



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



العلاج وفترة الإقامة في المستشفى	
Livello	الموضوع
H T	الموضوع: كيفية التعرف على موظفي المؤسسة عن طريق بطاقة تعريف لكل منهم مناسبة.
H T	الحصول على الموافقة بوعي ودراية من المواطن (الموافقة بالعلم) وذلك لتسهيل تقديم الخدمات الطبية اللازمة. في حالة العلاج الذي يوجد به بعض المخاطر الطبية، يطلب من المواطن المريض التوقيع على ورقة نموذج مكتوبة وموضح بها كل هذه التحذيرات والمخاطر قام بكتابتها متخصص العلاج.
H T	مراعاة الإنسانية في حالات الألم: يراعى كل ممارسي المهن الطبية مسألة الألم التي يعاني منها المريض ومحاولة تخفيفه عن طريق تطبيق كل الإجراءات والتدابير لتخفيف الألم والتحكم فيه قدر الإمكان.
H	جودة التغذية: أثناء فترة إقامة المريض في المستشفى، هناك مراعاة تامة لضمان تقديم تغذية متعددة للمريض من أجود أنواع الغذاء وبشكل يتناسب مع الحالة الصحية والمرضية للمواطن المريض.

الخروج من المستشفى	
Livello	الموضوع
H	تصريح الخروج من أقسام المستشفى يتم بعد التأكد من ضمان استمرارية العناية والرعاية الطبية التي يحصل عليها المواطن عن طريق تطبيق كل قواعد الخروج تحت العناية من المستشفى في حالة إذا ما كان حالة المواطن تستلزم عناية إضافية داخل المنزل.
H	احترام الجانب الإنساني بعد الوفاة: في حالة توافر الإمكانية وطبقاً للظروف المحيطة في حينها، يتم وضع المريض الذي يحتضر أو الذي قد توفي بالفعل في حجره خاصة احتراماً لكرامته الإنسانية ومحافظة على حق الخصوصية لأعضاء عائلته. غرفة الأموات في المستشفى: في إطار إعادة التخطيط المعماري للمستشفيات، تم تخصيص مساحة لمراسم العزاء توفر الاحترام لحزن أسرة المريض وبها كل وسائل الراحة المطلوبة في هذه الأجواء (ماء، قهوة، شاي...)

التزامات عامة من جانب المؤسسة ومن جانب المواطنين	
Livello	الموضوع
A	احترام مواعيد فتح وإغلاق العيادات والمكاتب
A	الاحترام المتبادل بين المواطنين والعاملين
H T	احترام وملائمة عمليات الدخول إلى الحجوزات والخدمات الصحية وأيضاً عن طريق توفير معلومات دائمة عن هذا الشأن للمواطن
H T	الالتزام بقواعد صحية سليمة في الأماكن الصحية، واحترام قانون منع التدخين سواء من ناحية العاملين بالمؤسسة الطبية أو من جانب المواطنين المترددين على هذه المؤسسة.
H T	تحقيق كل سبل التعاون والمشاركة مع الهيئات المدنية في إطار التعاون الإقليمي لتحقيق كل سبل ضمان توفير كل متطلبات الصحة الممتازة للمرضى

القسم الرابع  
وسائل حماية حقوق المواطنين وطرق تقييم التزامات المؤسسة

وإتاحة كل أدوات الاتصال مع العميل للعمل على التحسين المستمر للخدمة.  
تحقيق هذا الهدف بشكل منهجي منظم، تتبنى المؤسسة الوسائل الآتية:

- جمع التقييمات والاقتراحات عن طريق استفتاء تقييم درجة الخدمات المقدمة والمتاحة لجميع الأشخاص الذين تمت معالجتهم في المستشفيات التابعة للمؤسسة التي تقدم هذه التقييمات للمستفيدين من الخدمة الصحية في الإقليم في وقت محدد من السنة.
- جمع وفحص وتحليل كل الاقتراحات والملاحظات والشكاوى وخطابات الشكر. عن طريق هذه الملاحظات والاقتراحات التي يقدمها المواطنون لـURPJ، يمكن التوصل إلى الاقتراحات لموسسة لتحسين الخدمات المقدمة قدر الإمكان.
- التأكد من تحقيق كل التزامات المؤسسة من أجل جودة الخدمات، وهذا التأكد يتم من قبل اللجان الاستشارية المختلفة.

1.4 الدخول على الوثائق الإدارية  
حماية لمبدأ الشفافية والمساواة مع العميل، تقوم مؤسسة USL في ريجو إميليا على موقعها الإلكتروني [www.ausl.re.it](http://www.ausl.re.it) بنشر كل الوثائق الإدارية وتعترف بحق الدخول إلى هذه الوثائق في إطار القواعد المسموح بها والتي ينص عليها القانون ويسمح بها.

