

REGIONE DEL VENETO



ULSS9
SCALIGERA

OSPEDALI DI BUSSOLENGO
VILAFRANCA e MALCESINE

CARTA DEI SERVIZI

UNITÀ OPERATIVA COMPLESSA DI
PRONTO SOCCORSO



DIRETTORE: DOTT. BRUNO GENCO

Coordinatore Pronto Soccorso di Villafranca:

ENRICO CONFENTE

Coordinatore Pronto Soccorso di Bussolengo e Punto di Primo

Intervento di Malcesine:

MARISA PRIVITERA

ÉQUIPE

Dott. Bruno Genco - Direttore UOC Pronto Soccorso

PRONTO SOCCORSO DI VILLAFRANCA

Dott. Bruno Genco

Dott.ssa Valeria Bovo

Dott. Giovanni Brunetto

Dott. Ugo Matarese

Dott. Agostinho Sambu

Dott. Carmelo Tomasello

Enrico Confente - Coordinatore

PRONTO SOCCORSO DI BUSSOLENGO

Dott. Carlo Menini - UOS PS Bussolengo

Dott.ssa Erika Calisi

Marisa Privitera - Coordinatrice

PUNTO DI PRIMO INTERVENTO DI MALCESINE

Dott. Agostinho Primeiro

Marisa Privitera - Coordinatrice

ATTIVITÀ

Il Pronto Soccorso è l'unità operativa deputata alla gestione dell'emergenza/urgenza sanitaria che giunge all'ospedale dal territorio.

Esso si prefigge di garantire nel minor tempo possibile interventi diagnostici e terapeutici a salvaguardia della vita dei pazienti e impedire, quando possibile, esiti invalidanti.

Rappresenta la prima struttura all'interno dell'ospedale dedicata all'attività di diagnosi e cura che per gli eventi acuti risulta tanto più efficace nel ridurre il tasso di mortalità e gli esiti invalidanti, quanto più precocemente attuata.

Recarsi al Pronto Soccorso per prestazioni non urgenti o per evitare le liste d'attesa crea inevitabilmente disagio per il prolungarsi del tempo di attesa e per le risorse umane che vengono impiegate impropriamente, sottraendole alla cura dei pazienti che ne hanno effettivamente bisogno.

L'accesso al Pronto Soccorso è garantito 24 ore su 24. Particolare attenzione viene dedicata all'attuazione della terapia del dolore e della ventilazione meccanica non invasiva per patologie respiratorie.

Al Pronto Soccorso dell'ospedale di Bussolengo è collegato funzionalmente anche il Punto di Primo Intervento (PPI) dell'ospedale di Malcesine.

SERVIZI OFFERTI

IL PERCORSO DELL'UTENTE CHE ACCEDE AL SERVIZIO DI PRONTO SOCCORSO

- IL TRIAGE

L'accesso al Pronto Soccorso, fatti salvi i casi di emergenza che accedono direttamente, segue un percorso predefinito che inizia con la valutazione del paziente da parte di un infermiere adeguatamente formato che, attraverso brevi domande e considerazione dei sintomi e dei parametri vitali, stabilisce le priorità di accesso alla visita e assegna un codice colore indicante la gravità del caso.

Il *triage* è un sistema riconosciuto a livello internazionale, regolamentato da protocolli interni validati dal direttore del servizio.

A ciascun paziente viene assegnato un codice colore che definisce la gravità del caso e le priorità di accesso alla visita del medico.

Qualora le condizioni cliniche del paziente peggiorino durante l'attesa, è comunque possibile che anche il codice colore possa essere modificato (rivalutazione).

La formulazione dei codici prevede:

- Codice rosso: interruzione o compromissione delle funzioni vitali
- Codice arancione: condizione stabile con alto rischio evolutivo
- Codice giallo: condizione stabile con basso rischio evolutivo e con possibile danno d'organo
- Codice verde: condizione stabile senza rischio evolutivo con alto grado di sofferenza
- Codice bianco: problema non urgente o di minima rilevanza clinica

- L'ACCETTAZIONE

Il Pronto Soccorso è il servizio che gestisce l'accettazione dei pazienti all'interno dell'ospedale attraverso:

- Ricoveri urgenti
- Ricoveri per pazienti trasferiti da altri ospedali
- Ricoveri richiesti dai medici di medicina generale, previa valutazione del medico di Pronto Soccorso

I ricoveri programmati, i *day-surgery* e i *day-hospital* vengono gestiti direttamente dal reparto di degenza, che invia autonomamente la documentazione allo sportello dell'accettazione amministrativa dell'ospedale.

