

REGIONE DEL VENETO



ULSS9  
SCALIGERA

OSPEDALE DI LEGNAGO

## CARTA DEI SERVIZI

UNITÀ OPERATIVA COMPLESSA DI  
GERIATRIA



**DIRETTORE:** Dott.ssa MARGHERITA AZZINI  
**COORDINATORE INFERMIERISTICO:** ROBERTO VISENTIN

Segreteria: dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 12.30  
Tel. 0442 622754

*e-mail:* [geriatria.leg@aulss9.veneto.it](mailto:geriatria.leg@aulss9.veneto.it)

## *ÉQUIPE*

Direttore:

Dott.ssa Margherita Azzini

*Équipe* medici:

Dott. Paolo Bertassello

Dott.ssa Elena Bortolazzi

Dott.ssa Silvia Confente

Dott.ssa Giorgia De Conti

Dott.ssa Alice Falceri

Dott. Roberto Filippin

Dott. Giorgio Gasparini

Dott. Ludovico Gasparini

Dott. Romildo Gasparini

Dott. Michele Pianegonda

Dott. Francesco Spelta

Coordinatore infermieristico:

Roberto Visentin

Orari e contatti UOC Geriatria:

Segreteria: dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 12.30

Tel. 0442 622754 - *e-mail*: [geriatria.leg@aulss9.veneto.it](mailto:geriatria.leg@aulss9.veneto.it)

## ATTIVITÀ

L'UOC di Geriatria dell'Ospedale di Legnago è un reparto dedicato a pazienti anziani affetti da patologia di ambito medico in fase acuta. Vengono curati pazienti di età superiore a 65 anni, con patologie acute o croniche riacutizzate che possono interessare più organi e apparati, spesso a elevata complessità clinica e assistenziale.

Nella medicina geriatrica la risoluzione dell'episodio acuto di malattia è sempre legato al concomitante obiettivo del mantenimento dell'autosufficienza e dell'autonomia del paziente anziano. La presa a carico del paziente è globale, multidisciplinare, con costante attenzione alle problematiche socio-sanitarie e assistenziali, e prevede il coinvolgimento della famiglia e la collaborazione con i servizi territoriali per garantire l'adeguata presa in carico del paziente, in particolare dell'anziano fragile.

## SERVIZI OFFERTI

### RICOVERO OSPEDALIERO IN REGIME ORDINARIO

Il reparto di Geriatria accoglie pazienti ultrasessantacinquenni affetti da patologia medica in fase acuta, spesso polipatologici complessi.

I medici, il coordinatore, il personale infermieristico e gli OSS sono a disposizione dei pazienti e dei familiari per cercare di risolvere problematiche legate all'assistenza, ottimizzare il *comfort* dei degenti oltre a garantire la qualità delle cure mediche.

Tutti i pazienti vengono sottoposti a una valutazione multidimensionale per quanto concerne gli aspetti clinici, i bisogni assistenziali, lo stato funzionale e la situazione sociale.

Il reparto è collocato al terzo piano blocco sud dell'Ospedale di Legnago. È suddiviso in due sezioni:

- Sezione A - 21 posti letto di Geriatria + Nucleo di 4 posti letto alta intensità di cura
- Sezione B - 20 posti letto di Geriatria

Il ricovero ospedaliero può avvenire attraverso le seguenti modalità di accesso:

- Accesso in urgenza da Pronto Soccorso
- Accesso programmato

Nella modalità di accesso in regime d'urgenza il paziente viene valutato dal medico di Pronto Soccorso, ed eventualmente anche dal Geriatra/Internista di guardia in consulenza. Viene poi accompagnato presso l'UOC di Geriatria.

Nel caso eccezionale di mancanza di posti letto, il paziente viene ricoverato in appoggio temporaneo in altre unità operative. Viene seguito da un medico Geriatra e accolto in Geriatria appena possibile.

Nella modalità di accesso programmato, il ricovero avviene su richiesta del medico di medicina generale che contatta un medico del reparto e invia il paziente con lettera di accompagnamento. Il paziente verrà quindi chiamato dal domicilio appena il posto letto sarà disponibile (secondo priorità).

## ULTERIORI INFORMAZIONI PER GLI UTENTI

### ACCESSO AI VISITATORI

In attuazione delle indicazioni della Regione Veneto e relative indicazioni della Direzione Funzione Ospedaliera dell'Ulss 9 Scaligera, sono consentiti gli accessi dei visitatori nel reparto negli orari previsti con utilizzo dei dispositivi di protezione delle vie respiratorie (mascherina chirurgica/FFP2).

## ORARIO DELLA VISITE

L'orario di visita è fissato dalle ore 11.30 alle 13.00 e dalle ore 17.00 alle 20.00, per un massimo di due persone per paziente, da lunedì a domenica.

Va mantenuto il distanziamento.

A giudizio medico e in base all'andamento clinico del paziente tali disposizioni potranno variare.