2.4 طرق مراقبة جودة الخدمات  
تتيح مؤسسة USL بشكل واسع المعلومات الخاصة بالخدمات المؤمنة وذلك بإصدار

القسم الثالث

التزامات المؤسسة للوصول إلى جودة الخدمات وحقوق وواجبات المواطنين.

1.3 التزامات المؤسسة

تضمن المؤسسة احترام القيم التي يرمي إليها في كل مراحل عملية الرعاية الصحية عن طريق احترام كل الالتزامات الموضحة والتي تخضع دائماً للمراقبة من جانب اللجان الاستشارية المختصة.

2.3 حقوق المواطنين

- الحصول على الخدمة الصحية المنصوص عليها من قبل الخدمة الصحية الوطنية
- الحصول على المعالجة والمساعدة الطبية في ظروف آمنة مع مراعاة الكرامة الإنسانية للمريض ومراعاة اعتقاداته الدينية والثقافية والفلسفية.
- الحصول على كل المعلومات المتعلقة بالخدمات الطبية والمتعلقة بطرق الحصول عليها وأوقات الانتظار والمتعلقة بكل الهيكل الطبي ومراحله.
- الحصول دائماً على معلومات واضحة وصحيحة وموثقة حول الحالة الصحية وحول نتائج الفحص وطرق العلاج والتدخلات الطبية المتاحة.
- احترام الخصوصية الشخصية وحفظها أثناء الإجراءات الطبية والعلاجية التشخيصية.
- الحق في الحصول على العلاج اللازم لتخفيف الآلام
- الحق في مرافقة شخص يكون بالقرب منه أثناء العلاج
- للطفل الحق بأن يكون بجانبه أحد الوالدين طوال اليوم 24/24 ساعة
- حق تقديم الشكاوى

3.3 واجبات المواطن

- التعاون التام والصدق مع العاملين الذين يقدمون له الرعاية الطبية من أجل الوصول إلى أفضل طرق علاج ممكنة ولتسهيل القيام بدورهم على أكمل وجه.
- الالتزام بمواثمة عاداته وتصرفاته مع التنبهات والمتطلبات التي يحددها وينصح بها طاقم العمل الطبي.
- احترام القواعد والقوانين المعمول بها واحترام والمحافظة على البيانات المتواجده فيها والمعدات والتجهيزات والأثاث الموجودة داخل المؤسسات الطبية.
- احترام مواعيد النشاطات الطبية والفندقية في حالة الإقامة بالمستشفى واحترام قواعد السلامة الصحية والنظافة المعمول بها في المستشفيات.
- احترام قواعد السلوك والأدب في التعامل مع طاقم العمل الطبي.
- تجنب المواقف والتصرفات التي من شأنها أن تتسبب في إزعاج ومضايقة المواطنين الآخرين المتواجدين في المستشفى وعلى وجه الخصوص تجنب التجمعات والزيارات كثيرة العدد داخل غرف الإقامة للعلاج في المستشفيات.
- احترام مبدأ عدم التدخين بتاتا وذلك احتراماً للآخرين وللحفاظ على جو بيئة نظيفة وصحية.
- تجنب حمل أطفال يقل عمرهم عن 12 سنة أثناء زيارة أحد الأقارب الذي يعالج في المستشفى وذلك حفاظاً على صحة الجميع.
- استخدام الهاتف المحمول بطريقة مراعاة لظروف الآخرين وبطريقة مهذبة داخل المؤسسات الصحية بهدف عدم إزعاج الآخرين.

الاستقبال

المستوى	الموضوع
H T	يوجد في كل المستشفيات وفي كل أماكن الخدمات الصحية الإقليمية معارض موجود عليها كل المعلومات الاسترشادية حول الخدمات التي تقدمها المؤسسات وتحديث هذه البيانات، والمواد المعروضة هو عمل يقوم به طاقم عمل ال URP
A	<b>أوقات الانتظار:</b> تلتزم المؤسسة باحترام أقصى فترة انتظار مسموح بها والتي تحددها قوانين الإقليم الجغرافي والتي تخص حجوزات خدمات الفحص بالأجهزة (60 يوماً) وحجوزات الزيارات المتخصصة (30 يوماً). بالنسبة للحالات العاجلة يتم تحديد موعداها خلال نفس اليوم وبالنسبة للحالات العاجلة التي تقبل الانتظار، يتم تحديد موعداها من 7 إلى 15 يوم. تقوم المؤسسة بتوفير فترات الانتظار المتاحة لإمكانات الحجوزات المتوفرة في كل الإقليم الجغرافي لتعطي المواطن الاختيار بين المقرات التي يرغب في الحجز لديها. فترات الانتظار يتم تبليغها للمواطن في نفس وقت الحجز كما أنه يمكن للمواطن الاستفسار عنها بتوجهه إلى المراكز الاسترشادية ل URP التابعة للقطاع الجغرافي ولكل القطاعات.
A	<b>طرق الاستماع:</b> التقارير الطبية والمعلومات التي يتقدم بها المريض يتم مناقشتها داخل ال CCM الخاصة بكل قطاع وذلك لاتخاذ الإجراءات اللازمة لتحقيق خدمة مناسبة بناء على طبيعة الحالة
A	<b>الحواجز المعمارية:</b> تقوم المؤسسة بإزالة وتزليل كل الحواجز المعمارية التي قد تعوق حركة أصحاب العاهات والمرضى وذلك طبقاً للرسومات والتخطيطات التي تقوم بها ال CCM
A	<b>الإنسانية في الدخول:</b> تتميز طرق التعامل والاستقبال للمواطن من جانب كل العاملين بالمؤسسة بطابع الاحترام والذوق وحسن الاستقبال المتبادل.
A	<b>الراحة:</b> تلتزم المؤسسة بتوفير بيئة يتم فيها تقديم الخدمات الصحية في حالة من الترتيب والتجميل المناسب من الناحية الطبية والأمن في نفس الوقت.

