

REGIONE DEL VENETO



ULSS9
SCALIGERA

OSPEDALE DI SAN BONIFACIO

CARTA DEI SERVIZI

UNITÀ OPERATIVA COMPLESSA DI
GERIATRIA



DIRETTORE: DOTT.SSA GIORGIA CECCHINI
COORDINATORE INFERMIERISTICO: FEDERICA FERRARESE

Segreteria: tel. 045 6138661 – fax 045 6138667
secondo piano, percorso viola
Degenza: tel. 045 6138658
terzo piano, percorso viola, scala I

e-mail: geriatria@aulss9.veneto.it

ÉQUIPE

Direttore:

Dott.ssa Giorgia Cecchini

Tel. 045 6138660 - *e-mail*: giorgia.cecchini@aulss9.veneto.it

Coordinatore:

Federica Ferrarese

Tel. 045 6138060 - *e-mail*: federica.ferrarese@aulss9.veneto.it

Segreteria:

Chiara Ambrosini

Tel. 045 6138661 (orario 8.00-14.00 dal lunedì al venerdì)

e-mail: geriatria@aulss9.veneto.it

Case manager (infermiere di percorso)

Tel. 045 6138869 (orario 8.30-15.00 dal lunedì al venerdì)

e-mail: cdpger@aulss9.veneto.it

Dirigenti medici:

Dott.ssa Marta Brocco

Dott.ssa Francesca Galli

Dott. Francesco Pedelini

Dott.ssa Emma Provoli

Dott.ssa Cecilia Raffaelli

Dott. Luciano Terranova

Dott. Polo Tosoni

Dott.ssa Anna Volpato

Dott.ssa Silvia Zambaldo

Dott.ssa Federica Zamboni

Dott.ssa Annachiara Zampieri

ATTIVITÀ E SERVIZI OFFERTI

RICOVERO IN REPARTO DI DEGENZA

Fin dall'accoglimento il paziente viene valutato congiuntamente dal personale medico e infermieristico ai fini di assicurare una presa in carico tempestiva, globale, multi professionale e multidisciplinare.

Al momento del ricovero viene individuato un familiare di riferimento che, previo consenso del paziente, sarà aggiornato sullo stato di salute della persona degente. L'attività di diagnosi e cura è svolta nel rispetto dei principi di umanizzazione dell'assistenza, condivisione degli obiettivi terapeutici con il paziente e i *caregiver* (persone/familiari di riferimento) applicazione di un modello per intensità di cure, programmazione di una eventuale dimissione protetta in collaborazione con l'assistente sociale e l'infermiera *case-manager*.

Vi è la possibilità di programmare i ricoveri su richiesta dello specialista geriatra, attraverso modalità prevista dall'Azienda.

LA DEGENZA

L'UOC di Geriatria è dotata di 44 posti letto ordinari suddivisi in settori interni. Le stanze di degenza sono a due letti, ciascuna dotata di servizio igienico e ventilazione climatizzata. I letti sono elettrificati,

con possibilità di telecomando ad uso del paziente per un migliore *confort* durante la degenza. In ogni stanza sono presenti televisori con telecomando a disposizione del paziente ricoverato, orologi e calendario a muro, al fine di favorire l'orientamento spazio-tempo. Il reparto è inoltre provvisto di soggiorno con maxischermo, disponibilità di libri e riviste. Sono presenti inoltre giochi da tavolo gestiti dall'Associazione di Volontariato, per favorire la socializzazione.

