REGIONE DEL VENETO

ULSS9 SCALIGERA

DIPARTIMENTO DI SALUTE MENTALE

CARTA DEI SERVIZI

UNITÀ OPERATIVA COMPLESSA
PSICHIATRIA 3

SERVIZIO PSICHIATRICO DI DIAGNOSI E CURA
SAN BONIFACIO

CENTRO DI SALUTE MENTALE
COLOGNA VENETA

DIRETTORE: DOTT. STEFANO ROCCATO

CONTATTI

Segreteria – tel. 045 6138731 dalle ore 10.00 alle 13.00m dal lunedì al venerdì

e.mail: psichiatrico4@aulss9.veneto.it

SPDC - Ospedale di S. Bonifacio – tel. 045 6138734 – *e-mail:* spdc.sanbonifacio@aulss9.veneto.it

CSM di Cologna Veneta – tel. 0442 411959 – *e-mail*: csm4@aulss9.veneto.it

Ambulatori San Bonifacio – 045 6138732 dal lunedì al venerdì ore 8.00-16.00

Ambulatorio Psichiatrico Integrato di San Bonifacio – tel. 045 6138731

ÉQUIPE

Direttore: Dott. Stefano Roccato

Dirigenti Psichiatri:

Dott.ssa Giulia Aldrovandi

Dott. Alberto Piccoli

Dott. Emanuele Picano

Dott. Tommaso Funghi

Dirigenti Psicologi:

Dott.ssa Anna Maroli

Dott. Alberto Rossi

Assistenti Sociali:

Dott.ssa Elisa Posteri

Dott.ssa Nadia De Pollo

Coordinatore Area Ospedaliera e Territoriale

Samanta Cicolin – *e-mail*: samanta.cicolin@aulss9.veneto.it

ATTIVITÀ

La UOC Psichiatria 3 del Dipartimento per la Salute Mentale della Ulss 9 Scaligera ha un bacino d'utenza di circa 280.000 abitanti ed è articolata in due aree di competenza, il Distretto 3 – Pianura Veronese e parte del Distretto 2 – Est Veronese, che afferiscono rispettivamente all'ospedale Fracastoro di San Bonifacio e all'ospedale *Mater Salutis* di Legnago.

L'Est Veronese comprende i comuni di San Bonifacio, Caldiero, Colognola ai Colli, Belfiore, Arcole, Soave e Cazzano di Tramigna nella zona centrale; Monteforte d'Alpone, Roncà, Montecchia di Crosara, San Giovanni Ilarione e Vestenanova nella valle d'Alpone; i comuni di Mezzane di Sotto, Illasi, Tregnago, Badia Calavena, Selva di Progno, Velo Veronese e San Mauro di Saline nelle valli d'Illasi e di Mezzane; Albaredo d'Adige e i comuni del consorzio Adige Guà (Veronella, Zimella, Cologna Veneta, Pressana, Roveredo di Guà) nella parte sud. Il bacino d'utenza è di oltre 126.000 abitanti.

La UOC Psichiatria 3 ha 2 sedi direzionali e 2 segreterie; quella del polo territoriale di San Bonifacio è collocata presso l'Ospedale "Girolamo Fracastoro" in Via Circonvallazione, San Bonifacio (Vr), tel. 045-6138731.

Il Servizio Psichiatrico di San Bonifacio si occupa dei problemi di salute mentale dell'età adulta (dai 18 ai 65 anni) dei cittadini residenti nel territorio dell'est veronese. Esulano dalla competenza del servizio i problemi di salute mentale dell'infanzia e dell'adolescenza (fino ai 18 anni), i problemi della disabilità intellettiva di grado medio o grave e le disabilità di altro tipo (motoria, sensoriale, ecc), le problematiche di non autosufficienza dovute all'invecchiamento o al deterioramento cognitivo (demenza), i problemi correlati all'abuso di alcool o di sostanze stupefacenti.