A = azienda مؤسسة

T = territorio إقليم

H = ospedale مستشفى

بيانات المستشفيات والفروع		
Telefoni أرقام الهاتف	Distretti الفروع	Ospedali المستشفيات
0522/335111	Via Amendola, 2	ريجيو إميليا
0522/617111	Via Roma, 5	كاستيلونوفو ني مونتى
0522/630111	Via Circondaria, 26	كوريجو
0522/837111	Piazza Matteotti, 4	جواسطالا
0522/860111	Via Barilla, 16	مونتيكيو
0522/850111	Via Martiri della libertà, 6	سكاندياتو

الخاص بك أو الأخصائي وبطاقة التأمين الصحي وشهادات الإعفاء من الرسوم في حالة وجودها.

خلال دقائق معدودة من تقديم الطلب يمكن معرفة المكان الذي سوف يتم فيه الحجز والتاريخ والساعة التي سوف يكون فيها موعد الحجز. تعطى الصيدلية ورقة مكتوبة لصاحب الحجز تمكنه من دفع ثمن الحجز. من الضروري الانتباه إلى ما يلي:

- لا يمكن حجز الفحوصات العاجلة والزيارات الطبية للأطباء الذين يمارسون المهنة بشكل حر؛
- الصيدليات أثناء فترات عملها في أيام العطلات وفي أوقات الليل لا يمكنها القيام بالحجز أثناء هذه الأوقات.
- الخدمة مجانية تماماً.
- لمعرفة الصيدليات التي توجد بها خدمة الFARMACUP يمكن الاتصال للاستفسار بالرقم المجاني 800033033.

### 8.2 كيفية يمكن إلغاء الحجز

مهم جداً أن يقوم المواطن بطلب إلغاء الحجز في الوقت المناسب في حالة إذا أنه لن يتمكن من الحضور لعمل الزيارات الطبية أو الفحوصات وذلك لتمكين مواطن آخر من الاستفادة من هذا الوقت لعمل زيارته أو فحصه وبهذا تقل فترات الانتظار. أرقام الهواتف (رقم لكل فرع) التي تستخدم لإلغاء الحجوزات موجودة على الموقع الإلكتروني [www.ausl.re.it](http://www.ausl.re.it) وعلى قائمة الهواتف في الصفحات المتعلقة بمؤسسة USL في ريجيو إميليا. يمكن أيضاً إلغاء الحجز مباشرة من على الصفحة الأولى على موقع [www.ausl.re.it](http://www.ausl.re.it) وذلك بالضغط على أيقونة "إلغاء الحجز".

### 9.2 كيف يتم دفع ثمن الزيارة الطبية أو الفحص

- يمكن دفع ثمن التذكرة الخاصة بالزيارات الطبية والفحوصات بإحدى الطرق الآتية:
- عن طريق إحدى ماكينات التحصيل الموجودة في الأماكن الطبية
- عن طريق بنك BSGP "بنك فيرونا الوطني"
- استخدام خدمة الدفع المجانية عبر الإنترنت والتي تسمح بعملية الدفع باستخدام بطاقة الائتمان وذلك على موقع [www.ausl.re.it](http://www.ausl.re.it) أو [www.pagonlinesanita.it](http://www.pagonlinesanita.it)

### 10.2 بطاقة التأمين الصحي الأوروبية

عن طريق استخدام بطاقة التأمين الصحي الأوروبية التي تسمح بالحصول على الخدمات الطبية أيضاً في بلاد الاتحاد الأوروبي، من الممكن الإطلاع على كل الخدمات الطبية التي تقدم عن طريق تعليق دفع كلفتها والاختيار من بينها الخدمة التي ترغب دفعها.

يكنى إدخال بطاقة التأمين الصحي في آلة التحصيل (أو الخزن الآلية) الموجودة في أماكن مؤسسة USL و في المؤسسة الصحية لسنتا ماريا نوافا في ريجيوإميليا وذلك باختيار خيار "الدفع بدون الكود الخطئ".

