

REGIONE DEL VENETO



ULSS9
SCALIGERA

OSPEDALE DI VILLAGRANCA

CARTA DEI SERVIZI

UNITÀ OPERATIVA COMPLESSA DI
GERIATRIA



DIRETTORE: DOTT. MATTEO GREZZANA

COORDINATORE: PAOLA GELMINI

Tel. 045 63388273 – fax 045 63388247

e-mail: paola.gelmini@aulss9.veneto.it

ÉQUIPE

Direttore:

Dott. Matteo Grezzana

Dirigenti medici:

Dott.ssa Antonia Ballarin

Dott. Andrea Lobba

Dott. Francesco Manara

Dott.ssa Chiara Pavan

Dott.ssa Immacolata Simione

Dott. Tommaso Stoppini

Dott.ssa Francesca Zanetti

ATTIVITÀ

La geriatria (dal greco γέρων, "vecchio, anziano" e ἰατρεία, "cura") è una disciplina medica che studia le malattie che si verificano nell'anziano e le loro conseguenze disabilitanti, con l'obiettivo fondamentale di ritardare il declino funzionale e mentale, mantenendo al contempo l'autosufficienza e la miglior qualità di vita possibile, possibilmente al domicilio del paziente.

La cura del paziente anziano risulta efficace nel lungo termine solo se integrata e coordinata nei diversi luoghi di assistenza (l'ospedale per acuti, l'ospedale di comunità, le residenze sanitarie assistenziali e il domicilio) con la collaborazione attiva di tutte le figure professionali che prendono in carico il paziente (medici geriatri, medici specialisti in altre discipline, medici di medicina generale, infermieri, fisioterapisti, assistenti sociali). Da qui l'impegno della Unità Operativa di Geriatria nel realizzare la "continuità assistenziale", intesa come medicina coordinata e collaborativa che pone al centro del suo operare la salute e il benessere della persona anziana.

La realizzazione di questo approccio non può ovviamente prescindere dal rispetto dei principi di umanizzazione dell'assistenza e dalla condivisione degli obiettivi terapeutici con il paziente e i *caregiver* (*shared decision making*). Il ricovero nella Unità Operativa di Geriatria si caratterizza pertanto non solo come diagnosi e cura dell'acuzie clinica, ma come momento di riconciliazione della terapia farmacologica cronica, rivalutazione dei bisogni socio-assistenziali, chiarificazione e condivisione degli obiettivi terapeutici del paziente in accordo con i *caregiver*.

SERVIZI OFFERTI – PRESTAZIONI AMBULATORIALI

A livello ambulatoriale l'Unità Operativa di Geriatria, oltre a effettuare consulenze specialistiche per il Pronto Soccorso e le altre unità operative ospedaliere, fornisce le seguenti prestazioni:

AMBULATORIO DIVISIONALE GERIATRICO

Tipo di attività: visite specialistiche geriatriche.

L'ambulatorio divisionale di Geriatria si occupa della valutazione multidimensionale, anche ai fini dell'inoltro della domanda per il riconoscimento dell'invalidità civile, della diagnosi e del trattamento delle sindromi geriatriche, della prescrizione di ausili.

Sede: Poliambulatori 2° piano – blocco B – Ospedale Magalini, Via Ospedale 2, 37069 Villafranca (VR).

Documentazione necessaria: prenotazione tramite Centro Unico Prenotazioni (Cup), impegnativa del medico curante, eventuali lettere di dimissione e documentazione precedente, tessera sanitaria.

AMBULATORIO PARIDE (PREVENZIONE NELL'ANZIANO DEL RISCHIO DI EMBOLISMO)

Tipo di attività: si occupa della valutazione dei pazienti affetti da patologie (fibrillazione atriale e tromboembolismo venoso) che necessitano di terapia anticoagulante, in particolare con anticoagulanti orali diretti.

Si effettuano valutazioni in merito alla presenza di condizioni di trombofilia o di patologie della emostasi e alle complicanze legate alla terapia anticoagulante.

L'attività di diagnostica vascolare viene svolta grazie alla collaborazione con l'UOC di Chirurgia Generale.

