

REGIONE DEL VENETO



ULSS9
SCALIGERA

DIPARTIMENTO DI SALUTE MENTALE

CARTA DEI SERVIZI

UNITÀ OPERATIVA COMPLESSA PSICHIATRIA 3
CENTRO SALUTE MENTALE
LEGNAGO-BOVOLONE



Sostituto Direttore: Dott. Stylianos Nicolaou
Coordinatrice: Roberta Palma

Segreteria 0442 622725
Fax 0442 624151
E-mail: dsm.leg@aulss9.veneto.it
snicolaou@aulss9.veneto.it

ÉQUIPE

Responsabile Unità Operativa Semplice Integrazione Ospedale-Territorio:

Dott. Stefano Roccato

Dott. Dario Lamonaca - CSM Legnago

Dott.ssa Lucia Rossetto - CSM Legnago

Dott. Michele Mancuso - CSM Legnago

Psicologa - Dott.ssa Ileana Boggian - CSM Legnago

Assistente Sociale - Dott.ssa Simona Berti - CSM Legnago

Dott. Sotirios Balanikas - CSM Bovolone

Dott.ssa Oriana Bianchini - CSM Bovolone

Psicologa - Dott.ssa Violetta Saggioro - CSM Bovolone

Assistente Sociale - Dott.ssa Alice Macor - CSM Bovolone/Ambulatorio Nogara

Dott. Giuseppe Verzè - Ambulatorio Nogara

Psicologa - Dott.ssa Gabriella Piccione - Ambulatorio Nogara

ATTIVITÀ

Il CSM coordina e svolge tutte le funzioni di programmazione e articolazione integrata delle attività per la prevenzione e la tutela della salute mentale della popolazione di riferimento, verificando l'esito delle stesse.

Sono presenti due sedi per l'erogazione dell'assistenza territoriale: il CSM di Legnago e il CSM di Bovolone con annesso l'ambulatorio specialistico di Nogara.

In ogni sede è presente un'*équipe* multi-professionale formata da: medici psichiatri, psicologo, educatore, assistente sociale, infermieri, operatori socio sanitari.

SERVIZI OFFERTI

Il CSM struttura gli interventi in base alle problematiche riscontrate, in particolare:

- Svolge attività di accoglienza e analisi della domanda
- Svolge attività diagnostica
- Svolge attività di raccordo con i medici di medicina generale per fornire consulenze psichiatriche per casi di minore gravità e per realizzare, in collaborazione, il progetto terapeutico
- Prende in carico i casi di patologia mentale di media ed elevata gravità in età adulta

- Svolge attività di consulenza specialistica per l'ospedale e il territorio (comprese le case di riposo e le residenze sanitarie assistenziali)
- Definisce ed attua programmi terapeutico - riabilitativi individualizzati (PTI)
- Attua percorsi di cura personalizzati tramite interventi ambulatoriali (visite, *day hospital* territoriale, trattamento con *light therapy*), domiciliari, semiresidenziali e residenziali in un'ottica di continuità terapeutica.

ARTICOLAZIONE DEL CSM

- AMBULATORIO MEDICO

Fornisce prevalentemente attività cliniche rivolte al paziente; occasionalmente può essere il punto di partenza per prestazioni esterne.

- DAY HOSPITAL TERRITORIALE

Accoglie i pazienti durante le ore diurne e svolge prevalentemente attività diagnostiche terapeutiche a breve e medio termine nelle situazioni di sub-acuzie cliniche.

- UNITÀ OPERATIVE TERRITORIALI

Forniscono prevalentemente attività cliniche rivolte al paziente ossia visite, somministrazione e consegna farmaci, consulenze familiari. In particolare le unità territoriali sono nuclei di intervento costituiti da infermieri, da OSS e da assistenti sociali; operano nella maggior parte dei casi presso il domicilio del paziente e intervengono nel caso di segnalazioni per situazioni di urgenza ed emergenza psichiatrica in pazienti presi in carico dal servizio.

MODALITÀ DI ACCESSO

L'utente che necessita di una prima visita può rivolgersi al CSM ovvero al CUP tramite l'invio da parte del MMG (medico di medicina generale). Gli utenti che accedono ai servizi del CSM vengono registrati attraverso una cartella clinica informatizzata che contiene, oltre alle indicazioni anagrafiche, un riassunto delle problematiche espresse, l'indicazione dell'inviante e un piano terapeutico personalizzato di trattamento.

È attivo il *triage* infermieristico per una prima valutazione e caratterizzazione dell'urgenza delle prime visite.

La cartella clinica viene conservata in un archivio informatico secondo i criteri di tutela della *privacy* ed è a disposizione del personale sanitario del CSM per la consultazione e

l'aggiornamento. È prevista inoltre la possibilità di accedere direttamente al servizio, da parte di utenti conosciuti come pure per utenti non in carico, in caso di disagio psichico che renda opportuna una risposta “urgente” ma non tale, per rilevanza della sintomatologia o co-morbilità, da essere inviati in pronto soccorso.

ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO DA PARTE DEL CSM

È il processo che origina dalla formulazione di una domanda di valutazione di un problema di disagio, continua con una fase di analisi del problema e si conclude con la formulazione di una diagnosi e la proposta di trattamento (PTI).

Attività del processo di accoglienza e presa in carico:

- Visita psichiatrica
- Interventi di psicoterapia individuale e/o di gruppo
- Informazioni sulla situazione socio-lavorativa anche in collaborazione con il SIL (Servizio Inserimento Lavorativo)
- Colloqui con i familiari e psico-educazione
- Prescrizioni farmacologiche e somministrazioni di terapie
- Presentazione e valutazione dei casi in equipe
- Formulazione del PTI
- Attivazione presa in carico da parte di un infermiere referente (*care manager*) per le situazioni che necessitano di maggior supporto assistenziale a garanzia della continuità delle cure
- Attivazione, se necessario, di interventi domiciliari effettuati dalle unità operative territoriali sia per interventi programmati che per situazioni urgenti
- Invio del paziente a strutture adeguate al percorso riabilitativo
- Collaborazione con il Servizio Psichiatrico di Diagnosi e Cura, in caso di necessità di ricovero

Le attività vengono supervisionate in *équipe*, la quale rappresenta lo strumento principale di lavoro per tutte le figure professionali. Le riunioni d'*équipe* vengono svolte settimanalmente presso ogni sede del CSM. Ogni quindici giorni si svolge una riunione generale di UOC che coinvolge, oltre le sedi territoriali, anche il personale del SPDC per la discussione e coordinamento della presa in carico degli utenti.

MODALITÀ DI PRENOTAZIONE E INFORMAZIONI

CSM LEGNAGO

Sede: Ospedale Mater Salutis 2° piano blocco nord

Telefono: 0442 622064 - Fax: 0442 622067

e-mail: csm.legnago@aulss9.veneto.it

Orario apertura: dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 20.00

Ambulatori medici psichiatri: dott. Dario Lamonaca – dott. Michele Mancuso

- dott.ssa Lucia Rossetto

Ambulatorio psicologo: dott.ssa Ileana Boggian

Studio Assistente Sociale: dott.ssa Simona Berti

Comuni afferenti: Angiari, Bevilacqua, Boschi S.Anna, Bonavigo, Casaleone, Castagnaro, Cerea, Isola Rizza, Legnago, Minerbe, Roverchiara, San Pietro di Morubio, Terrazzo, Villa Bartolomea

CSM BOVOLONE

Sede: Bovolone via Roma n. 5

Telefono: 045 7103324 - Fax: 045 699448 – e-mail: csm.bovolone @aulss9.veneto.it

Orario apertura: dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 16.00

Ambulatori medici psichiatri : dott. Sotirios Balanikas – dott.ssa Oriana Bianchini

Ambulatorio psicologo: dott.ssa Violetta Saggiaro

Studio Assistente Sociale: dott.ssa Alice Macor

Comuni afferenti: Bovolone, Concamarise, Oppeano, Palù, Salizzole, Ronco all'Adige, Zevio

AMBULATORIO SPECIALISTICO DI NOGARA

Sede: Nogara via Raffa presso Centro Polifunzionale “Villa Stellini”

Telefono: 0442 537721 - fax: 0442 537807 - e-mail: csm.nogara@aulss9.veneto.it

Orario apertura: dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 16.00

Ambulatorio medico: dott. Giuseppe Verzè

Ambulatorio psicologo: dott.ssa Gabriella Piccione

Studio Assistente sociale: dott.ssa Alice Macor

Comuni afferenti: Gazzo Veronese, Nogara, Sanguinetto, Sorgà

CUP (Centro Unico di Prenotazione): 848 868686 (da rete fissa) 0442 606973 (da cellulare) dal lunedì al venerdì ore 8.00-18.00 e il sabato ore 8.00-12.00

IMPEGNI NEI CONFRONTI DEGLI UTENTI

Per il 2018 l'Azienda Ulss 9 si impegna ad adottare in tutte le Unità Operative/Servizi che erogano prestazioni agli utenti/pazienti il Codice Deontologico di Servizio, proposto dal Tribunale dei Diritti del Malato - Cittadinanza Attiva.

Per il 2019 il servizio si impegnerà nel migliorare l'accessibilità per l'utente mantenendo costantemente aggiornata la pagina nel sito internet ed esponendo chiaramente gli orari di apertura e la presente carta dei servizi all'ingresso del servizio. Si impegna inoltre ad aumentare la personalizzazione e l'umanizzazione delle cure implementando modelli organizzativi dell'assistenza appropriati per gli utenti che necessitano di una presa in carico più complessa, dando l'adeguato supporto anche ai familiari.



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 لمتترجم 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 você precisa de um intérprete 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: mfasoli@aulss9veneto.it

OSPEDALE DI LEGNAGO

e-mail: giuliana.mantovani@aulss9veneto.it

OSPEDALI DI BUSSOLENGO-VILLAFRANCA

e-mail: gfranzone@aulss9veneto.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: 31 ottobre 2018