### 7.2 حجز الزيارات الطبية والفحوصات

من الممكن حجز الزيارات الطبية والفحوصات سواء عن طريق الهاتف باستخدام خدمة CUPTEL أو عن طريق أحد الصيدليات المتوفرة فيها خدمة Farmacup أو عن طريق التوجه إلى أحد مراكز الCUP الخاصة بفروع الوحدات الصحية أو في مكان الطب الجماعي أو عن طريق استخدام خدمة myCUP.

### خدمة MyCUP

من الممكن حجز الزيارات الطبية المتخصصة أو الفحوصات الطبية وتغيير مواعيدها وإلغائها عن طريق إرسال رسالة هاتفية مختصرة sms إلى مركز خدمة myCUP. ثمن الخدمة منخفض ويسمح لك تجنب الذهاب إلى أحد منافذ خدمة الCUP. تأكيد الحجز يتم عن طريق رسالة من البريد الإلكتروني. لمزيد من المعلومات يرجى زيارة الموقع التالي: [www.ausl.re.it](http://www.ausl.re.it).

### CUPTEL

للحجز عبر الهاتف، يمكن الاتصال بالرقم المجاني لcuptel وهو 800425036 من الاثنين وحتى الجمعة من الساعة 8 حتى الساعة 18، تسمح هذه الخدمة للمواطنين بحجز مجموعة كبيرة من الخدمات الصحية والزيارات الطبية المتخصصة عن طريق مكالمة بسيطة.

المواطن الذي يرغب في الحجز عن طريق الهاتف يجب أن يكون بحوزته شهادة الفحص الطبي.

يهدف تجنب أي تأخير أو عدم تمكنه من حجز الزيارات الطبية والفحوصات التي يرغب فيها، عليه التأكد قبل القيام بالاتصال للحجز من أن الطبيب الذي حرر شهادة الفحص الطبي قد كتبها بخط واضح ومقروء.

يهدد الطريقة وباستخدام رقم بطاقة التأمين الصحي الخاصة به ومزود بقلم وورقة لكتابة بيانات الحجز، يمكن للمواطن استخدام الهاتف للحجز.

بالحجز عن طريق خدمة ال CUPTEL، يمكن طباعة ورقة حجز الزيارات الطبية والفحوصات من موقع [www.ausl.re.it](http://www.ausl.re.it)، وبهذا يوفر المواطن عناء الذهاب شخصياً لأحد منافذ CUP. ورقة الحجز هذه تحمل أيضاً الرقم الكودي من أجل دفع تكلفة الزيارة الطبية أو الفحص.

تسمح CUPTEL بحجز مجموعة كبيرة من الخدمات الطبية والزيارات الطبية المتخصصة.

لا يمكن استخدام الرقم المجاني السابق من أجل حجز الخدمات الطبية التي تتطلب معلومات واستفسارات تفصيلية خاصة بالاستعدادات الضرورية للفحص الطبي. ولكن من الممكن حجز الزيارات لتجديد رخصة القيادة ورخصة حمل الأسلحة أو تصريح الوقوف والركن لسيارات المعاقين.

### Farmacup

Farmacup هي خدمة متاحة في الصيدليات يمكن من خلالها حجز الزيارات الطبية المتخصصة والفحوصات. يكفي فقط الذهاب إلى الصيدلية و بحوزتك طلب الطبيب



#### 4.2 الدخول على المعلومات

[www.ausl.re.it](http://www.ausl.re.it)

عنوان البريد الإلكتروني

تليفون المؤسسة

tel. 0522/335111 • fax: 0522/335205

الرقم المجاني الوحيد للخدمة الصحية في الإقليم

عن طريق الاتصال بالرقم المجاني 033033 800 من الساعة 8.30 حتى الساعة 17.30 في أيام العمل الرسمية ومن الساعة 8.30 حتى الساعة 13.30 يوم السبت، يستطيع المواطنون الحصول على المعلومات التي يحتاجونها حول الخدمات التي توفرها الخدمة الصحية لإقليم إميليا رومانيا.

#### URP 5.2 – مكتب العلاقات العامة

مكتب العلاقات العامة الموجود في كل فرع من المؤسسة يقوم بتوفير معلومات الأنشطة الخاصة بالخدمات الصحية في المستشفيات والأقاليم وبإجراءات الحصول عليها (ماذا فعل لكي... وطرق الدخول والفعل للحصول على الخدمات (التكلفة والمواعيد والمقررات والأوراق المطلوبة وأرقام الهاتف). في منافذ مكاتب العلاقات العامة، من الممكن طلب معلومات حول فترات الانتظار للزيارات الطبية المتخصصة وللحجوزات وحول ملئ تصريح الرغبة سواء بالقبول أو الرفض الخاص بالتبرع بالأعضاء والأنسجة بعد الوفاة.

