

## **Carta dei Servizi**

### **DIPARTIMENTO PER LA SALUTE MENTALE DI VERONA - III° SERVIZIO PSICHIATRICO**

Il III° Servizio Psichiatrico è costituito dalla Clinica Psichiatrica, dal Servizio di Psicologia Medica e dal Servizio di Psicoterapia. Il Servizio è gestito dalla Sezione di Psichiatria del Dipartimento di Medicina e Sanità Pubblica (DMSP) dell'Università di Verona, attualmente convenzionata con l'Azienda Ospedaliera di Verona e con l'Azienda ULSS n° 20 di Verona. La Sezione nel 1987 è stata designata dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) Centro Collaboratore dell'OMS per la Ricerca e la Formazione nel Settore della Salute Mentale e per la Valutazione dei Servizi ed è, inoltre, sede della Scuola di Specializzazione in Psichiatria dell'Università di Verona.

Il III° Servizio ha uno staff permanente costituito da 8 psichiatri, 3 psicologhe, 3 assistenti sociali, 3 assistenti sanitarie, 11 infermieri/e territoriali, 13 infermieri/e di reparto e 3 educatori. Nel Servizio operano anche psichiatri e psicologi in formazione e operatori di assistenza a contratto. Oltre al lavoro clinico svolto, gli psichiatri e gli psicologi, insieme agli altri membri dello staff, hanno un ruolo attivo nella ricerca e nell'insegnamento.

#### **Quali sono gli obiettivi del III° Servizio Psichiatrico?**

L'obiettivo del Servizio è quello di fornire una adeguata e tempestiva risposta ai bisogni dei pazienti, residenti nell'area di Verona-Sud, che presentano disturbi psichici e/o problemi psicologici. Particolare enfasi è riservata all'integrazione fra i diversi tipi di intervento (farmacologico, psicologico e psicosociale) ed alla continuità del progetto di cura per il singolo paziente. L'organizzazione degli operatori in équipe consente, inoltre, di seguire nel tempo i pazienti con gravi disabilità e disturbi cronici, garantendo in tal modo un intervento integrato e multidisciplinare.

#### **Dove hanno sede le strutture del III° Servizio Psichiatrico?**

v L'Ospedale Policlinico "G. B. Rossi" è situato in Piazzale Ludovico Scuro n°10. E' raggiungibile con i mezzi pubblici tramite autobus urbano n°21, n°22 e n°62.

v La Clinica Psichiatrica si trova al primo piano dell'Ospedale Policlinico - lotto di sinistra.

v Il Servizio di Psicologia Medica si trova in sede distaccata ma adiacente al blocco centrale del Policlinico, in un'altra palazzina, costruita agli inizi del 1900, già sede dei Padri Camilliani.

v Il Servizio di Psicoterapia è situato presso i nuovi poliambulatori, al secondo piano della Chiocciola Odontoiatrica.

v Il Centro di Salute Mentale si trova in Via S. Giacomo 1, a breve distanza dal Policlinico.

v Le Comunità Alloggio si trovano nel quartiere di Borgo Roma, in Via Tunisi n°11 e in Via Capodistria n°7. Una terza Comunità Alloggio sta per essere aperta in Via Golino.

#### **Chi può accedere al III° Servizio Psichiatrico?**

L'area geografica di competenza territoriale del III° Servizio Psichiatrico è rappresentata dalle seguenti zone:

1) Borgo Roma, 2) Golosine-Santa Lucia, 3) Cadidavid, Buttapietra e Castel D'Azzano, 4) S. Giovanni Lupatoto. Possono quindi accedere al Servizio tutti i cittadini residenti nelle zone sopra riportate. Ciascuna zona fa riferimento ad una diversa équipe, costituita da psichiatri, psicologi, infermieri ed assistenti sociali, che garantisce una continuità terapeutica nelle diverse fasi di trattamento ed in tutte le sedi del Servizio Psichiatrico.

### **Come rivolgersi al III° Servizio Psichiatrico**

Il contatto con il III° Servizio può avvenire attraverso differenti modalità:

- v Su richiesta del paziente e/o dei suoi familiari
- v Su richiesta del medico di medicina generale (MMG) o di altra figura sanitaria
- v Su richiesta del Pronto Soccorso
- v Su richiesta di altri enti, istituzioni, servizi sociali, etc.

