

REGIONE DEL VENETO



AULSS 8 BERICA

AULSS 8 BERICA

UOC MEDICINA GENERALE 1

CARTA DEI SERVIZI

Preparazione

Coordinatore GdL  
Dott. Bigarella Stefano  
Dott.ssa Pretto Alice  
Dott.ssa Varotti Giorgia

Verifica

Direttore  
Dott. Mezzasalma Marcello

Approvazione

Direttore  
Dott. Scanelli Giovanni

Rev. 1

Data 03/24

Riconferma

Responsabile Dott. Scanelli Giovanni  
Data 04/24

## INDICE

<b>DESCRIZIONE U.O.</b>	3
<b>MISSION</b>	5
<b>ELENCO DEI PROCESSI</b>	6
Attività di Ricovero Ordinario	6
Attività ambulatoriale	7
Attività formativa	8
Attività di ricerca	8
<b>TEMPI DI ENTRATA IN VIGORE</b>	8
<b>CONTATTI</b>	9

## DESCRIZIONE U.O.

L'UOC afferisce al Dipartimento Strutturale di Area Medica dell'Azienda Ulss n. 8 Berica, ove svolge la sua attività. L'UOC Medicina Generale 1 di Vicenza è sita nell'Area A al 2° e 5° piano e nell'area E 2° piano dell'Azienda Ulss n. 8 Berica.

Gli utenti sono costituiti da cittadini residenti nel territorio vicentino, regionale, nazionale ed estero che si rivolgono all'Azienda Ulss n. 8 Berica, in funzione delle patologie da cui sono affetti.

All'interno dell'Unità Operativa vi sono rappresentate diverse competenze internistiche: endocrinologia, reumatologia, angiologia, immunopatologia, osteoporosi, infettivologia, cardiologia. L'attività assistenziale è rivolta a tutte le principali patologie internistiche: vengono espletate, sia per pazienti degenti che per esterni, attività di diagnostica come ecografia vascolare, ecocardiografia, ecografia articolare, capillaroscopia. All'intero dell'Unità Operativa si erogano diverse attività ambulatoriali. Si avvale, inoltre, del PICC TEAM deputato alla gestione, sia per l'utenza in regime di ricovero che afferente dall'esterno, di cateteri centrali a inserimento da vena periferica.

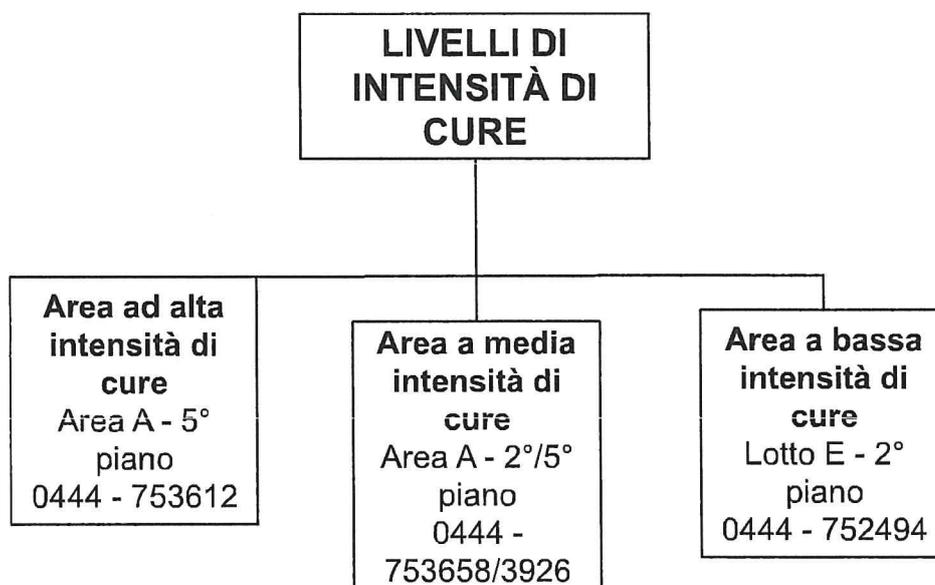
L'UOC è caratterizzata da:

1. Sezione cure per pazienti in degenza ordinaria, si compone di 24 posti letto (di cui 8 monitorizzati) per l'Area al alta intensità di cure, 37 posti letti per l'Area a media intensità di cure e, infine, 19 posti letto per l'Area a bassa intensità di cure;

Per offrire una risposta clinico - assistenziale efficace ed efficiente, diventa importante misurare la complessità del singolo paziente, al fine di identificare le priorità individuali e generali. Gli adattamenti della complessità richiesti dalla Medicina sono:

- interdisciplinarietà e competenze specifiche e qualificate;
- continuità delle cure attraverso i setting che costituiscono la rete dei servizi;
- partecipazione e condivisione delle procedure;
- verifica dei risultati e dei costi.