يقوم أيضاً مكتب الخدمات العامة بجمع شكاوى المواطنين وخطابات الشكر وتحديد المشكلات والعقبات وسوء حالات بعض الخدمات. يمكن أيضاً تقديم ملحوظات شخصية لمكتب الخدمات العامة وذلك عن طريق إرسال رسالة عبر البريد الإلكتروني على العناوين الموضحة أو عن طريق ملئ النموذج مباشرة على موقع الإنترنت الخاص بالمؤسسة.

#### CCM 6.2 – اللجنة الاستشارية المختلطة

اللجان الاستشارية المشتركة (CCM) التي كونتها مقاطعة إميليا رومانيا طبقاً لقانون الإقليم 94\19 والمادة 95\1011، هي الأداة الأساسية والتميزة أمام المواطن للكشف وتحسين جودة الخدمات المقدمة عن طريق الخدمات الصحية والاجتماعية-الصحية. هذه اللجان تتكون غالبيتها من ممثلين لجمعيات الحماية والتطوع ومن ممثلين من مؤسسة الوحدة الصحية المحلية لمقاطعة ريجو إميليا ومن ممثلين للأطباء والصحة العامة والهيئات المحلية.

مدة هذه اللجان ثلاثة أعوام، بعد نهايتها يتم تجديدها.

قواعد وطرق عمل هذه اللجان يتم تحديدها من قبل قواعد وقوانين تنظيمية .

مؤسسة الوحدة الصحية المحلية لمقاطعة ريجو إميليا لديها 6 لجان استشارية مختلطة وواحدة لكل فرع: كاستيلنوفو مونتي، كوريجو، جواسطالا، مونتيكيو، ريجو إميليا، سكاتديانو.

تتعاون اللجان الاستشارية المختلطة مع مسؤولي مكاتب العلاقات العامة في كل فرع وتتوفر في هذه المكاتب عناوينها.

الأنشطة التي تقوم بها اللجان الاستشارية المختلطة هي:

- المشاركة في صياغة ومراجعة ورقة الخدمات الخاصة بالمؤسسة
- متابعة كل ملاحظات وشكاوى المواطنين والتحقق من اتخاذ الإجراءات المناسبة من أجل تحسين الخدمة
- التأكد من وجود معايير الجودة وتحقيقها من وجهة نظر المستفيد من الخدمة.
- القيام بفحوصات مدى جودة الخدمات من وجهة نظر المستخدمين ومتابعتها.
- المشاركة في فحص الجودة وخاصة من أجل تحسين مسار الدخول والحصول على الخدمات.

#### مكاتب العلاقات العامة للفروع

ريجو إميليا	Poliambulatorio Viale Monte S. Michele, 8	من الاثنين حتى الجمعة من الساعة 7.30 حتى الساعة 17.30 السبت من الساعة 7.30 حتى الساعة 12.30	0522/335168 0522/335651	urp.reggioemilia@ausl.re.it
كاستيلنوفو ني مونتي	Ospedale S. Anna Via Roma, 2	من الاثنين حتى السبت من الساعة 8 حتى الساعة 13	0522/617173	urp.castelnovomonti@ausl.re.it
كوريجو	Palazzina Poliambulatori, Via Circondaria, 26	من الاثنين حتى الجمعة من الساعة 8.15 حتى الساعة 13 السبت من الساعة 8.15 حتى الساعة 12.30	0522/630211	urp.correggio@ausl.re.it
جواسطالا	Ospedale Civile Via Donatori di Sanguine, 1	من الاثنين حتى الجمعة من الساعة 9 حتى الساعة 13 السبت من الساعة 9 حتى الساعة 12	0522/837344	urp.guastalla@ausl.re.it
مونتيكيو	Ospedale Franchini Via Barilla, 16	من الاثنين حتى الجمعة من الساعة 9 حتى الساعة 12	0522/860205	urp.montecchio@ausl.re.it
سكاتديانو	Ospedale Magati via Martiri della Libertà, 6	من الاثنين حتى الجمعة من الساعة 9 حتى الساعة 12	0522/850400	urp.scandiano@ausl.re.it



### قسم الصحة العقلية والإدمان

تهدف خدمات الصحة العقلية والنفسية إلى اجتياز الرؤية الضيقة والتقليدية للتعامل مع "الأمراض والأعراض المرتبطة بها" وذلك عن طريق الاهتمام بالشخص بشكل كامل وشامل بتقييم قدراته وإمكانياته.