Il Servizio, nell'area dell'Est Veronese si articola in diverse strutture:
- Servizio Psichiatrico di Diagnosi e Cura (SPDC) presso l'ospedale "Fracastoro" di San Bonifacio
- Ambulatorio Psichiatrico e Psicologico Integrato di San Bonifacio, presso l'ospedale "Fracastoro"
- Centro di Salute Mentale (CSM) con ambulatorio psichiatrico e psicologico presso la struttura polifunzionale "La Filanda" a Cologna Veneta
- Il Centro Diurno (CD) "La Filanda" a Cologna Veneta

Il Servizio di Psichiatria si interfaccia, nella sua articolazione territoriale e con specifici protocolli di collaborazione, con la Neuropsichiatria Infantile (NPI), con il Servizio Disabilità Adulti e non Autosufficienza e con il Servizio per le Dipendenze.
Il reparto di Psichiatria (SPDC) dell'Ospedale di S. Bonifacio si interfaccia con il Pronto Soccorso e con tutti i reparti dell'Ospedale Generale con attività di consulenza.
Nel territorio della UOC Psichiatria 3 sono presenti strutture residenziali psichiatriche extraospedaliere, gestite da enti privati e accreditate dal Dipartimento di Salute Mentale, nelle quali sono accolti utenti inviati con specifico progetto riabilitativo formulato dalle *équipe* dei CSM. Sono poi presenti appartamenti supportati direttamente dal personale del servizio.

SERVIZIO PSICHIATRICO DI DIAGNOSI E CURA (SPDC)

Struttura:

Il Servizio di Diagnosi e Cura (SPDC) è situato nel presidio ospedaliero "G. Fracastoro" di San Bonifacio. Il reparto dispone di 12 posti letto per situazioni acute distribuiti in stanze di degenza di due posti letto ciascuna. Ogni stanza di degenza è provvista di servizi igienici. Il SPDC dispone poi di una sala mensa/soggiorno e dei locali necessari all'espletamento delle attività mediche e infermieristiche.

Il SPDC si occupa di tutte le situazioni di acuzie psichiatrica che necessitano di trattamento in regime di ricovero ospedaliero: depressioni acute, scompensi psicotico, disturbo bipolare in fase di scompenso, gravi disturbi di personalità con alterazioni comportamentali (vedi PDTA della Regione del Veneto).
Sono obiettivi tecnici del ricovero la valutazione diagnostica delle varie situazioni (condotta sia con strumenti medici che psicologici), il trattamento farmacologico e il supporto psicoterapico secondo le modalità della psicologia medica, la stabilizzazione del quadro sintomatologico, la stesura concordata con il paziente di un progetto terapeutico *post*-cura che indica con chiarezza le modalità della presa in carico, lo psichiatra di riferimento, la terapia farmacologica di mantenimento e le concrete modalità di trattamento.
Sono obiettivi relazionali del ricovero il raggiungimento di un'alleanza terapeutica e l'aderenza agli interventi proposti.

ATTIVITÀ

L'attività del Servizio Psichiatrico di Diagnosi e Cura (SPDC) comprende:

- Giro visita e colloqui individualizzati
- Discussione multidisciplinare sui casi
- Valutazione e supporto psicologico
- Attività psicoeducative
- Attività riabilitative
- Incontri di condivisione con i familiari
- Consulenze per le altre unità operative dell'Ospedale Generale
- Interventi sulle acuzie in collaborazione con il Pronto Soccorso
- Riunioni settimanali d'*équipe* di coordinamento con l'*équipe* territoriale al fine di garantire l'ottimizzazione della presa in carico degli utenti e promuove la continuità ospedale-territorio

Accessibilità

Il ricovero in SPDC (Servizio di Diagnosi e Cura) avviene direttamente per decisione del medico psichiatra o previa consulenza dello stesso presso il Pronto Soccorso. Non è prevista lista di attesa per essere ricoverati, in quanto il mandato istituzionale è di rispondere alle emergenze psichiatriche del territorio di riferimento. Quando necessario, secondo le disposizioni della normativa (Legge 833 del 1978), si eseguono Trattamenti Sanitari Obbligatori (TSO). Al momento della dimissione, il medico consegnerà al paziente una dettagliata lettera di dimissione in cui vengono riportati la diagnosi finale, i referti delle indagini diagnostiche effettuate, i consigli terapeutici da seguire a domicilio, l'appuntamento per la visita di controllo in post ricovero (di norma entro 14-28 giorni dalla dimissione) e le indicazioni per i controlli da effettuare successivamente. È caldamente consigliato far visionare la suddetta lettera al proprio medico di medicina generale.