Il modello che sembra rispondere alla nuova richiesta assistenziale è quello dell'ospedale organizzato per tipologie di cure prestate secondo intensità. L'Unità Operativa di Medicina Generale 1 di Vicenza è suddivisa in tre aree in base all'intensità di cura:



Nell'area Alta Intensità di cure vengono accolti da Pronto Soccorso:

- pazienti sub-critici, con instabilità dei parametri vitali;

- pazienti con patologie acute non stabili o non ancora diagnosticate;
- pazienti in osservazione e che necessitano di monitoraggio continuo nelle 24 ore.

Negli 8 posti letto monitorati vengono ricoverati pazienti con patologie per le quali sono stati costruiti percorsi clinico-assistenziali; vi è inoltre il percorso per la Ventilazione Non Invasiva (NIV) con CPAP e il Vademecum urgenze cardiologiche.

Le patologie incluse nei percorsi sono:

- Infarto Miocardico Acuto
- Insufficienza respiratoria (EPA - BPCO - Embolia polmonare)
- Scoppio cardiaco acuto
- Sincope
- Shock cardiogeno
- Aritmie cardiache

Ogni percorso diventa una mappa di riferimento per l'impostazione degli interventi diagnostico - terapeutico - assistenziale - educativo e di trasferimento in altri settori.

Nell'Area a media intensità di cura vengono accolti da Pronto Soccorso:

- pazienti con patologia in fase acuta ma con parametri vitali stabili
- pazienti che necessitano di un'osservazione prolungata non monitorizzata
- pazienti in attesa di diagnosi

Nell'Area a bassa intensità di cura e ad elevata dipendenza i pazienti provengono da:

- area ad alta e media intensità;
- altre Unità Operative.

Tipologia pazienti ricoverati in quest'area:

- pazienti stabili e ad elevata dipendenza assistenziale; con pluripatologie e compromissione delle attività di vita quotidiane (ADL)
- pazienti in terapia palliativa
- pazienti "fragili", che necessitano di una dimissione protetta

Tutto il personale medico e infermieristico è stato formato all'utilizzo e all'implementazione delle Linee Guida e dei Percorsi clinico - assistenziali. L'erogazione dell'assistenza avviene attraverso piani di lavoro, strumento di lavoro orientato al breve periodo e applicabile nelle diverse articolazioni organizzative, per definire e pianificare gli obiettivi fissati, presente in allegato per ogni Area di intensità di cure ( vedi allegati).

## **INFERMIERE CASE MANAGER**

L'equipe della Medicina generale 1 si avvale della figura dell'Infermiere Case-Manager: questi si occupa di identificare i pazienti che presentano fragilità socio-assistenziali oltre che cliniche, coadiuva i colleghi nella costruzione di un percorso di cura specifico per gli assistiti, tesse i contatti con gli altri attori coinvolti nella costruzione della rete assistenziale (familiari, Servizi Sociali, Bed Management, COT, Infermieri del territorio, Strutture Intermedie e Centri Servizi) al fine di assicurare agli utenti una dimissione protetta con l'obiettivo ultimo di garantire loro la continuità assistenziale anche in ambiente extra-ospedaliero.

## **AMBULATORIO PICC TEAM**

Il PICC TEAM è costituito da un'equipe composta da:

- sei Infermieri esperti impiantatori
- un'infermiera esperta in medicazioni wound care
- tre operatori socio sanitari

L'equipe gestisce impianto, revisione e medicazione di cateteri vascolari ad inserzione periferica per l'utenza di tutta l'AULSS 8 Berica (ospedale e territorio), con indicazione al posizionamento di tale presidio. In prevalenza si tratta di pazienti affetti da patologie oncologiche, ematologiche, in regime di cure palliative, o che necessitano di essere sottoposti a terapia endovenosa con durata superiore a 7/10 giorni e caratteristiche che determinino l'impossibilità di somministrare le infusioni attraverso accessi vascolari periferici semplici.

Al servizio afferiscono anche gli utenti residenti presso strutture di accoglienza definitiva o temporanea (case di riposo, residenze sanitarie assistite) o in carico ai servizi di assistenza territoriali, sempre nell'ambito di competenza dell'azienda.