تشمل خدمات الصحة العقلية ما يلي:

- مراكز الصحة العقلية
- المراكز الليلية ومستشفيات اليوم الواحد
- هياكل الإقامة

- الخدمة النفسية التي تشمل التشخيص والعلاج
- الأمراض النفسية والعصبية الخاصة بالأطفال والمراهقين

• مركز اضطرابات النظام الغذائي

• طب الأمراض النفسية الخاصة والعامة

• خدمة الصحة العقلية في السجون

• خدمة الصحة العقلية والنفسية الخاصة التابعة للنظام القضائي

تقوم هيئة خدمات الإدمان المرضى (Ser.T) بتوفير مداخلات لتجنب الإدمان وعلاجه وإعادة تأهيل المرضى المدمنين على تعاطي المواد التي تؤثر على المخ والحالة النفسية سواء كانت مواد مشروعة وغير مشروعة.

بالتعاون مع المؤسسات والخدمات الاجتماعية والصحية تقوم هيئة خدمات الإدمان المرضى بالنشاطات الآتية: تسهيل دخول المرضى والعلاج وإعادة التأهيل وحماية الصحة وتقليل الأضرار الصحية وتداركها.

### قسم الصيدلة والأدوية

يقوم قسم الصيدلة والأدوية بتخطيط وترتيب ومراقبة وتنسيق النشاطات الخاصة بالأدوية مهمتها بالنقاط التالية:

- تقديم المساعدة الدوائية الخاصة بالإقليم والمستشفى
- الفحص الوبائي لأثار تناول الأدوية واستخدام الأجهزة الطبية.
- القيام بنشاطات التوعية للمواطنين حول الاستخدام الصحيح للأدوية وللأجهزة الطبية.
- حراسة الصيدليات والمراكز الصحية

بضمن قسم الصيدلة والأدوية التوفير المباشر للأدوية عند لحظة الخروج من المستشفى بعد العلاج للأشخاص الذين يعانون من أمراض تتطلب الزيارات المتكررة للمستشفى. التوزيع المباشر للأدوية الموجه خصيصاً لخدمة المسنين المتعاقدين مع خدمة التوزيع أو غير المتعاقدين ولخدمة كل المرضى الذين يعانون من أمراض مزمنة أو خطيرة وذلك طبقاً لخطة علاجية دوائية واضحة يقوم طبيب الطب العام أو أي طبيب أطفال بوصفها.

### أقسام الرعاية الصحية الأولية

أقسام الرعاية الصحية الأولية هي عبارة عن هياكل تنظيمية موجودة في كل فرع، واجهها الأساسي هو الاستجابة بشكل متكامل للاحتياجات الأولية لصحة السكان وذلك عن طريق ما يلي:

- مساعدة في الطب العام
- مساعدة في طب الأطفال حسب الاختيار
- مساعدة عيادية متخصصة
- مساعدة طبية منزلية
- مساعدة استشارية ومساعدة خاصة بالأطفال المتواجدة في الإقليم
- مساعدة صحية للمسنين والمعاقين المقيمين في الإقليم بشكل دائم أو شبه دائم
- مركز الاضطرابات الإدراكية
- مساعدة طبية في السجون
- مراكز رعاية المسنين

دور أساسي في مجال الرعاية الصحية الأولية يقوم به أطباء الصحة العامة وأطباء المساعدات المستمرة (الحراسة الطبية سابقاً) وأطباء الأطفال الاختياريين والمرمضون الذين يقدمون المساعدة الطبية في المنازل والذين يعملون بتعاون تام مع متخصصي الخدمات الأخرى لتقديم خدمة صحية كاملة للمواطن بالتعاون أيضاً مع فروع الخدمات الاجتماعية.

كثير من أطباء الصحة العامة وأطباء الأطفال مشتركون في مجموعات طبية بشكل مباشر أو عن طريق شبكة الإنترنت.

### 1.2 القطاع (الفرع)

تم إسناد مسألة توفير الخدمات الصحية والاجتماعية ذات الكفاءة العالية لسكان الإقليم لمؤسسة الوحدة الصحية المحلية لمقاطعة ريجو إميليا وذلك طبقاً للتقسيم الجغرافي ويتم توفير هذه الخدمات الصحية تطبيقاً لمعايير المساواة والإتاحة للجميع.

يقوم القطاع بدور أساسي في تلبية كل المتطلبات الصحية والعلاجية للسكان وفي تخطيط وتقييم الخدمات المقدمة وفي تحقيق كل نشاطات الحفاظ على الصحة وفي تأمين الحماية من الأمراض والإصابة وفي التكامل والتعاون المشترك بين النشاط الصحي والاجتماعي.

يلتزم القطاع أيضاً بتحقيق المشروعات المشتركة مع الأحياء والأقاليم والمؤسسات التطوعية لتشجيع اكتساب العادات والمعاملات الصحية بهدف تدارك وتجنب الإصابة بالأمراض وبهدف مساعدة الأشخاص على مواجهة المشاكل الصحية التي يتعرضون لها.

### 2.2 أقسام المستشفى

أقسام المستشفى داخل أي مستشفى من مستشفيات مؤسسة الوحدة الصحية المحلية لمقاطعة ريجو إميليا هي عبارة عن هياكل تنظيمية تضم عيادات لهما مساحات خاصة مناسبة: قسم منطقة الجراحة وقسم منطقة الطب الداخلي.