Le informazioni anamnestiche, i referti e le prestazioni erogate vengono registrate nella cartella clinica di reparto.

Operatori di riferimento e numeri telefonici

Le attività di ricovero vengono coordinate dallo psichiatra referente del reparto e supervisionate dal Direttore del Servizio.

Tutti gli operatori del SPDC sono disponibili a collaborare con i familiari nel fornire indicazioni pratiche e notizie. Le figure di riferimento principali sono:

- Lo psichiatra, disponibile al colloquio tutte le mattine, dal lunedì al venerdì, dalle ore 11.00 alle 12.00 o su appuntamento
- Il Direttore del Servizio, se presente in sede e previo appuntamento in segreteria al n. 045 6138731
- Il Coordinatore Infermieristico, che è disponibile nel reparto stesso per le varie necessità pratiche
- L'infermiere *Case-Manager*, disponibile tutti i giorni, dal lunedì al venerdì

I numeri di telefono utili per comunicare con il SPDC sono: 045 6138734-8745 (qualsiasi ora).

Informazioni utili per la degenza presso il Servizio Psichiatrico di Diagnosi e Cura

Benvenuto

Il Servizio Psichiatrico di Diagnosi e Cura (SPDC) è un reparto ospedaliero che accoglie persone in uno stato di sofferenza psichica acuta. Esso lavora in sinergia con il Centro di Salute Mentale (CSM) al fine di promuovere una continuità assistenziale tra ospedale e territorio.

Struttura del reparto

L'SPDC dispone di 12 posti letto, suddivisi in 6 stanze dotate di servizi igienici. L'SPDC dispone inoltre di spazi comuni: sala soggiorno/pranzo e una terrazza interna parzialmente coperta. Gli altri spazi sono ad uso esclusivo del personale (ambulatori, depositi, cucina).

L'*ÉQUIPE*

Il gruppo di lavoro multidisciplinare è composto da medici psichiatri, infermieri, operatori socio-sanitari, educatori professionali, tecnici della riabilitazione psichiatrica, assistente sociale, psicologi.

Il medico di reparto è presente dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle 20.00 e il sabato dalle ore 8.00 alle 14.00.

Di notte e nei fine settimana è attiva la reperibilità telefonica presso il SPDC di Borgo Trento. La guardia è invece garantita dal medico di guardia del dipartimento internistico.

ORARI DI VISITA

Attualmente i parenti devono concordare la possibilità di visita ai degenti chiamando la mattina in SPDC.

Di norma gli orari sono tutti i giorni in una fascia compresa dalle ore 16.00 alle 18.00, un visitatore per stanza.

In alcuni casi, per motivi clinici e sempre nell'interesse del paziente, le visite potranno essere temporaneamente sospese.

PASTI

I pasti potranno essere scelti attraverso le ordinazioni effettuate dagli operatori al mattino per il giorno dopo. I pasti vengono consumati nell'area soggiorno.

Per coloro che hanno necessità cliniche saranno predisposti regimi alimentari appositi.

ORARI PASTI

- ore 8.00 Colazione
- ore 12.00 Pranzo
- ore 18.30 Cena

Il reparto offre, su richiesta, una merenda alle 15.00.

Per motivi di sicurezza alimentare è vietato portare alimenti in reparto diversi da quelli forniti dall'ospedale.