Il PICC TEAM opera presso :

- ambulatorio area B, piano terra Ospedale San Bortolo, Vicenza, da lunedì a venerdì dalle ore 7.30 alle ore 15.12
- ambulatorio 3, 4° piano Ospedale Cazzavillan, Arzignano, da lunedì a venerdì dalle ore 7.30 alle ore 15.12

Riferimenti telefonici:

- ambulatorio area B - piano terra Ospedale San Bortolo - Vicenza: 0444/757412
- ambulatorio 3 - 4° piano Ospedale Cazzavillan- Arzignano: 0444/479324

## **MISSION**

La nostra Unità Operativa si impegna a garantire in tutte le sue articolazioni organizzative (Degenza e Ambulatori) il rispetto dei seguenti standard di qualità.

1. **ACCOGLIENZA:** ogni operatore, nell'accogliere l'utente che si rivolge a lui, ascolta i suoi bisogni per quanto di propria competenza e, qualora non sia in grado di rispondergli, lo indirizza in maniera appropriata.
2. **RICONOSCIBILITA':** ogni operatore è dotato di una divisa di riconoscimento che permette di individuare il ruolo (blu=medico; verde=infermiere; grigio=operatore socio sanitario) e di badge identificativo.
3. **RISERVATEZZA:** ogni operatore svolge le proprie mansioni nel rispetto della privacy del singolo, sia per quanto riguarda il trattamento dei dati personali, che per le prestazioni erogate direttamente alla sua persona (compatibilmente per quanto lo consenta la struttura).

4. **RELAZIONE INTERPERSONALE:** ogni operatore tratta l'utenza che vi si rivolge o che fruisce delle sue cure e/o prestazioni assistenziali, con educazione, gentilezza e rispetto. Per quanto riguarda il rispetto, di fronte a particolari richieste legate ad aspetti culturali e/o religiosi, tutto il personale è sensibilizzato e si rende disponibile a rispondere nei limiti delle possibilità dell'U.O.C. Ciò è possibile grazie anche al Servizio di Mediazione Linguistico-Culturale come da Linee Guida Aziendali.

5. **PROCESSO DIAGNOSTICO-TERAPEUTICO-ASSISTENZIALE:** ogni utente che si rivolge alla nostra U.O. viene preso in carico in maniera personalizzata da medico, infermiere e operatore socio sanitario. Le attività sono proceduralizzate, in modo da consentire così una standardizzazione delle prestazioni sanitarie all'interno di una organizzazione ben definita.

6. **INFORMAZIONI:** all'interno dell'U.O. sono disponibili pieghevoli informativi contenenti indicazioni utili ai vari Servizi (es. Dispenser Corner della Farmacia) o alla gestione di particolari situazioni; è inoltre disponibile la presente Carta dei Servizi.

Ogni utente o familiare, viene informato in modo chiaro e comprensibile sul suo stato di salute, sul programma diagnostico-terapeutico-assistenziale che si intende intraprendere e sulle possibili alternative. A tal proposito esistono modalità documentate, interne all'U.O., per informare con sistematicità ed eguaglianza gli utenti o chi per essi.

7. **CONSENSO INFORMATO:** il professionista sanitario, dopo aver informato sui rischi connessi alle procedure sanitarie proposte, acquisisce dall'utente il consenso scritto al trattamento diagnostico-terapeutico quando previsto, verificando che ne abbia compreso il contenuto.

8. **TUTELA:** l'utente può inoltrare segnalazioni all'URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico) in forma scritta o verbale; sarà cura del Responsabile che riceve la segnalazione, inoltrarla al Direttore U.O.

9. **COMFORT:** ogni ambiente in cui vengono erogate prestazioni sanitarie/assistenziali è mantenuto in uno stato igienicamente adeguato e sicuro. Durante la degenza, l'alimentazione dell'utente è adeguata alle condizioni di salute e rispettosa di cultura e fede religiosa.

10. **TEMPI DI ATTESA:** il personale di Degenza e Ambulatori si impegna ad erogare le prestazioni e a programmare i ricoveri garantendo la massima tempestività e puntualità per quanto gli è possibile, tenendo conto delle disposizioni aziendali e/o regionali.

