

REGIONE DEL VENETO



ULSS9  
SCALIGERA

DISTRETTO DELLA PIANURA VERONESE

# CARTA DEI SERVIZI

UNITÀ OPERATIVA COMPLESSA CURE PRIMARIE  
SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE



Direttore: Dott. OLIVIERO ZANARDI  
Coordinatore infermieristico: ANDREA MELOTTO

Tel 0442 622718 fax 0442 622141  
E-mail: [oliviero.zanardi@aulss9.veneto.it](mailto:oliviero.zanardi@aulss9.veneto.it)

## ÉQUIPE

Direttore Distretto Pianura Veronese

Dott. Dario Zanon

Direttore UOC Cure Primarie

Dott. Oliviero Zanardi

Coordinatore Professioni Sanitarie

AFD Andrea Melotto

### *Équipe* Servizio Assistenza Domiciliare - sede di Bovolone

Mirca Bonfante	Infermiera
Alice Boscaini	Infermiera
Sabrina Brognara	Infermiera
Silvia Cesaro	Infermiera
Monica Dolci	Infermiera
Luisa Faccini	Infermiera
Chiara Guerra	Infermiera
Giorgia Reggiani	Infermiera
Giulia Salà	Infermiera
Sabrina Soave	Infermiera
Erika Tendi	Infermiera
Marisa Tessari	Infermiera
Rosa Maria Veronese	Infermiera

### *Équipe* Servizio di Assistenza Domiciliare - sede di Nogara

Daniela Bellaro	Infermiera
Lorena Garbellini	Infermiera
Barbara Malossi	Infermiera
Federica Malossi	Infermiera
Rossana Malvisi	Infermiera
Roberta Merlin	Infermiera
Alice Lucrezia Tamborra	Infermiera
Matteo Zampieri	Infermiere

### *Équipe Servizio Assistenza Domiciliare - sede di Legnago*

Cristina Dal Cortivo	Infermiera
Lorena Franco	Infermiera
Nadia Ghellere	Infermiera
Alice Girardi	Infermiera
Roberto Lezziero	Infermiere
Elena Marconcini	Infermiera
Barbara Meneghello	Infermiera
Federico Ramanzin	Infermiere
Katia Trambaiolli	OSS
Nadia Valentini	Infermiera
Claudia Zanetti	Infermiera

### *Équipe Servizio Assistenza Domiciliare - sede di Zevio*

Elisabetta Ambrosin	Infermiera
Francesca Todeschini	Infermiera

## ATTIVITÀ

Il Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI), sulla base delle indicazioni del medico di medicina generale (MMG) o del pediatra di libera scelta (PLS), offre cure gratuite a domicilio ai cittadini di ogni età le cui condizioni socio-sanitarie, temporanee o permanenti, impediscono loro di accedere alle strutture ambulatoriali territoriali. In particolare si propone di:

- Favorire la deospedalizzazione
- Sostenere il recupero funzionale ed il mantenimento dell'autonomia
- Supportare il nucleo familiare
- Evitare e/o ritardare l'istituzionalizzazione
- Razionalizzare le risorse

Offre un piano assistenziale che può comprendere anche la fornitura di farmaci, alimenti per la nutrizione artificiale, ossigeno, materiali di medicazione, ausili per incontinenza e altri presidi su richiesta del medico curante e/o del medico specialista prescrittore.

## SERVIZI OFFERTI

Il Servizio di Assistenza Domiciliare Infermieristica risponde a bisogni assistenziali dell'utente coordinandosi con MMG e PLS, attraverso le seguenti attività:

- Interventi di educazione terapeutica e pratica/*counselling* per problemi di salute respiratori, alimentazione, eliminazione urinaria e intestinale, integrità cutanea, procedure diagnostiche, procedure terapeutiche
- Educazione, informazione e addestramento dell'utente e della famiglia ai fini dell'autonomia gestionale
- Prevenzione e gestione delle ulcere da pressione (piaghe da decubito), vascolari e piede diabetico
- Medicazioni di ferite chirurgiche, traumatiche
- Gestione e medicazione entero-urostomie
- Supporto all'attività trasfusionale domiciliare in collaborazione con medici formati dal Servizio Trasfusionale dedicati alle trasfusioni domiciliari
- Nutrizione parenterale ed enterale. Per nutrizione artificiale si intende la somministrazione dei principali substrati nutrizionali (glucidi, lipidi, protidi, aminoacidi, vitamine, sali minerali, oligoelementi...) attraverso accessi artificiali delle prime vie digestive (sondini nasogastrici, gastrostomie) o mediante cateteri venosi (in vena periferica o centrale)
- Gestione catetere vescicale e sovrappubico
- Infusioni endovenose ed ipodermiche
- Prelievi ematici
- Assistenza domiciliare pneumologica: supporto ai pazienti in ventilazione invasiva. Per i pazienti in ventilazione meccanica il personale dell'assistenza domiciliare collabora con il personale medico specialistico ospedaliero dell'UOC di Pneumologia garantendo in questo modo il supporto specialistico alle famiglie e ai pazienti anche a domicilio
- Supporto ai pazienti con tracheostomia
- Assistenza per le cure palliative domiciliari
- Gestione accessi vascolari *port-cath*, *cvc*, *mid-line*, *picc*

- Gestione eliminazione urinaria intestinale (clistere evacuativo)
- Valutazione del dolore e gestione della terapia del dolore
- Esecuzione elettrocardiogramma, holter dinamico e holter pressorio
- Posizionamento accessi vascolari *mid-line*
- Gestione terapia con microinfusori/elastomeri

Il servizio di Assistenza Domiciliare Integrata viene erogato a seconda dei profili di inserimento, di norma dal medico di medicina generale, dal pediatra di libera scelta, dal medico di continuità assistenziale, dal personale infermieristico strutturato o in convenzione, dal fisioterapista in convenzione, dal personale di supporto quali OSS garantito dal comune di appartenenza dell'assistito con compartecipazione alla spesa.

