

REGIONE DEL VENETO



ULSS9  
SCALIGERA

OSPEDALE DI VILLAFRANCA

# CARTA DEI SERVIZI

UNITÀ OPERATIVA COMPLESSA DI  
GERIATRIA



**Direttore: Dott. MATTEO GREZZANA**

Coordinatore: Paola Gelmini

Ospedale di Villafranca  
Tel. 045 63388274 - Fax: 045 63388247  
E-mail: [pgelmini@aulss9.veneto.it](mailto:pgelmini@aulss9.veneto.it)

## ÉQUIPE

Direttore

Dott. Matteo Grezzana

Dirigenti Medici

Dott. Mario De Gasperi

Dott.ssa Antonia Ballarin

Dott.ssa Marina Zanardo

Dott.ssa Giulia Toffanello

Dott. Francesco Manara

## 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.

In Italia il 50% delle giornate di degenza è per le persone con più di 65 anni; uno dei principali obiettivi è quindi quello di operare in collegamento con la medicina territoriale per realizzare la "continuità assistenziale", intesa come medicina coordinata e collaborativa anche in senso verticale fra i diversi tipi di cura (primarie, secondarie e terziarie).

Il coordinamento si realizza su analoghe metodologie applicate nel processo curativo-assistenziale nei diversi *setting* (l'ospedale, le residenze per gli anziani e l'assistenza domiciliare). Solo in questo modo è realizzabile un'efficace terapia di lungo termine.

La nostra divisione di Geriatria promuove la cura in coordinamento che vede il coinvolgimento del paziente e della sua famiglia con l'obiettivo di fornire le cure migliori, pertanto la verifica dei risultati diventa un momento fondamentale.

Per quanto riguarda l'approccio medico, si deve ricordare che la medicina basata sull'evidenza (EBM) non è sempre trasferibile alla popolazione anziana, costantemente esclusa dai *trial* clinici controllati che hanno fornito i dettami EBM; in geriatria si parla sempre di più di Cura basata sull'evidenza. L'approccio di cura è di tipo globale, interdisciplinare e multi-professionale. Costante è la ricerca della continuità assistenziale attraverso la collaborazione con i servizi extra-ospedalieri per garantire un'eventuale dimissione protetta.

## SERVIZI OFFERTI

### PRESTAZIONI AMBULATORIALI IN OSPEDALE

A livello ambulatoriale l'Unità Operativa di Geriatria, oltre ad 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.

Sede: ospedale di Villafranca, presso i poliambulatori (primo piano del blocco B), il martedì dalle ore 11.30 alle ore 13.00, con impegnativa del medico curante previa prenotazione telefonica tramite CUP allo 045 6338181, dal lunedì al venerdì ore 8.00-17.30, il sabato ore 8.00-12.30.

Documentazione necessaria: impegnativa del medico curante, eventuali lettere di dimissione e documentazione precedente, tessera sanitaria.

- AMBULATORIO PARIDE

Tipo di attività: visite specialistiche per la prevenzione del rischio di tromboembolismo nel paziente anziano. Prescrizione e gestione della terapia con i nuovi anticoagulanti orali.

Sedi: ospedale di Bussolengo (piano 1°, monoblocco) e ospedale di Villafranca (piano 3°, blocco B, presso lo studio del direttore), previa prenotazione telefonando allo 045 6338273 dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00 oppure inviando una richiesta via mail a [pgelmini@aulss9.veneto.it](mailto:pgelmini@aulss9.veneto.it) o [matteo.grezzana@aulss9.veneto.it](mailto:matteo.grezzana@aulss9.veneto.it).

Documentazione necessaria: impegnativa del medico curante, eventuale lettera di dimissione e piano terapeutico da rinnovare, esami ematici recenti (creatinina, *Clearence* della creatinina, emocromo, AST, ALT), documentazione medica precedente, tessera sanitaria.

### PRESTAZIONI IN REGIME DI RICOVERO

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

## 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.

Tale modalità di ricovero è poco usata in quanto la maggior parte degli accessi in reparto avviene con ricovero urgente.

### 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.

### TRASFERIMENTO IN ALTRO REPARTO

Il medico di reparto può disporre il trasferimento di un paziente in fase di stabilizzazione o in pre-dimissione in appoggio in un altro reparto all'interno dello stesso ospedale, qualora si verificasse la necessità di accogliere un paziente in condizioni cliniche gravi, inviato dal Pronto Soccorso. Il paziente sarà sempre seguito dal personale medico dell'unità Operativa di Geriatria.

## ULTERIORI INFORMAZIONI PER GLI UTENTI

### VIVERE IL REPARTO

A ogni utente viene assegnato un letto, un armadio con chiave 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 chiamare il personale infermieristico.