## **ELENCO DEI PROCESSI ATTIVITA' di RICOVERO**

L'UOC Medicina Generale 1 assicura il ricovero dei pazienti affetti da patologie internistiche che necessitano di un trattamento specifico in regime di degenza ordinaria. Il numero medio di pazienti ricoverati in un anno si attesta intorno ai 1700-1800 con trend di anno in anno in progressivo aumento. Il trattamento in regime di degenza ordinaria si articola in una complessa strategia terapeutica che generalmente comprende:

- Briefing giornalieri tra il Direttore di Unità Operativa, il medico di accoglimento e di consulenza, l'equipe medica tutta, i Coordinatori delle Aree e l'infermiere Case Manager;
- Trasferimenti di Area a Bassa Intensità dei pazienti stabilizzati dalla altre due Aree e che richiedono una dimissione pianificata;
- Accoglimento di pazienti da altre Unità Operative;
- Ricoveri programmati.

#### REGOLAMENTO VISITE AI DEGENTI

Sono consentite le visite ai degenti secondo i seguenti criteri d'accesso:

SETTING	MODALITA' DI ACCESSO
visitatori /accompagnatori	Assenza di sintomatologia suggestiva di patologia a rischio infettivo
Accompagnatori di minori*  *E' vietato l'accesso alle Unità Operative ai minori di 12 anni, se non esplicitamente autorizzati dal Direttore dell'U.O.	Assenza di sintomatologia suggestiva di patologia a rischio infettivo
Accompagnatori di pazienti con Legge 104	Assenza di sintomatologia suggestiva di patologia a rischio infettivo

Nel caso di caregiver che prestano assistenza continuativa (h24) ai degenti, si raccomanda massima attenzione all'auto-monitoraggio di eventuali segni e sintomi suggestivi di patologia a rischio infettivo per i degenti.

Per i giorni e gli orari di visita specifici per ogni degente, è necessario chiedere al personale di riferimento delle singole aree di intensità di cura

#### **ATTIVITA' AMBULATORIALE**

All'interno dell'UOC Medicina Generale 1 vi sono diversi ambulatori:

- Ambulatorio di Angiologia - Area A - 6° piano. Attività:
  - Ecodoppler TSA
  - Ecodoppler venoso ed arterioso agli arti inferiori
  - Gestione urgenze vascolari venose
- Ambulatorio di Reumatologia. Attività:
  - Ecografia articolare
  - Capillaroscopia
  - Terapia con farmaci biologici di ambito reumatologico
  - Presa in carico di malattie rare di ambito reumatologico
- Ambulatorio di Osteoporosi 3° livello
- Ambulatorio Ecocardiografia (per interni) Attività:
  - Diagnostica ecocardiografica rivolta ai pazienti degenti

- Ambulatorio Internistico (Lonigo): sorveglianza (II livello) della popolazione esposta a PFAS. Attività:
  - Visite internistiche
  - Ecografie del collo
- Ambulatorio Long covid
- Ambulatorio PICC - Area B - Piano terra. Attività riportate precedentemente nel documento

### **ATTIVITA' FORMATIVA**

Il personale dell'UOC Medicina Generale 1 è costituito da Direttore U.O., Medici, Coordinatori, Infermieri, Infermieri specialisti, Operatori Socio Sanitari, Amministrativi.

La UO organizza a fini formativi e conoscitivi una serie di incontri, tra cui:

- riunione quotidiane di reparto per informazioni su problemi gestionali, discussione di problemi clinici relativi a pazienti ricoverati in degenza ordinaria, pazienti difficili seguiti in ambulatorio, programmazione ricoveri, discussione percorsi diagnostici terapeutici integrati;
- attività di tirocinio delle seguenti Scuole di Specializzazione (UniPD): Medicina interna, Medicina d'urgenza, Reumatologia, Scienza dell'Alimentazione;
- attività di tirocinio per la Scuola di Formazione specifica in Medicina generale della Regione Veneto;
- attività di tirocinio per la Laurea magistrale in Medicina e Chirurgia (studenti dal 3° al 6° anno di corso);
- attività di tirocinio della Laurea triennale in Infermieristica;
- attività di tirocinio del master di I livello di case management in ambito infermieristico;
- attività di tirocinio del corso OSS base e complementare (OSS - FC);
- Organizzazione di convegni, corsi e congressi locali, regionali e nazionali in collaborazione con società scientifiche (ad esempio FADOI, SIAPAV, IVAS, ...)

### **ATTIVITA' DI RICERCA**

La UO di Medicina generale 1 è all'avanguardia sia per l'aspetto diagnostico che terapeutico: vengono infatti condotti progetti di ricerca su nuovi farmaci e metodi di cura innovativi quali farmaci per l'osteoporosi e per alcune malattie reumatologiche.