- LE CONSULENZE SPECIALISTICHE E LE INDAGINI STRUMENTALI

Molto spesso il medico di Pronto Soccorso, per risolvere il problema sanitario del paziente, può avvalersi della consulenza di colleghi specialisti e/o di indagini strumentali per meglio definire la diagnosi e l'ideale trattamento terapeutico.

Il paziente che viene inviato in consulenza specialistica o che viene inviato per sottoporsi a indagini strumentali è tenuto, dopo l'esecuzione degli stessi, a tornare con il referto in Pronto Soccorso affinché il verbale possa essere completo di tutta la documentazione richiesta, della diagnosi finale e della relativa prognosi.

In caso contrario il verbale rimarrà incompleto e verrà contrassegnato con la dicitura “Il paziente non torna dopo consulenza” che comporta l’addebito del *ticket*.

Nei casi di infortunio sul lavoro o di eventi che comportino l’obbligo di denuncia e/o di invio del referto all’Autorità Giudiziaria (incidente stradale, violenza, morso di animale, malattia infettiva) la completezza del verbale di Pronto Soccorso è importante anche per evitare illeciti amministrativi e legali.

Il Pronto Soccorso dell’ospedale di Bussolengo può avvalersi della collaborazione delle seguenti unità operative con servizio di “Guardia Attiva” 24 ore su 24:

- Anestesia-Rianimazione
- Area Omogenea Internistica (orario: 9.00-16.00)
- Radiologia (orario: 8.00-20.00)

e dei seguenti servizi diagnostici:

- Laboratorio analisi (diurno, notturno/prefestivo/festivo POCT)
- Radiologia
- Endoscopia digestiva

Presso il Pronto Soccorso di Bussolengo e presso il PPI di Malcesine è presente un’ambulanza infermierizzata attiva 24 ore su 24, adibite principalmente al soccorso territoriale, tutte in collegamento con la centrale operativa di Verona Emergenza (118).

Il Pronto Soccorso dell’ospedale di Villafranca può avvalersi della collaborazione delle seguenti unità operative con servizio di “Guardia Attiva” 24 ore su 24:

- Anestesia-Rianimazione
- Ostetricia-Ginecologia
- Area Omogenea Internistica
- Area Omogenea Chirurgica
- Pediatria
- Radiologia

Può inoltre contare sulla collaborazione delle seguenti unità operative con letti di degenza:

- Cardiologia
- Chirurgia Generale
- Geriatria
- Medicina Generale
- Otorinolaringoiatria
- Ortopedia-Traumatologia
- Ostetricia-Ginecologia
- Pediatria

e dei seguenti servizi diagnostici:

- Laboratorio analisi
- Radiologia
- Endoscopia digestiva
- Servizio immuno-trasfusionale

L'UNITÀ OPERATIVA SEMPLICE DI OSSERVAZIONE BREVE INTENSIVA (OBI)

(sede principale Villafranca) – Direttore: dott. Bruno Genco

Qualora sia necessario un approfondimento diagnostico e/o trattamento terapeutico protratto nel tempo, è possibile usufruire della degenza in osservazione breve intensiva del Pronto Soccorso fino alla stabilizzazione del paziente o alla remissione della sintomatologia. L'obiettivo è garantire un adeguato studio e trattamento della patologia, evitando un'ospedalizzazione impropria.

A conclusione di questo periodo, i pazienti possono essere dimessi al proprio domicilio, ricoverati o trasferiti presso altra struttura sanitaria. L'area di osservazione breve intensiva del Pronto Soccorso dell'ospedale di Villafranca è costituita da otto letti di degenza forniti di *monitor* per il controllo dei parametri vitali.

Il medico è sempre disponibile per informazioni riguardo i pazienti ricoverati in osservazione breve intensiva. Per ogni necessità ci si rivolge all'infermiere di turno.