REGOLE DI REPARTO E CONSIGLI UTILI

È severamente vietato portare in reparto oggetti taglienti, vetro, farmaci, lattine e altri oggetti ritenuti potenzialmente pericolosi (accendini, fiammiferi; lacci, cinture, sacchetti). A tale scopo il personale, al momento dell'ingresso in reparto, assiste il degente per un controllo degli oggetti personali.

Il reparto non risponde di furti o smarrimenti. Per questo motivo si invita il paziente a non tenere con sé oggetti di valore o denaro. Gli eventuali oggetti di valore possono essere consegnati a parenti o *caregiver* come da procedura aziendale.

Sigarette, telefoni, *tablet* e altro materiale multimediale, comprensivo di caricabatteria, va consegnato al personale di reparto.

Per motivi di *privacy* e di corretto funzionamento del reparto, è consentito l'utilizzo dei telefoni cellulari e *tablet* in specifiche fasce orarie 8.00-12.00 e 17.00-20.00. Il personale di reparto si riserva di regolamentare l'utilizzo nel caso in cui le condizioni cliniche del paziente dovessero richiederlo. Per lo stesso motivo è severamente vietato effettuare foto, video o riprese audio all'interno del reparto.

Il paziente non può detenere alcun medicinale e deve informare il personale sulla terapia domiciliare, anche se non di pertinenza psichiatrica. Eventuali farmaci di uso personale non presenti nel prontuario ospedaliero devono essere consegnati all'infermiere all'accettazione in reparto e saranno somministrati con la restante terapia.

Non è consentita la consegna di cibo da parte di familiari o *caregiver.*
Al paziente durante la degenza servono indumenti e il necessario per l'igiene.
Non è consentito entrare nelle stanze degli altri degenti.
La socializzazione può avvenire negli spazi comuni (stanza soggiorno e terrazza interna).
Nella stanza soggiorno è presente un televisore accessibile dalle ore 7.30 alle 22.00.
Durante il ricovero, per motivi organizzativi, il degente potrà essere spostato di stanza.
In caso di necessità di posto letto per ricovero urgente, il degente può essere temporaneamente trasferito ad altro SPDC e riaccolto il prima possibile.

CENTRO DI SALUTE MENTALE

Il Centro di Salute Mentale (CSM) rappresenta la sede delle attività di programmazione e verifica dei progetti di assistenza nel territorio, di attività specialistiche (psichiatriche e psicologiche) ambulatoriali e di coordinamento delle attività infermieristiche domiciliari.
È ubicato presso la struttura polifunzionale "La Filanda" di Cologna Veneta ma parte delle attività vengono svolte presso l'Ambulatorio Psichiatrico Integrato dell'ospedale di San Bonifacio.
L'*équipe* del CSM è multiprofessionale e comprende:
- Psichiatri
- Psicologi
- Assistenti sociali
- Infermieri
- Terapisti della Riabilitazione Psichiatrica

Il coordinamento di tutta l'attività del CSM è a cura del Responsabile di Unità Operativa Semplice "Integrazione Ospedale-Territorio" e del Direttore di UOC.

SERVIZI OFFERTI

Il CSM struttura gli interventi in base alle problematiche riscontrate, in particolare:
- Svolge attività di accoglienza e analisi della domanda

- Esegue attività diagnostica
- Assicura il raccordo con i medici di medicina generale per fornire consulenze psichiatriche per casi di minore gravità e per realizzare, in collaborazione, il progetto terapeutico
- Assume in cura con interventi individuali problematiche psichiatriche generiche non complicate
- Prende in carico i casi di patologia mentale di media ed elevata gravità in età adulta che necessitano di programmi di integrazione con più figure professionali formalizzando un progetto terapeutico individualizzato (PTI) secondo il modello del *care management*
- Effettua interventi di valutazione e supporto presso il domicilio dell'utente con eventuale somministrazione di terapia farmacologica
- Interviene nel caso di segnalazioni per situazioni di urgenza ed emergenza psichiatrica per pazienti in carico al servizio
- Collabora con il SPDC, al fine di integrare il percorso terapeutico, riabilitativo e sociale iniziato presso il reparto durante l'eventuale ricovero ospedaliero
- Svolge attività di consulenza specialistica per altre istituzioni sul territorio
- Attua percorsi di cura personalizzati tramite interventi ambulatoriali, domiciliari
- Formalizza un progetto terapeutico riabilitativo individualizzato (PTRI) per l'inserimento degli utenti presi in carico che necessitano di attività riabilitative in regime semi-residenziale e residenziale
- Attua la revisione periodica dei progetti individuali (PTI) redatti dell'*équipe* multidisciplinare referente
- Organizza la riunione settimanale di coordinamento e condivisione/aggiornamento dei casi
- Offre attività di consulenza e segretariato sociale