Si occupa di una serie di indagini di secondo livello (popolazione esposta a sostanze perfluoroalchiliche; pazienti affetti da Long CoViD, pazienti con malattie rare di ambito reumatologico).

Per quanto riguarda la ricerca, l'UO di Medicina generale 1 sviluppa e partecipa ad attività di ricerca di tipo clinico: attualmente sta seguendo ad una serie di protocolli/trial clinici nazionali ed internazionali su febbri di natura da determinare, medicina di genere, tromboembolismo venoso, nuove tecniche/indicazioni di impianto di devices venosi periferici, ...

### **TEMPI DI ENTRATA IN VIGORE**

Il presente documento entra in vigore a partire dalla data indicata nel frontespizio.

## CONTATTI

### **SEGRETERIA DELLA MEDICINA GENERALE 1**

Vicenza - viale Rodolfi 37

Viale F. Rodolfi, 37 - 36100 Vicenza

Area A - 5° piano

Orario: dal Lunedì al Venerdì dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 16.00

Telefono: 0444 75-3567

Email: [segreteria.medicina1@aulss8.veneto.it](mailto:segreteria.medicina1@aulss8.veneto.it)

La segreteria è a disposizione per informazioni su cartelle cliniche di pazienti dimessi e per comunicazioni di orari e modalità di svolgimento delle attività di Reparto.

### **DEGENZE MEDICINA ALTA INTENSITA'**

Vicenza - viale Rodolfi 37

Viale F. Rodolfi, 37 - 36100 Vicenza

Area A - 5° piano

Telefono: 0444753612

### **DEGENZE MEDICINA MEDIA INTENSITA'**

Vicenza - viale Rodolfi 37

Viale F. Rodolfi, 37 - 36100 Vicenza

Area A - 2° piano- 5° piano

Telefono: 0444753926 (sez 2° piano)-0444753658 (sez 5° piano)

### **DEGENZE MEDICINA BASSA INTENSITA'**

Vicenza - viale Rodolfi 37

Viale F. Rodolfi, 37 - 36100 Vicenza

Area E - 2° piano

Telefono:0444752494

### **SEGRETERIA DELL'AMBULATORIO INTEGRATO DELL'AREA MEDICA DI VICENZA:**

Vicenza - viale Rodolfi 37

Viale F. Rodolfi, 37 - 36100 Vicenza

Area A - VI Piano

Telefono: 0444 75-3246 attivo dal Lunedì al Venerdì dalle 11.00 alle 15.00

Fax: 0444 931341

Email: [aipolispecialistico@aulss8.veneto.it](mailto:aipolispecialistico@aulss8.veneto.it)

### **AMBULATORIO DI ANGIOLOGIA**

Vicenza - viale Rodolfi 37

Viale F. Rodolfi, 37 - 36100 Vicenza

Area A - 6° Piano (all'esterno del Reparto)

### **AMBULATORIO DI CAPILLAROSCOPIA**

Vicenza - viale Rodolfi 37  
Viale F. Rodolfi, 37 - 36100 Vicenza  
Area A - 6° Piano  
Orario: Lunedì dalle 8.30 alle 9.00

### **AMBULATORIO PICC**

Vicenza - viale Rodolfi 37  
Viale F. Rodolfi, 37 - 36100 Vicenza  
Area B (vicino al Dispenser corner della farmacia) - Piano Terra Ospedale San Bortolo  
Orario: da lunedì a venerdì dalle 7.30 alle 15.12  
Telefono: 0444 75-7412  
Arzignano -via del Parco 1  
Orario: da lunedì a venerdì dalle 7.30 alle 15.12  
ambulatorio 3 -4° piano Ospedale Cazzavillan  
Telefono 0444/479324

### **SERVIZIO DI DIAGNOSTICA ECOCARDIOGRAFICA**

Vicenza - viale Rodolfi 37  
Viale F. Rodolfi, 37 - 36100 Vicenza  
Ambulatorio Integrato Area Medica - Area A - 6° Piano  
Orario: Martedì dalle 8.30 alle 14.00

### **AMBULATORIO LONG COVID**

L'accesso agli Ambulatori Post-Covid avviene per casi attentamente selezionati, su richiesta del Medico di Medicina Generale o dello specialista, con prenotazione tramite CUP e impegnativa per "visita internistica post-Covid".