IL SOCCORSO TERRITORIALE – 118

Il servizio di emergenza territoriale è coordinato dalla Centrale Operativa di Verona Emergenza come stabilito dal DPR 27 marzo 1992, "Istituzione 118". Dopo aver ricevuto la richiesta telefonica di soccorso e stimata la gravità, l'infermiere del 118 contatta il mezzo di soccorso più idoneo e più vicino, in quel momento disponibile, e lo invia sul luogo del soccorso.

I mezzi deputati al soccorso territoriale possono essere classificati in:

- Ambulanza medicalizzata
- Ambulanza infermierizzata
- Ambulanza con volontari (DGR 870/2022)

Sul luogo dell'evento viene attuata una prima, indispensabile, stabilizzazione del paziente, prima di trasportare l'infortunato, di norma, al Pronto Soccorso più vicino.

Tutti gli equipaggi devono garantire l'adempimento di requisiti tecnico-strumentali e formativi per poter stipulare la convenzione che permetta loro di operare sul territorio.

LOTTA AL DOLORE

Nei Pronti Soccorsi di Villafranca e Bussolengo e nel Punto di Primo Intervento di Malcesine sono stati nominati i Referenti del Dolore come da DGRV 1090/2008, LR 7/2009 e Legge Nazionale 38/2010, allo scopo di uniformare e migliorare le procedure per il rilevamento e il controllo del dolore, qualsiasi ne sia la causa. Tali norme legislative prevedono che i referenti siano responsabili della "tutela dei pazienti che lamentino un'insufficiente controllo del dolore".

ULTERIORI INFORMAZIONI PER GLI UTENTI

CONTROLLI, MEDICAZIONI, PRATICHE INAIL

Le prestazioni differibili e i controlli programmati (medicazioni, pratiche INAIL successive alla prima) vengono effettuate dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 17.00, esclusi il sabato, domenica e i giorni festivi.

RITIRO RADIOGRAFIE

Le radiografie non sono più sistematicamente consegnate ai pazienti. Si possono ritirare su richiesta presso la Segreteria della Radiologia.

VESTIARIO, BENI PERSONALI

Per esigenze sanitarie di urgenza/emergenza è possibile che il personale del Pronto Soccorso sia costretto a tagliare gli indumenti. Il vestiario rimarrà in deposito, presso il Pronto Soccorso, per dieci giorni, trascorsi i quali, sarà eliminato.

INFORMAZIONI PER GLI UTENTI RIGUARDANTI IL PAGAMENTO DEL *TICKET*

L'applicazione del *ticket* non è soggetta alla discrezionalità degli operatori del Pronto Soccorso, che sono obbligati ad applicarlo in tutti i casi previsti dalla normativa.

Si rimanda alle normative di legge:

- Decreto Legge 6 luglio 2011 n. 98
- DGR n. 1868 del 15 novembre 2011
- DGR n. 74 del 4 febbraio 2014
- DGR n. 1513 del 12 agosto 2014

IMPEGNI NEI CONFRONTI DEGLI UTENTI

Per l'anno 2025 l'UOC di Pronto Soccorso assume:

- l'impegno del personale costantemente volto alla prevenzione dei rischi ed al verificarsi di eventi indesiderati per i pazienti al fine di garantire prestazioni assistenziali sicure sia per i pazienti stessi sia per gli operatori sanitari.
- l'impegno di condividere la Carta dei Servizi con le Associazioni di Tutela dei cittadini e/o Volontariato, al fine di favorire la partecipazione dei destinatari dei servizi offerti al processo di condivisione e comunicazione.

A tal proposito si segnala che la Carta dei Servizi è stata condivisa con l'Associazione S.O.S. Servizio Operativo Sanitario OdV (Piazza della Vittoria, 10, 37060, Sona VR).

Per saperne di più [www.aulss9.veneto.it/sicurezza del paziente](http://www.aulss9.veneto.it/sicurezza_del_paziente)



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 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.

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

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

OSPEDALE DI LEGNAGO

e-mail: emanuela.marchiori@aulss9.veneto.it

OSPEDALI DI BUSSOLENGO-VILLAFRANCA

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: 31 marzo 2025