MODALITÀ DI ACCESSO

- Ricovero ospedaliero urgente: presentazione in Pronto Soccorso
- Ricovero programmato: in seguito a visita ambulatoriale specialistica il nominativo del paziente candidato a ricovero programmato viene inserito in una lista informatizzata. La Coordinatrice si occuperà di contattare il paziente in base alla priorità clinica individuata dal medico e alla disponibilità di posti letto
- Ricovero da altri ospedali: attraverso contatto diretto tra il medico dell'ospedale richiedente e il medico di guardia dell'UOC di Geriatria
- Trasferimenti da altre unità operative: su richiesta del medico dell'Unità Operativa richiedente, previa valutazione geriatrica da parte del consulente dedicato
- Ricovero in regime dozzinanti: su richiesta del paziente o dei familiari, e dopo valutazione disponibilità di posti letto

AMBULATORIO DIVISIONALE DI GERIATRIA

- Ambulatorio di cardio-geriatria
 - Trattamento del rischio e della patologia cardio-vascolare con particolare attenzione alle esigenze del paziente anziano e/o fragile
 - Prescrizione e rinnovo di piani terapeutici per farmaci anticoagulanti orali

Si trova al secondo piano dell'ospedale, percorso verde, attesa 14.

Orario di ambulatorio: lunedì dalle ore 14.30 16.30.

Si accede con impegnativa del medico curante recante: "prima visita geriatrica", da prenotare presso la Segreteria di Geriatria telefonando al n. 045 6138661 dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 12.30.

- Ambulatorio di neuro-psico-geriatria
 - Valutazione multidimensionale del paziente affetto da decadimento cognitivo
 - Gestione dei bisogni del paziente affetto da decadimento cognitivo
 - Indicazioni terapeutiche e comportamentali per la gestione dei disturbi del comportamento
 - Identificazione dello stato depressivo e trattamento della depressione nell'anziano

Si trova al secondo piano dell'ospedale, percorso verde, attesa 14.

Orario di ambulatorio: giovedì dalle ore 14.00 alle 16.00.

Vi si accede con impegnativa del medico curante recante: "prima visita geriatrica", da prenotare presso la Segreteria di Geriatria telefonando al n. 045 6138661, dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 12.30.

ORTOGERIATRIA

Il percorso multidisciplinare ortogeriatrico, avviato nella seconda metà del 2010, si occupa della gestione del paziente anziano ricoverato per frattura di femore, che viene assistito e curato in un'ottica di multidisciplinarietà da un'*équipe* orto-geriatrica, secondo le migliori evidenze scientifiche.

VALUTAZIONE MULTIDISCIPLINARE DEL PAZIENTE CANDIDATO A CHIRURGIA MAGGIORE (PREPO)

Percorso multidisciplinare e multidimensionale di gestione del paziente anziano e/o fragile candidato a trattamento chirurgico in elezione, con particolare attenzione ai bisogni del paziente geriatrico.

TEAM NUTRIZIONALE

L'UOC di Geriatria partecipa all'attività del *team* nutrizionale aziendale in merito alla prescrizione e al monitoraggio della terapia nutrizionale sia per via enterale che parenterale.

L'attività è rivolta sia ai pazienti anziani ricoverati che, tramite consulenza presso altre unità operative, a tutti i pazienti ricoverati nell'Ospedale di S. Bonifacio affetti da malnutrizione, calo ponderale, sindromi malassorbitive e sindromi dell'intestino corto.

AMBULATORIO TRASFUSIONALE

L'*équipe* medica dedicata si occupa della terapia trasfusionale di supporto di pazienti esterni affetti da anemia cronica, mediante trasfusioni di globuli rossi concentrati, e della somministrazione di immunoglobuline nei pazienti affetti da ipogammaglobulinemia.

L'attività viene svolta in collaborazione con l' UOC di Medicina Trasfusionale.

UVMD INTEGRAZIONE PER L'ANZIANO FRAGILE

Dall'aprile 2011 è operativa una stretta collaborazione tra l'UOC di Geriatria e il Distretto per l'Unità di Valutazione Multidimensionale dell'Anziano Fragile, il cui obiettivo è fornire una precisa valutazione delle caratteristiche cliniche, cognitive, funzionali e sociali di soggetti anziani fragili ricoverati e in base ad essa, strutturare in tempi rapidi, adeguati percorsi assistenziali tali da assicurare la migliore continuità assistenziale ospedale-territorio.