La richiesta di presa in carico

La richiesta di presa in carico può essere inoltrata alla segreteria della Clinica Psichiatrica cui possono rivolgersi, per richiedere informazioni e fissare un appuntamento, i pazienti e i loro familiari, nonché i MMG. La segreteria fisserà un appuntamento con una delle tre équipe territoriali per una "prima visita", i cui tempi medi di attesa si aggirano intorno ad una-due settimane, salvo la possibilità di recarsi al Pronto Soccorso per eventuali urgenze che dovessero intercorrere. Gli appuntamenti possono essere anche presi presso il Centro di Salute Mentale di Via S. Giacomo. All'appuntamento prefissato il paziente dovrà portare una impegnativa del proprio MMG. Questa prestazione è soggetta al pagamento del ticket. Durante la "prima visita" è impostato il progetto terapeutico del singolo paziente, che potrà essere effettuato nei diversi setting di trattamento:

- v Trattamento ambulatoriale psichiatrico e/o psicologico. Gli ambulatori sono situati nella Clinica Psichiatrica, nel Centro di Salute Mentale e nei Servizi di Psicologia Medica e di Psicoterapia;
- v Trattamento in regime di ricovero ospedaliero o di Day-Hospital. Presso il Servizio Psichiatrico di Diagnosi e Cura (SPDC) della Clinica Psichiatrica, dotato di 16 posti letto;
- v Trattamento domiciliare. Le visite domiciliari vengono organizzate dall'équipe curante e possono essere effettuate in risposta ad uno stato di emergenza oppure programmate per i pazienti già seguiti dal Servizio Psichiatrico;
- v Appoggio presso le altre strutture del III° Servizio Psichiatrico.

Altre modalità di presa in carico possono avvenire tramite:

- v il Pronto Soccorso dell'Ospedale Policlinico dove è attivo un servizio di reperibilità 24 ore al giorno
- v la consulenza psichiatrico/psicologica, in caso di richiesta da parte di altri reparti del Policlinico di Borgo Roma
- v il Centro di Salute Mentale

Tipologia degli interventi

Gli interventi erogati dal III° Servizio Psichiatrico sono i seguenti:

- 1) Sanitario: comprende visite effettuate da psichiatri e psicologi a scopo diagnostico e terapeutico; ricoveri in clinica psichiatrica; assistenza infermieristica; visite domiciliari; consulenze psichiatriche al Pronto Soccorso.
- 2) Sociale: comprende gli interventi effettuati dall'assistente sociale e/o dall'assistente sanitaria; si attua ad esempio tramite la possibilità di inserimenti diurni e/o residenziali in comunità terapeutico/riabilitative e cooperative di lavoro, consulenze per questioni pensionistiche o legate alle indennità di accompagnamento o di altre forme di contributo economico, erogazione del servizio di assistenza domiciliare, collaborazione con il settore sociale dell'ULSS e con altri enti pubblici e privati che operano nel territorio.
- 3) Psicoterapeutico: comprende le sedute psicoterapeutiche (colloqui psicoterapeutici individuali, di coppia o con la famiglia) svolte presso il Servizio di Psicoterapia, presso il Servizio di Psicologia Medica, nei poliambulatori del Policlinico e presso il CSM.

4) Riabilitativo: comprende le attività svolte principalmente all'interno del CSM, con l'ausilio del personale infermieristico. Queste attività sono finalizzate al miglioramento della disabilità prodotta dalle gravi malattie mentali.

5) Psicoeducazionale: si rivolge ai familiari dei pazienti e consiste in incontri di gruppo tenuti dagli operatori del Servizio presso il CSM con l'intento di fornire informazioni sulla malattia mentale e consigli per la sua gestione.

## **LA CLINICA PSICHIATRICA**

La Clinica Psichiatrica è la sede principale dove sono attualmente effettuate molte delle visite e dei colloqui ambulatoriali per i pazienti residenti nel territorio di Verona-sud. Il SPDC della Clinica Psichiatrica effettua inoltre i ricoveri, volontari e programmati oppure in regime di Trattamento Sanitario Obbligatorio (TSO), come previsto dalla legge 833/1978. L'SPDC è inoltre sede del Day-Hospital Psichiatrico, a cui i pazienti possono accedere per lo svolgimento di indagini ematochimiche e/o strumentali, di consulenze specialistiche, per la somministrazione e il monitoraggio delle terapie farmacologiche.