Viene raccomandato ai pazienti di avvisare sempre l'infermiere o il coordinatore prima di allontanarsi dal reparto e di non tenere oggetti di valore in camera. In ospedale è vietato fumare e usare i cellulari, in quanto questi ultimi possono interferire con apparecchiature elettromedicali.

## VISITE AI RICOVERATI

Le visite ai degenti sono consentite tutti i giorni.

Gli orari sono i seguenti:

- Nei giorni feriali dalle ore 7.30 alle ore 8.30, dalle ore 11.30 alle ore 13.00 e dalle ore 17.00 alle ore 21.00.

- Nei giorni festivi dalle ore 7.30 alle ore 8.30, dalle ore 11.00 alle ore 13.00 e dalle ore 16.00 alle ore 21.00.

I visitatori sono invitati a non sedersi sui letti, a rispettare gli orari di visita e a non sostare nel corridoio.

È sconsigliato l'ingresso ai minori di 12 anni.

## COLLOQUI CON I MEDICI

I medici sono a disposizione dei pazienti e loro familiari per le informazioni riguardanti la malattia, la cura e gli esami diagnostici. Le notizie relative allo stato di salute del paziente possono essere comunicate, solo a persone indicate dal paziente medesimo, dal lunedì al sabato dalle ore 11.30 alle ore 12.30.

## 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 terra vicino ai poliambulatori.

Nell'ospedale è attivo un servizio di mediazione culturale per gli utenti stranieri.

## PER L'ASSISTENZA AI RICOVERATI

Se le condizioni della persona ricoverata fossero particolarmente gravi, in base al caso clinico, è concessa ad un familiare la possibilità di assistere il paziente. Questa persona ha la possibilità di usufruire di un buono pasto, che può acquistare all'ufficio cassa dell'ospedale e va consegnato al personale di reparto. Su richiesta è possibile avere l'assistenza religiosa da parte di un ministro del culto. La cappella è situata al piano terra. La Santa Messa viene celebrata alle ore 9.00 nei giorni festivi. Nel reparto opera un gruppo di volontari che si propone di avvicinarsi a coloro che si sentono soli e necessitano di compagnia, e presta in particolare assistenza durante i pasti, su indicazione del personale infermieristico.

## LA DIMISSIONE

Alla dimissione il paziente o il familiare può rivolgersi all'Ufficio Accettazione per richiedere la fotocopia della cartella clinica. Su richiesta del paziente, il medico può

rilasciare il permesso di uscita temporaneo. Firmando la cartella, sotto la propria responsabilità, è possibile dimettersi, contro il parere del medico. Il certificato di ricovero può essere richiesto al personale del reparto per documentare il ricovero (ad esempio per il datore di lavoro o per le assicurazioni).

#### DIMISSIONE PROTETTA

Per Dimissione Protetta si intende la dimissione concordata con il medico di medicina generale di pazienti che, superata la fase acuta della malattia, ritornano nell'ambito familiare, ma abbisognano ancora di interventi terapeutici e assistenziali. Attraverso la stesura della scheda SVAMA si attiva l'accesso ai servizi di rete residenziali, semi-residenziali e domiciliari integrati. La scheda viene redatta all'interno del reparto dal medico ed inviata al distretto di appartenenza.

Per accedere ai servizi residenziali (casa di riposo) o residenze sanitarie assistenziali (RSA) è importante che i familiari si rechino dall'assistente sociale del comune di residenza dell'assistito per presentare la richiesta di inserimento nella struttura scelta. Il ricovero nell'ospedale di Comunità di Caprino V.se può essere richiesto dal medico di famiglia o dal medico di reparto. Agli utenti viene comunicata con anticipo la data di dimissione. Nel caso di pazienti non autosufficienti viene organizzato il trasporto a domicilio con l'ambulanza. Il medico di reparto prima della dimissione prescrive gli ausili ai pazienti che ne hanno necessità.

#### 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 la UOC di Geriatria individua il seguente impegno da adottare per migliorare la accessibilità dell'utente alle strutture e ai servizi erogati dall'Azienda Ulss 9 Scaligera:

- mantenere costantemente aggiornata la pagina del reparto nel sito internet aziendale
- esporre chiaramente gli orari di visita e la presente Carta dei servizi nella bacheca posta all'ingresso del reparto
- disporre materiale informativo all'interno del reparto, consultabile da parte dei pazienti e dei loro parenti
- fornire agli utenti la possibilità di comunicare con il reparto anche tramite e-mail



# 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.

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](mailto:mfasoli@aulss9veneto.it)

#### OSPEDALE DI LEGNAGO

e-mail: [giuliana.mantovani@aulss9veneto.it](mailto:giuliana.mantovani@aulss9veneto.it)

#### OSPEDALI DI BUSSOLENGO-VILLAFRANCA

e-mail: [gfranzon@aulss9veneto.it](mailto:gfranzon@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: 22 ottobre 2018