A discrezione del Direttore, in accordo con la Direzione Medica, gli accessi dei visitatori al reparto potranno essere temporaneamente modificati o organizzati su appuntamento.

Previo accordi con i medici e in base alle attività sanitarie di assistenza del personale infermieristico è possibile effettuare delle video-chiamate ai degenti tramite *tablet* presente nel reparto. L'orario e la frequenza delle video-chiamate saranno concordate con criteri volti a garantire a tutti i degenti la possibilità di usufruire di tale servizio. Il familiare interessato fornirà il proprio numero di cellulare e sarà chiamato dal reparto.

## COLLOQUIO CON I MEDICI

Al fine di garantire una costante e puntuale informazione sullo stato di salute agli aventi diritto (familiari autorizzati dal paziente a ricevere informazioni, medici di medicina generale, tutori legali e amministratori di sostegno), i medici di reparto sono disponibili per informazioni dal lunedì al venerdì nella fascia oraria 11.30-12.30 presso gli studi medici in reparto.

Non saranno fornite informazioni in altre fasce orarie.

Non sono ammessi familiari in reparto né per assistenza né per colloquio con modalità diverse da quelle descritte.

## ORARI PASTI

Colazione ore 8.00, pranzo ore 12.00, cena ore 18.00.

I pasti sono serviti con vassoio termico personalizzato. Il menù può essere scelto ogni giorno fra tre diverse proposte, salvo eventuali prescrizioni dietetiche. È prevista da regolamento una bottiglia di acqua a pasto e bevande calde (salvo disposizioni mediche).

## ASSISTENTE SOCIALE

L'Assistente Sociale riceve su appuntamento per informazioni su certificazioni di invalidità, procedure per l'assistenza domiciliare, per l'accesso ai Centri di Servizi ed altre problematiche di tipo sociale. Telefono n. 0442 622452.

## INFERMIERE *CASE-MANAGER*

L'Infermiere *case-manager* si occupa di programmare le "dimissioni protette", fornisce informazioni e aiuto all'utente e ai familiari nell'organizzare il rientro a domicilio. Si occupa dell'eventuale richiesta di attivazione dell'ADI (Assistenza Domiciliare Integrata), coadiuva la prescrizione degli ausili, educa alla gestione dei dispositivi sanitari in collaborazione con l'*équipe* infermieristica (esempio: terapia infusiva, catetere vescicale, medicazioni). Collabora con

l'assistente sociale e il medico geriatra alla compilazione delle scheda Svama per l'inserimento del paziente presso Centri Servizi, *Hospice*, RSA, Ospedale di Comunità.

#### ACCOGLIMENTO IN REPARTO

Al momento della accettazione in reparto viene consegnata la *brochure* informativa.

Tutto il personale del reparto è impegnato a garantire l'ascolto e l'accoglienza degli utenti, al fine di fornire informazioni e erogare una adeguata risposta ai bisogni assistenziali.

Prima di essere sottoposti a prestazioni diagnostiche o terapeutiche i pazienti (o i loro legali rappresentanti) ricevono dal medico e dall'infermiere le informazioni sulla finalità e sulla natura delle procedure e dei trattamenti, sulle conseguenze ed eventuali rischi che comportano, al fine di raccogliere ed aggiornare costantemente il consenso informato nell'ottica della migliore alleanza terapeutica.

#### COSA PORTARE PER IL RICOVERO IN OSPEDALE

Biancheria intima, magliette bianche maniche corte comode, pigiama (si sconsiglia la camicia da notte); vestaglia e/o golfino; calze corte; *beauty* con oggetti personali; pettine, deodorante, scatola porta dentiera; calzature comode che non scivolino.

Documentazione ricoveri precedenti e/o referti esami, visite specialistiche.

Le stanze di degenza sono a uno o due letti con campanello di chiamata, tutte dotate di servizi igienici e di ventilazione climatizzata.

Ogni unità letto può essere dotata di materasso antidecubito, quando necessario.

Ogni unità letto è fornita di TV, attivabile con scheda a pagamento.

Nell'ospedale è presente un ministro del culto cattolico, sempre reperibile su chiamata.

La chiesa si trova nel corridoio di collegamento con il blocco nord al piano terra.

È presente una specifica linea telefonica per la traduzione simultanea della lingua straniera attivabile dal personale di reparto.

Il certificato di ricovero può essere richiesto al personale medico e/o al coordinatore.

#### MODALITÀ DELLA DIMISSIONE

La dimissione del paziente è programmata sulla base della risoluzione del problema clinico o sua stabilizzazione e viene comunicata con adeguato preavviso ai familiari o alla struttura territoriale a cui il paziente viene affidato.

Se il paziente necessita di ambulanza, questa viene prenotata nel primo orario disponibile (sabato e domenica compresi).