Sede: piano 1° – Ala Est – Ospedale Orlandi, Via Ospedale 4/6, 37012 Bussolengo (VR).

Documentazione necessaria: prenotazione tramite Cup, impegnativa del medico curante, eventuale lettera di dimissione e piano terapeutico da rinnovare, esami ematici recenti (in particolare creatinina con GFR, emocromo, AST, ALT), documentazione medica precedente, tessera sanitaria.

AMBULATORIO TUMORI DELL'ANZIANO

Tipo di attività: valutazione multidimensionale dei pazienti anziani affetti da patologie oncologiche.

Sede e prenotazione: tali visite vengono programmate in collaborazione con l'UOSD di Oncologia su indicazione dello Specialista Oncologo, presso l'Ospedale Magalini, Via Ospedale 2, 37069 Villafranca (VR).

AMBULATORIO TRASFUSIONALE E DI TERAPIA ENDOVENOSA MARZIALE

Tipo di attività: terapia ed inquadramento diagnostico dei pazienti affetti da anemia mediante trasfusione con emazie concentrate e somministrazione di ferro per via endovenosa.

Sede: Piano terra – Ingresso dall'atrio centrale – Ospedale Magalini Via Ospedale 2, Villafranca (VR).

Documentazione necessaria: prenotazione tramite invio di richiesta e documentazione clinica da parte del medico di medicina generale o del medico specialista all'*équipe* dedicata (e-mail: infusioni.geriatria@aulss9.veneto.it). I medici rispondono entro 24 ore da lunedì a venerdì festività escluse. Le prenotazioni degli accessi vengono effettuate direttamente dall'*equipe* medica in base alla priorità clinica. L'attività viene svolta nelle ore del mattino delle giornate di martedì, giovedì e venerdì (festività escluse). Il servizio si avvale della collaborazione della UOC di Medicina Trasfusionale anche per quanto attiene al personale infermieristico e di supporto.

SERVIZI OFFERTI - PRESTAZIONI IN REGIME DI RICOVERO

In regime di ricovero vengono svolte tutte le attività riguardanti la prevenzione, la diagnosi, la cura e la riabilitazione riferite a persone di età superiore a 65 anni.

L'UOC Geriatria partecipa inoltre all'attività del *Team* Nutrizionale Aziendale in merito alla prescrizione e al monitoraggio della terapia nutrizionale per via enterale e parenterale; in regime di degenza il paziente viene valutato quando necessario anche dalla dietista.

Presso il Comitato Etico per la Pratica Clinica è presente un rappresentante della UOC di Geriatria. Tale organismo aziendale si occupa dell'analisi etica di casi clinici complessi, dello sviluppo di raccomandazioni su argomenti clinicamente rilevanti, della formazione del personale in merito ai problemi etici. L' UOC Geriatria partecipa al team senologico aziendale ed al Comitato per le Infezioni Ospedaliere (CIO)

MODALITÀ DI ACCESSO

- Ricovero Ordinario Programmato

I ricoveri sono programmati sulla base dell'indicazione clinica formulata dai medici del reparto, su richiesta del medico curante o dello specialista ambulatoriale.

Il giorno e l'ora del ricovero vengono comunicata direttamente al paziente e/o ai suoi familiari; in tale data il paziente dovrà presentarsi in reparto munito di documento personale di riconoscimento, tessera sanitaria, impegnativa del medico curante e il necessario per la permanenza in reparto.

- Ricovero Urgente

Il medico di guardia del reparto, o del Pronto Soccorso, può disporre un ricovero d'urgenza, in base alla patologia del paziente, compatibilmente con la disponibilità dei posti letto. Nel caso in cui il ricovero non sia possibile o siano necessarie cure presso altro istituto viene organizzato il trasporto protetto, previo contatto telefonico con la struttura di destinazione. Fin dall'accoglimento il paziente viene valutato congiuntamente dal personale medico e infermieristico ai fini di assicurare una presa in carico tempestiva, globale e multiprofessionale.

ULTERIORI INFORMAZIONI PER GLI UTENTI

- Vivere il Reparto

A ogni utente vengono assegnati un letto, un armadio e un comodino personale, mentre il tavolo e le sedie della stanza sono di uso comune. Ogni camera è dotata di bagno con doccia. Un campanello di chiamata situato accanto al letto consente di allertare il personale infermieristico.