MODALITÀ DI ACCESSO

L'utente che necessita di una prima visita può rivolgersi al CSM tramite l'invio da parte del medico di medicina generale (impegnativa di prima visita psichiatrica, con specifica della priorità e del quesito diagnostico), previa prenotazione Cup.

I Cup risponde al n. 045 24552, per prenotazioni di attività istituzionale (con impegnativa), dal lunedì al venerdì ore 8.00-18.00 e al n. 045 2455223, per prenotazioni di attività in libera professionale, dal lunedì al venerdì ore 8.00-18.00.

È prevista inoltre l'accesso diretto al servizio per programmare una prima visita psichiatrica (impegnativa da parte del medico psichiatra del CSM e invio al Cup per prenotazione).

L'ambulatorio di riferimento e il medico psichiatra che effettuerà la visita vengono assegnati automaticamente in base alla residenza dell'utente.

Dopo la prima visita lo psichiatra provvede a programmare eventuali controlli emettendo apposita impegnativa (impegnativa per visita di controllo) e promemoria con la prenotazione.

Per situazioni di acuzie psicopatologiche che necessitano di valutazione urgente l'utente può accedere al Pronto Soccorso direttamente o tramite invio da parte del medico di medicina generale con impegnativa (priorità U).
Le informazioni anamnestiche, i referti e le prestazioni erogate vengono registrate nella cartella clinica informatizzata.
La cartella clinica viene conservata in un archivio informatico secondo i criteri di tutela della *privacy.* La consultazione e l'aggiornamento delle informazioni contenute nella cartella è consentito esclusivamente al personale del Dipartimento di Salute Mentale.
L'utente può fare richiesta di documentazione clinica attraverso apposita procedura aziendale.
Certificati e relazioni vengono consegnati a mano esclusivamente all'interessato, al suo legale rappresentante o a persona delegata per iscritto e con allegato documento di identità.
Le sedi di attività del CSM sono aperte dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle 16.00 a Cologna Veneta e dalle ore 8.00 alle 20.00 a San Bonifacio.
In queste fasce orarie è sempre presente un infermiere.
Al di fuori delle summenzionate fasce orarie si può telefonare al SPDC dove è garantita una presenza attiva dello psichiatra dalle ore 8.00 di mattina alle 20.00 di sera, dal lunedì al venerdì e dalle ore 8.00 alle 14.00 il sabato.

CENTRO DIURNO

Il Centro Diurno (CD) è una struttura semiresidenziale, aperta quindi solo durante la giornata, collocata nel complesso polifunzionale "La Filanda" di Cologna Veneta.
Svolge attività riabilitative dalle ore 8.30 alle 16.00, dal lunedì al venerdì.

OBIETTIVI E ATTIVITÀ

- Riabilitazione sociale e interventi rivolti alla gestione della quotidianità e alla cura di sé; la finalità è di aiutare gli utenti a raggiungere un livello ottimale di autonomia nelle principali attività di base
- Psicoeducazione con attività rivolte agli utenti e alle famiglie
- Risocializzazione volta al reinserimento nel contesto di vita del paziente