تم في مستشفى كوريجو التي تقوم بوظيفة إعادة التأهيل الطبية تفعيل قسم إعادة التأهيل خاصة بخدمة الشركات.

تهدف أقسام المستشفى إلى تحقيق التكامل والتعاون التام مع كل الهياكل والخدمات الصحية للإقليم الجغرافي سواء فيما يخص الأقسام الداخلية والخارجية للمؤسسة وذلك من أجل ضمان استمرارية تقديم أفضل المساعدات الطبية للمواطن.

على مر هذه السنين قامت مؤسسة الوحدة الصحية المحلية لمقاطعة ريجو إميليا ومؤسسة سانتا ماريا نونفا للخدمات الطبية في ريجو إميليا بتطبيق أشكال من التعامل المتكامل عن طريق خدمات طبية ومساعدة مشتركة لضمان مستويات عالية من جودة الخدمات واستمرارية العناية الطبية وتبسيط طرق الدخول وتطوير أشكال بديلة للعلاج. في هذا الإطار، قامت المؤسسات الصحيتان المعتمدتان بتفعيل قسمين مشتركين بينهما: قسم الطوارئ وقسم التشخيص بالتصوير.

### 3.2 الأقسام الإقليمية

تضم الأقسام الإقليمية خدمات متجانسة حسب نوع الخدمة التي تقدمها وحسب الطرق والمعدات الطبية المستخدمة فيها وذلك لضمان تحقيق مستويات جودة عالية متساوية للخدمات التي تغطي المنطقة الجغرافية. وهذه الأقسام هي: قسم الصحة العامة وقسم الصحة العقلية والإدمان وقسم الصيدلة والأدوية وقسم الرعاية الصحية الأولية (قسم لكل فرع).

### قسم الصحة العامة

قسم الصحة العامة هو أول الأقسام التي تهتم بالقيام بالمساعدة الطبية الجماعية بهدف تحفيز وتحسين الصحة وبهدف توفير الرخاء الطبي للمواطنين وتحسين الظروف الصحية للتمتع بحياة سليمة صحياً وذلك عن طريق تجنب الإصابات والأمراض التي يتعرض لها المواطنون في كافة بنات الحياة والعمل وعن طريق ضمان توفير الأمن الغذائي والصحة والعناية بالحيوانات

تحقيقاً لهذا الهدف، يقوم قسم الصحة العامة بعمليات الفحص والتقسيم والتوجيه والمساعدة والمراقبة الخاصة بالصحة والأمن الصحي لكل سكان الإقليم.

تمثل الخدمات التالية جزءاً من قسم الصحة العامة:

- النظافة والصحة العامة
- نظافة المواد الغذائية والتغذية
- الصحة البيطرية العامة
- تجنب إصابات العمل وتأمين مناطق العمل
- تأمين مناطق العمل ضد الحوادث والإصابات
- مراقبة الأمراض الوبائية ومتابعة أخطارها
- الطب الشرعي

# بطاقة الخدمات

## تمهيد

- توفير الدعم الكامل لكل الخيارات الصحية مع احترام كل مبادئ حماية الصحة والبيئة والأمان داخل المجتمع المدني.
- تأمين وتوفير كل الخدمات سواء من الناحية الطبية أو التنظيمية أو الهيكلية أو البنية.
- الموائمة والمقصود بها "إتقان عمل الأشياء المناسبة في الوقت المناسب" وهي شرط أساسي من شروط الكفاءة والفاعلية
- استمرارية العناية الطبية وتكاملها والحفاظ على مستوى الخدمات
- الدعم القوي باعتباره التزام هام لتحقيق التعاون المشترك و ضمان الفرص المتكافئة واحترام مبدأ الاختلافات.
- احترام وتقدير الشخص باعتباره إنسان على دراية ووعي وباعتباره مشاركاً أساسياً وبشكل فعال من أجل تحقيق هدف توفير مبدأ التمتع بالصحة.
- المساواة كمساواة فرص الدخول والعلاج.
- كفاءة الإدارة باعتبارها واجب اجتماعي في إطار إدارة الموارد العامة.
- مراعاة ضرورة الاهتمام باستخدام وإدارة الموارد المتوفرة في المجال وفي حدود الالتزامات التي تحكمها والنتائج التي تم الحصول عليها من استخدام هذه الموارد.

## القسم الثاني

### التقسيم الإداري للمؤسسة

تتقسم مؤسسة الوحدة الصحية المحلية لمقاطعة ريجو إميليا إلى 6 فروع وهي منظمة على شكل أقسام علاجية في مستشفى وإقليمية.