Viene raccomandato ai pazienti di avvisare sempre l'infermiere o la Coordinatrice Infermieristica prima di allontanarsi dal reparto. In ospedale è vietato fumare e consumare bevande alcoliche.

Si raccomanda di mantenere il telefono cellulare in modalità silenziosa e di spegnerlo quando richiesto dal personale medico o infermieristico.

Si ricorda che è fatto esplicito divieto a pazienti e familiari di fotografare o riprendere in video persone o ambienti all'interno della struttura senza aver chiesto e ottenuto preventiva autorizzazione dalla Direzione Medica e liberatoria dai soggetti interessati.

Si consiglia di non tenere in ospedale gioielli, oggetti di valore e rilevanti somme di denaro.

- Visite ai ricoverati

Tutti giorni dalle 11:30 alle 13:00 e dalle 17:00 alle 20:00. E' consentito l'accesso al reparto a 2 visitatori per paziente qualora non isolamento; nel caso ci fossero più di 2 visitatori dovranno alternarsi nell'orario previsto. Per i pazienti degenti in area COVID le visite saranno garantite nei medesimi orari salvo modifiche correlate all'andamento epidemiologico.

Qualora le condizioni del paziente ricoverato fossero particolarmente critiche, previo accordo con il Direttore e la Coordinatrice Infermieristica, può essere consentita la presenza di un familiare.

È sconsigliato l'ingresso ai minori di 12 anni.

- Colloqui con i medici

I medici ricevono i familiari dei degenti dal lunedì al venerdì (festività escluse) dalle ore 12.30 alle 13.30 senza necessità di appuntamento. Eventuali colloquio al di fuori di tali fasce orarie saranno da concordare singolarmente con il medico.

- Servizi per i ricoverati e i loro familiari

Il servizio di ristorazione propone giornalmente la scelta tra vari menù (salvo diete o diversa indicazione medica). Sono presenti inoltre distributori di bevande e di caffè, siti al piano rialzato. Nell'ospedale è attivo un servizio di mediazione culturale per gli utenti stranieri.

- La Dimissione

Agli utenti/familiari viene comunicata con anticipo la data di dimissione in modo da poter predisporre, in sicurezza, il rientro a domicilio o in struttura.

Alla dimissione la lettera redatta dal medico contiene la sintesi degli accertamenti effettuati, la diagnosi, la terapia consigliata e le indicazioni per eventuali controlli (in particolare informazioni su eventuali visite o approfondimenti da fare entro i 30 giorni dalla dimissione in regime di *post-ricovero*).

Alla dimissione il paziente o il familiare possono rivolgersi all'Ufficio Accettazione per richiedere la fotocopia della cartella clinica.

Firmando la cartella, sotto la propria responsabilità, è possibile dimettersi, contro il parere del medico.

Per gli utenti che necessitano di interventi terapeutici e assistenziali a domicilio viene impostata la cosiddetta dimissione protetta: il medico di reparto con la collaborazione dell'infermiera di processo segnala alla Centrale Operativa Territoriale e al medico di medicina generale i bisogni assistenziali in essere, mediante la compilazione di una apposita scheda informatizzata. Per accedere ai servizi di rete residenziali, semi-residenziali e domiciliari integrati viene redatta la scheda SVAMA che viene inviata alla Centrale Operativa Territoriale di competenza. Nel caso di pazienti non deambulanti viene organizzato il trasporto a domicilio con l'ambulanza. Il medico di reparto prima della dimissione prescrive gli ausili ai pazienti che ne abbiano necessità.

IMPEGNI NEI CONFRONTI DEGLI UTENTI

Il personale della UOC di Geriatria dell'ospedale di Villafranca individua il seguente impegno da adottare per migliorare la sicurezza dell'utente:

Per l'anno 2025 l'UOC Geriatria dell' Ospedale di Villafranca 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.

L'associazione L' Acero di Daphne ODV (<https://www.lacerodidaphne.org/>) ha contribuito alla revisione di questo documento per migliorarne la comprensione da parte dell'utenza



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: 8 aprile 2025