Nella cartella riabilitativa dei Centri Diurni è formalizzato entro 30 giorni dall'ingresso dell'utente il PTRI, in accordo con le indicazioni dell'*équipe* territoriale inviante e condiviso con l'utente e/o i suoi familiari/*caregiver*. Il PTRI viene monitorato semestralmente.
Il tempo di attesa di un programma di Centro Diurno è di norma inferiore a 10 giorni dalla sua formalizzazione, salvo saturazione dei posti disponibili.
La permanenza diurna è scandita da un programma predefinito di attività occupazionali e terapeutico-riabilitative, che dalla più semplice e improvvisata (giochi carta e matita o di movimento) alla più

strutturata e manualizzata (*Social Skills Training*) intervengono su una funzione cognitiva (attenzione, memoria, concentrazione) o sull'espressione emotiva e l'interazione con gli altri a concorrere al percorso riabilitativo dell'utente.

ACCESSO

L'invio al CD avviene sempre su segnalazione e proposta della *équipe* di presa in carico del CSM, contattando direttamente la referente responsabile del Centro Diurno.

L'accesso alle attività del CD è gratuito, come pure l'eventuale servizio di trasporto operato dalla Cooperativa Amici di Andrea (nel caso il paziente non possa raggiungere il centro in autonomia o con i mezzi pubblici) o il pranzo, fornito dall'appaltatore dei servizi di mensa ospedaliera.

IMPEGNI NEI CONFRONTI DEGLI UTENTI

Per il 2024 l'UOC Psichiatria 3 assume l'impegno di condividere la Carta dei Servizi con le Associazioni di Tutela dei cittadini e/o di Volontariato, al fine di favorire la partecipazione dei destinatari dei servizi offerti al processo di condivisione e comunicazione.

L'OSPEDALE PARLA LA TUA LINGUA

SERVIZIO DI MEDIAZIONE INTERCULTURALE

The hospital speaks your language. If you are hospitalized and need an interpreter you can obtain one, the service is free and by appointment.

المستشفى يتكلم لغتك: إذا كنت بحاجة لمترجم بالمستشفى يمكنك ان تطلب مساعدة شخص يتكلم لغتك. الخدمة مجانية لكن عليكم اخذ موعد

医院会说 您的语言: 如果您住院和需要翻译，您能得到一个。这是免费的服务(应该约定)

Bolnica govori tvoj jezik. Ako ti je potreban prevodilac u bolnici možeš zatražiti pomoć osobe koja govori tvoj jezik. Usluga je besplatna ali je potrebno prethodno zakazati sastanak.

Spitalul vorbeşte limba ta: dacă ai nevoie de un traducator în spital, poţi cere ajutorul unei persoane care vorbeşte limba ta. Serviciul este gratuit şi cu programare.

O hospital fala a tua lingua. Se você precisa de um intèrprete no hospital, pode pedir ajuda a uma pessoa que fala a tua lingua. O serviço é gratuito e com hora marcada.

El hospital habla su idioma. Si usted necesita un intérprete en el hospital, se puede pedir ayuda a alguien que hable su idioma. El servicio es gratuito y con cita previa.

مستشفى يتكلم لغتك: إذا كنت بحاجة لمترجم بالمستشفى يمكنك ان تطلب مساعدة شخص يتكلم لغتك. الخدمة مجانية لكن عليكم اخذ موعد

PER INFORMAZIONI

OSPEDALE DI SAN BONIFACIO	OSPEDALE DI LEGNAGO	OSPEDALI DI BUSSOLENGO-VILLAFRANCA
e-mail: mara.fasoli@aulss9.veneto.it	e-mail: emanuela.marchiori@aulss9.veneto.it	e-mail: gabriella.franzon@aulss9.veneto.it

Questa Carta dei Servizi è stata realizzata dal personale dell'Unità Operativa.
È una delle Carte che compongono la Carta dei Servizi dell'Azienda Ulss 9 Scaligera,
realizzata secondo il modello definito dall'UOS Ufficio Relazioni con il Pubblico - Comunicazione e Marketing,
condiviso con le Associazioni di Tutela dei Diritti dei cittadini che operano nel territorio
(Tribunale dei Diritti del Malato – Cittadinanzattiva – sezione di Verona).

Data di redazione e approvazione: 18 dicembre 2024