يوجد في كل فرع مستشفى تمثل جزءاً من مجلس إدارة المؤسسة الطبية باستثناء فرع ريجو إميليا حيث توجد المؤسسة الصحية سانتا ماريا نوافا. مستشفيات مجلس إدارة المؤسسة الطبية هي : مستشفى سان سيباستيانو في كوريجو، مستشفى سي ماجاتي في سكانديانو، مستشفى أي فرانكيني في مونتيكيو، مستشفى سانتا أنا في كاستيلنوفو مونتي، المستشفى المدني في جاوسطالا.

### التقسيم الإداري للمؤسسة

يبلغ عدد العاملين في المؤسسة حتى تاريخ 31\12\2010، 4139 عامل وعاملة. يتكون مجلس إدارة المؤسسة من الشخصيات الآتية:

المدير العام ورئيس مجلس الإدارة  
فاوستو نيكوليني

المدير الإداري  
إيفا كيريكاتي

مدير الشؤون الصحية  
دانيلو ريكوه

مدير الأنشطة الاجتماعية والصحية  
إليزابيتا نيجري

تختص إدارة الشركة بتخطيط وتحديد السياسات والاتجاهات العامة للمؤسسة كما تختص بإصدار التوجيهات والخطوط العامة وبتقييم النتائج.

أسعد بتقدير وورقة الخدمات هذه بصفتي المدير العام منذ بداية تولي مهمة المدير العام قمت بالتركيز على بعض الأهداف الأساسية التي أزرع تحقيقها بالإضافة إلى الأهداف المؤسسية: أمن المرضى والعاملين وتوفير وسائل الاتصال بينهم باعتبارها وسيلة تواصل ومشاركة الاختيارات والخطط الخاصة بالمؤسسة والاهتمام بجودة الخدمة المقدمة للمريض داخل الإقليم.

**ورقة الخدمات** هي أحد الوسائل التي تهدف إلى حماية حق التمتع بالصحة السليمة عن طريق تقديم إمكانية تقييم مدى جودة الخدمة المقدمة للمواطنين وللجمعيات التي تمثلهم وعن طريق احترام التزامات المؤسسة الموضحة في القسم الثالث من ورقة الخدمات.

**النسخة الثالثة** هذه من ورقة الخدمات تم صياغتها بفضل التزام اللجان الاستشارية المختلطة الخاصة بالفروع و هيئات تمثل جمعيات المواطنين والتي منذ النسخة الأولى من الورقة عملت على التعاون الكامل من أجل تحقيق الالتزامات التي أخذتها المؤسسة على عاتقها وعلى تقييم مدى جودة الخدمات الصحية مساهمة بذلك في تحسين الخدمات بشكل مستمر.

**Fausto Nicolini**  
Direttore Generale

فاوستو نيكوليني  
المدير العام

## القسم الأول

### مقدمة عن مؤسسة الوحدة الصحية المحلية لمقاطعة ريجو إميليا

مؤسسة الوحدة الصحية المحلية لمقاطعة ريجو إميليا تزاوّل نشاطها في داخل إقليم ريجو إميليا ويقع مقرها الرئيسي في منطقة إميليا روماتيا وهي تمثل أيضاً واحدة من أكبر المناطق الصناعية في إيطاليا.

تشمل مساحة إقليمية مقسمة إلى 45 حي بتعداد سكان وصل في 2010/1/1 إلى 530.388 نسمة موزعين على مساحة 2292.89 كيلو متر مربع تشمل السهول والمناطق الجبلية المزروعة.

عدد السكان في المنطقة في نمو مستمر وثابت وذلك يرجع أساساً إلى ظاهرة الهجرة، فالسكان المهاجرين إلى الإقليم والمتمثلين أساساً في أشخاص في سن العمل والإنتاج وهذا يتطلب عناية خاصة لتوفير الوسائل والرعاية الصحية لهم خاصة فيما يخص الأمومة والطفولة. يضاف إلى ما سبق أن زيادة متوسط عمر السكان في المنطقة والذي يؤدي إلى زيادة مستمرة وثابتة في عدد المسنين الذين يزيد عمرهم عن 65 عاماً يتطلب خدمات صحية ومساعدات اجتماعية متكاملة وشاملة ومتوافقة ورعاية لحاجات الأشخاص.

### 1.1 الهدف الأساسي

الاستجابة لكل متطلبات وتطلعات العناية بصحة المواطنين وذلك عن طريق ضمان التدخل السريع والفعال للحفاظ على الصحة ولتجنب الأمراض ولتقديم الرعاية الفعالة والتدخل الطبي السريع دون التقيد بقيود الثقافة أو اللغة أو الظروف الاجتماعية أو الاقتصادية وذلك تحقيقاً لمبدأ احترام الإنسان وأمان عن طريق الاستخدام الأمثل للمصادر المتاحة.

### 2.1 القواعد المرجعية

القيم التي ترشد ممارسة المهام الحرفية على كل المستويات والموجهة للمواطن المستفيد من الخدمات الصحية هي ما يلي:

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

