respect des engagements de l'entreprise

4.1 Accès aux documents administratifs

Pour garantir la transparence et l'impartialité de son travail, l'Entreprise USL de Reggio Emilia publie sur son site web www.ausl.re.it tous les actes administratifs et reconnaît le droit d'accès à ceux-ci dans le respect des dispositions de la loi en vigueur.

4.2 Modalités de contrôle de la qualité des services

L'Entreprise USL met à disposition du public les informations concernant les services fournis ainsi que les

instruments d'écoute de l'utilisateur pour une amélioration continue de l'organisation.

A cette fin elle adopte de façon systématique les instruments suivants :

- la collecte des évaluations et les suggestions au travers de questionnaires de satisfaction du service reçu offerts à toutes les personnes sortant des établissements hospitaliers de l'Entreprise et aux usagers des services territoriaux sur une période donnée de l'année ;
- la collecte et l'analyse systématique des plaintes, des satisfactions et des suggestions. L'analyse des signalisations adressées par les citoyens à l'URP peuvent aboutir à des propositions concrètes d'amélioration des services ;
- le contrôle des engagements de l'entreprise pour la qualité des services, effectué par les Comités Consultatifs Mixtes.

Stampato: settembre 2011 da Bertani & C. s.r.l. - Industria Grafica

Grafica: Emmestudio



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Unità Sanitaria Locale di Reggio Emilia