Se le condizioni del paziente determinano la necessità di una presa in carico sanitaria a domicilio, l'infermiere *case manager* si attiva attraverso il coinvolgimento della COT (Centrale Operativa Territoriale) per valutare con i familiari i bisogni assistenziali, l'eventuale attivazione dell'ADI (Assistenza Domiciliare Integrata) o la richiesta di presidi (assorbenti, letto, materasso, carrozzina, ausili per la deambulazione ecc.)

Ai pazienti in dimissione viene consegnata dal medico una relazione contenente informazioni riguardanti il ricovero, le indagini diagnostiche effettuate, le cure praticate, il trattamento consigliato dopo la dimissione.

L'autodimissione si ha quando il paziente decide volontariamente di dimettersi dal reparto, contro il parere del medico. In tali circostanze egli o un suo legale rappresentante dovrà firmare la dimissione volontaria nell'apposito modulo prestampato di autodimissione.

Per la dimissione volontaria non viene consegnata al paziente la lettera di dimissione completa, ma solo la prescrizione terapeutica. Il paziente dovrà farsi carico del trasporto.

#### POST-RICOVERO

Quando il paziente necessita di ulteriori indagini di completamento della degenza e le condizioni lo permettono viene dimesso e inserito, fino a 30 giorni dalla dimissione, in un programma chiamato post-ricovero. Nella lettera di dimissione vengono segnalati il tipo di esame programmato, la modalità di preparazione e la data di esecuzione. Il trasporto dei degenti alla sede ospedaliera e viceversa, per espletare tali accertamenti, è garantito dal reparto con ambulanza solamente per i pazienti non autosufficienti e non trasportabili con mezzi propri.

A conclusione dell'*iter* diagnostico il medico compila una ulteriore lettera a completamento della lettera fornita alla dimissione.

Alla dimissione definitiva può essere richiesta la copia della cartella clinica accedendo alla *homepage* aziendale ([www.aulss9.veneto.it](http://www.aulss9.veneto.it)).

In caso di decesso, dopo constatazione del medico, la salma viene tenuta in reparto, in una stanza appositamente adibita, per almeno due ore prima di essere accompagnata alle celle mortuarie.

#### ORTOGERIATRIA

Presso l'UOC Ortopedia è attivo un percorso di co-gestione ortopedico-geriatrica di pazienti anziani ricoverati in Ortopedia per frattura di femore.

#### ATTIVITÀ AMBULATORIALE

- Ambulatorio di Osteoporosi (Centro Prescrittore Autorizzato Regionale per l'Osteoporosi) lunedì-mar-

tedì-giovedì-venerdì orario 8.30-13.00; 14.00-15.30; mercoledì orario 8.30-13.00. Le visite vengono effettuate presso il poliambulatorio (ambulatorio 29).

I pazienti valutati negli ambulatori che necessitano di iniezione, infusione di sostanze terapeutiche o terapia educativa per farmaci prescritti con piano terapeutico vengono presi in carico dal servizio. Le eventuali somministrazioni si eseguono, su appuntamento, il lunedì dalle ore 8.30 alle 12.00 e il giovedì dalle ore 11.30 alle 12.30 presso l'Ambulatorio Integrato di Medicina al sesto piano del blocco sud.

- Ambulatorio divisionale di Geriatria - Ambulatorio geriatrico per i disturbi neurocognitivi (mercoledì orario 14.00-16.00).

Le visite vengono effettuate presso il poliambulatorio (ambulatorio 29).

Presso l'ambulatorio vengono espletate:

- Prima visita geriatrica e controllo

- Prima visita geriatrica per disturbi cognitivi, per demenza e controllo

- Certificazione per richiesta di invalidità civile, prescrizione di ausili, esenzioni per patologia.
- Ambulatorio per prescrizione e controllo terapia antitrombotica - piano terapeutico DOAC (martedì dalle ore 14.00 alle 15.00). Le visite vengono effettuate presso l'ambulatorio n. 13, sesto piano blocco sud.  
Le prenotazioni avvengono tramite Cup con richiesta motivata del medico di medicina generale.
- Ambulatorio multiprofessionale geriatrico di continuità di cura  
Presso tale ambulatorio si attua la presa in carico medico-infermieristica alla dimissione dal reparto dei pazienti anziani con importante comorbidità ad elevato rischio di riacutizzazione/scompenso nel breve periodo. Le visite vengono effettuate presso l'ambulatorio n. 13, sesto piano blocco sud.
- Ambulatorio oncogeriatrico  
Rivolto ai pazienti anziani affetti da patologia oncologica che necessitino di valutazione multidimensionale geriatrica ai fini prognostici.

## IMPEGNI NEI CONFRONTI DEGLI UTENTI

Per il 2024 l'UOC di Geriatria 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 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](mailto:mara.fasoli@aulss9.veneto.it)

#### OSPEDALE DI LEGNAGO

e-mail: [simona.beriti@aulss9.veneto.it](mailto:simona.beriti@aulss9.veneto.it)

#### OSPEDALI DI BUSSOLENGO-VILAFRANCA

e-mail: [gabriella.franzon@aulss9.veneto.it](mailto: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: 21 marzo 2024