L'INFERMIERE DI PERCORSO (CASE MANAGER)

In un'ottica di dimissione protetta, l'attività relativa alla pianificazione della dimissione viene seguita da un infermiere formato e dedicato. L'infermiere di percorso in *team* con il medico ospedaliero di riferimento per il paziente, il medico del distretto, l'assistente sociale ospedaliero e i diversi servizi e strutture territoriali oltre che la famiglia dell'assistito, organizza il processo di dimissione ospedaliera, attraverso l'identificazione condivisa della migliore soluzione *post* dimissione per il paziente e la sua famiglia.

Durante la degenza, in collaborazione con il fisiatra, vengono individuati e richiesti gli ausili che si renderanno utili per il paziente a domicilio per mantenere e rinforzare le abilità residue e per raggiungere la migliore autonomia possibile per ciascun assistito.

L'infermiere di percorso, in collaborazione con l'infermiere di settore e il medico ospedaliero di riferimento, individua e richiede prodotti utili all'assistenza a pazienti incontinenti a domicilio.

Dove fosse individuato un bisogno educativo del *care-giver*, vengono concordati interventi dimostrativi in reparto, per l'apprendimento di conoscenze e tecniche per una migliore gestione del paziente al rientro presso la sua abitazione.

L'infermiere *case manager*, è presente dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle 14.00, presso l'unità operativa di Geriatria. Numero di telefono: 045 6138869.

ASSOCIAZIONE DI VOLONTARIATO AVO (ASSOCIAZIONE VOLONTARI OSPEDALIERI)

L'associazione AVO San Bonifacio con i suoi volontari, offre conforto e sostegno ai pazienti anziani ricoverati. I volontari sono solitamente presenti dal lunedì al venerdì al mattino e al pomeriggio, e

sono a disposizione dei malati per attività di lettura, conversazione, compagnia e sostegno, al fine ridurre il senso di solitudine che affligge il paziente ricoverato.

Per diventare Volontario AVO, è necessario frequentare un corso di formazione e sostenere un colloquio psico-attitudinale.

Per informazioni è possibile telefonare al n. 3516409546 oppure al n. 3402813867. Il sito ha il seguente indirizzo: www.avoveneto.org.

MODALITÀ DI ACCESSO

ORARIO CONTATTI CON IL PUBBLICO

I medici ricevono i familiari dei degenti dal lunedì al venerdì (festività escluse) dalle ore 11.30 alle 12.30 senza necessità di appuntamento presso la stanza di degenza del proprio congiunto, l'accesso ai pazienti rimane tuttavia fino alle 13.00.

Eventuali colloqui al di fuori di tali fasce orarie saranno da concordare singolarmente con il medico.

ORARIO DI VISITA AI RICOVERATI

Il numero dei visitatori a cui è consentito l'accesso è contenuto in 2 persone per paziente, nell'orario previsto: da lunedì a domenica dalle ore 11.30 alle 13.00 e dalle ore 17.00 alle 20.00, comprese le festività.

Resta sempre possibile la visita al di fuori delle fasce orarie indicate, per casi eccezionali, *care-giver* o fine vita. Secondo le recenti normative per il contenimento del contagio da covid19 il visitatore dovrà indossare una mascherina di protezione ed effettuare l'igiene delle mani all'ingresso. È importante mantenere ben posizionata la mascherina durante la visita ai pazienti, al fine di mantenerne l'incolumità.

Ai pazienti in isolamento per COVID è consentita la visita da parte di una persona nello stesso orario, previa visione e firma di informazioni preventive e previa vestizione assistita da un operatore dedicato con dispositivi di protezione individuale.

I visitatori sono invitati a non sedersi sui letti, a rispettare gli orari di visita e a non sostare nel corridoio.

È consentita la permanenza di familiari oltre l'orario di visita, per particolari condizioni di gravità clinica o per altre situazioni cliniche del paziente valutate singolarmente.

Su richiesta dei familiari o del paziente, è possibile richiedere visita del sacerdote, per altre professioni religiose, è possibile un contatto attraverso il mediatore culturale.