Il medico di medicina generale o il pediatra di libera scelta garantisce la propria assistenza clinica dal lunedì al venerdì, non festivi, dalle ore 8.00 alle ore 20.00, il sabato e tutti i giorni pre-festivi dalle ore 8.00 alle ore 10.00. Nel restante orario l'assistenza medica viene garantita dal medico di continuità assistenziale nelle quattro sedi di:

- Bovolone
- Legnago
- Nogara
- Zevio

Il personale Infermieristico garantisce la propria assistenza dal lunedì al sabato non festivi dalle ore 7.30 alle ore 19.30, nei giorni festivi dalle ore 7.30 alle ore 13.30 cui segue una pronta disponibilità telefonica dalle ore 13.30 alle ore 19.30.

Durante le ore notturne (dalle ore 19.30 alle ore 7.30) non viene garantito il servizio di Assistenza Infermieristica a domicilio.

Il personale infermieristico, a seconda del territorio di competenza, è distribuito in quattro sedi:

- Bovolone, per i comuni di Bovolone, Concamarise, Isola Rizza, Oppeano, Salizzole e San Pietro di Morubio
- Legnago per i comuni di Angiari, Bevilacqua, Bonavigo, Boschi S. Anna, Castagnaro, Legnago, Minerbe, Roverchiara, Terrazzo e Villa Bartolomea

- Nogara per i comuni di Casaleone, Cerea, Gazzo Veronese, Nogara, Sanguinetto e Sorgà
- Zevio per i comuni di Palù, Ronco all'Adige e Zevio

L'apertura dello sportello al pubblico nelle varie sedi è dalle ore 10.00 alle ore 12.30, dal lunedì al venerdì non festivi (ad eccezione di Zevio, il cui orario è dalle 13.00 alle 13.30).

La risposta telefonica agli utenti è garantita dal lunedì al venerdì non festivi dalle ore 12.30 alle ore 14.30. Al di fuori di tali orari è attiva una segreteria telefonica.

#### Recapiti

Sede	Telefono	Fax	E-mail
Bovolone	045 6999647	045 6999684	adi.bovolone@aulss9.veneto.it
Legnago	0442 622251	0442 622383	adi.leg@aulss9.veneto.it
Nogara	0442 537759	0442 537757	adi.nogara@aulss9.veneto.it
Zevio	045 6068254	045 6068254	adi.zevio@aulss9.veneto.it

#### MODALITÀ DI ACCESSO

Il paziente può essere segnalato all'ADI fondamentalmente attraverso due canali:

- Dimissione protetta da parte della COT che recepisce la richiesta dalla unità operativa ospedaliera dimettente attraverso apposita procedura.
- Segnalazione da parte del medico di medicina generale, del pediatra di libera scelta o del medico di continuità assistenziale attraverso apposita modulistica.

In entrambe i casi, la segnalazione viene sottoposta all'autorizzazione del Direttore dell'UOC Cure Primarie o suo delegato e inviata alla sede ADI di competenza per la tempestiva attivazione del servizio.

Il profilo di inserimento del paziente varia a seconda della complessità clinico/assistenziale e può essere:

- ADI A (profilo di carattere riabilitativo)
- ADI B (profilo di prevalente carattere infermieristico)
- ADI C (profilo con accesso programmato a cura del medico di medicina generale)
- ADI D (profilo con accesso integrato del medico di medicina generale e dell'infermiere)

- ADI D Oncologico (profilo con accesso integrato del medico di medicina generale e dell'infermiere, con l'eventuale ulteriore integrazione con il Nucleo di Cure Palliative)
- ADI HR (profilo di ospedalizzazione domiciliare che, oltre all'integrazione delle figure previste nel profilo ADI D, prevede l'accesso a domicilio del medico specialista ospedaliero)

## 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 di Assistenza Domiciliare si impegna, sul fronte delle cure palliative, secondo quanto definito dall'OMS ovvero garantendo interventi terapeutici e assistenziali finalizzati alla cura attiva e totale dei malati la cui malattia di base non risponde più a trattamenti specifici.

In questi malati, fondamentale è il controllo del dolore e degli altri sintomi e in generale dei problemi psicologici sociali.

Obiettivo delle cure palliative è il raggiungimento della migliore qualità di vita possibile per i malati e le loro famiglie.

Inoltre, sempre nel corso del 2019, il Servizio di Assistenza Domiciliare si impegna ad attuare quanto previsto nella Delibera della Giunta regionale del Veneto n. 1075 del 13 luglio 2017, in termini di servizio offerto all'utente ampliando gli orari di erogazione delle prestazioni.



## 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 عليك 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 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@aulss9.veneto.it

#### OSPEDALE DI LEGNAGO

e-mail: giuliana.mantovani@aulss9.veneto.it

#### OSPEDALI DI BUSSOLENGO-VILLAFRANCA

e-mail: gfranzon@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).