ULTERIORI INFORMAZIONI PER GLI UTENTI

COSA PORTARE PER IL RICOVERO

- Tesserino sanitario con codice fiscale, carta di identità
- Elenco dei farmaci assunti a domicilio
- Documentazione riguardante la storia clinica pregresse (lettere di dimissione, visite specialistiche, esami del sangue, radiografie, ecc.) utile per ricostruire un'anamnesi patologica e farmacologica precisa
- Oggetti personali: oltre agli effetti personali è molto utile consegnare all'infermiere del settore di assegnazione del paziente, il porta protesi e relative pastiglie disinfettanti, e una eventuale custodia per protesi

acustiche. Questo accorgimento aiuterà il paziente e il personale di assistenza a mantenere in ordine e curare le protesi, per tutta la durata della degenza

- Alcuni cambi di biancheria intima, pigiama, una vestaglia da camera, calze, pantofole chiuse con suola antiscivolo, bastone o altri ausili utilizzati a domicilio
- È sconsigliato tenere consistenti somme di denaro e oggetti preziosi

ORARIO DEI PASTI

- Colazione: ore 7.45-8.15
- Pranzo: ore 11.45-12.15
- Cena: ore 18.45-19.15

Per i pazienti ricoverati, viene garantita la possibilità di scegliere tra le proposte del menù per il giorno successivo, con l'aiuto degli operatori. In presenza di patologie cliniche specifiche o intolleranze, la dieta viene personalizzata con l'intervento di una dietista e del *team* nutrizionale. L'aiuto durante i pasti è favorito dagli operatori del reparto, ma la presenza dei familiari è gradita al fine di garantire una migliore *compliance* del malato.

LA DIMISSIONE DEL PAZIENTE

Il frequente aggiornamento dei familiari *care-giver* sulle condizioni dell'assistito da parte del medico ospedaliero e dell'infermiere di percorso, consentono di orientare sul momento in cui avverrà la dimissione. Questo evento si verifica a raggiungimento della stabilità clinica del paziente tale e a risoluzione dell'acuzie.

Se il trasporto verso la destinazione individuata (abitazione, casa di riposo, rsa, *hospice*...) richiede l'utilizzo di una ambulanza per totale dipendenza del paziente, questa viene programmata a cura del personale di reparto.

Al momento della dimissione viene consegnata al familiare la lettera di dimissione ospedaliera, in cui vengono descritti il percorso diagnostico-terapeutico e le indicazioni dimissive. Vengono inoltre consegnati i farmaci prescritti dalla terapia dimissiva necessari a non interrompere la terapia in atto.

In alcuni casi particolari viene consegnata anche la lettera di dimissione infermieristica, in cui sono raccolte informazioni di tipo assistenziale, utili per il personale di assistenza che prende in carico il paziente (infermieri di struttura o di assistenza domiciliare) oltre che *care-giver*.

IMPEGNI NEI CONFRONTI DEGLI UTENTI

Per il 2024 l'UOC di Geriatria si impegna a condividere la Carta dei Servizi con l'Associazione di Volontariato AVO, da anni operante in corsia nell'offrire compagnia e sostegno agli anziani soli ricoverati. Questo impegno è finalizzato a 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 vorbește limba ta: dacă ai nevoie de un traducator în spital, poți cere ajutorul unei persoane care vorbește limba ta. Serviciul este gratuit și cu programare.

O hospital fala a tua lingua. Se vocè 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.

अस्पताल आपकी भाषा बोलता है। आपकी मदद के लिए अस्पताल में एक अनुवादक उपस्थित है जो आपकी भाषा बोलता है। यह सेवा मुफ्त है और अपॉइंटमेंट के द्वारा उपलब्ध है।

PER INFORMAZIONI

OSPEDALE DI SAN BONIFACIO

e-mail: mara.fasoli@aulss9.veneto.it

OSPEDALE DI LEGNAGO

e-mail: simona.berti@aulss9.veneto.it

OSPEDALI DI BUSSOLENGO-VILAFRANCA

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: 3 aprile 2024