La Segreteria della Clinica Psichiatrica è aperta al pubblico con orario 9.00-13.00 e 14.00-16.00 dal lunedì al venerdì; sabato e giorni festivi esclusi.

I numeri di telefono per contattare la segreteria sono:

045 / 8074440 e 045 / 8074442;

il numero di fax è: 045 / 500873.

## **IL CENTRO DI SALUTE MENTALE**

Il Centro di Salute Mentale (CSM) fornisce interventi di prevenzione, cura e riabilitazione a livello ambulatoriale e domiciliare. Lo staff permanente è composto da personale medico, infermieristico e sociale. Si effettuano interventi quotidiani per pazienti acuti e cronici, tramite visite ambulatoriali e colloqui con pazienti appoggiati alla struttura. Il programma di appoggio del paziente può prevedere a) eventuale somministrazione della terapia farmacologica b) pranzo c) attività riabilitative svolte in gruppo.

Il CSM è anche un luogo informale di incontro da parte dei pazienti del Servizio Psichiatrico, ed è concepito come una risorsa flessibile riorganizzabile in base alla modificazione dei bisogni dei pazienti. In questa sede si svolgono anche le attività di psicoeducazione rivolte ai familiari dei pazienti in carico al Servizio Psichiatrico.

Il CSM è la sede dove, quotidianamente, tutti gli operatori del III° Servizio Psichiatrico si incontrano per programmare nelle diverse équipe le attività clinico-assistenziali da svolgere nel corso della giornata.

Gli utenti possono rivolgersi al CSM dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 20.00, e il sabato dalle 8.00 alle 16.00.

Il numero di telefono per contattare il CSM è 045 / 584222.

## **LE COMUNITA' ALLOGGIO**

Il III° Servizio Psichiatrico dispone di due Comunità Alloggio. Obiettivi di entrambe le strutture sono quelli di fornire ai residenti: alloggio, assistenza, supervisione e riabilitazione

nelle attività della vita quotidiana e nelle abilità sociali, con lo scopo di promuovere la loro autonomia in vista di una vita indipendente.

q La Comunità Terapeutica Residenziale Protetta (CTRP) è un luogo a dimensione familiare (appartamento con 6 posti letto) dove possono accedere i pazienti che richiedono trattamento continuativo e che non dispongono di una adeguata soluzione abitativa. L'accesso alla CTRP viene deciso dall'équipe curante e dallo staff responsabile della struttura. Nella CTRP sono presenti un educatore, con funzioni di coordinamento della struttura, e due operatori di assistenza che garantiscono una presenza continua 24 ore su 24.

q La Comunità Terapeutica Residenziale Semiprotetta dispone di 4 posti letto e prevede la presenza di un educatore, con funzioni di coordinamento della struttura, e di un operatore dalle ore 8.00 alle 15.00 nei giorni feriali. Anche in questo caso vi possono accedere i pazienti che necessitano di trattamento continuativo e non hanno una sistemazione abitativa adeguata, su decisione dell'équipe curante e dello staff della struttura.

## **IL SERVIZIO DI PSICOLOGIA MEDICA**

Il Servizio di Psicologia Medica svolge attività di consulenza psicologico/psichiatrica per i degenti nell'Ospedale Policlinico, attività che si estende anche ai pazienti assistiti in Day-Hospital.

Lo staff di medici e psicologi del Servizio di Psicologia Medica offre, inoltre, un aiuto altamente specifico per il Disturbo di Panico mediante consulenza diagnostica e trattamento, utilizzando un approccio integrato farmacologico e/o cognitivo-comportamentale.

Il Disturbo da Attacchi di Panico (DAP) è un disturbo molto frequente nella popolazione generale (2-3%). E' caratterizzato da attacchi improvvisi, con sintomi fisici (tachicardia, sensazione di soffocamento, vertigini, sudorazione, vampate, brividi di freddo, tremori....), sensazione di intensa paura, di perdere il controllo, di morte imminente. Chi prova queste sensazioni cerca, a volte, aiuto al Pronto Soccorso, o presso il proprio medico di base o altri medici specialisti, sottoponendosi spesso a numerosi accertamenti che, il più volte, non chiariscono la natura dei sintomi.

Il Servizio fornisce anche interventi ambulatoriali di consulenza e trattamento rivolti ad utenti non residenti nell'area di competenza del Servizio di Psichiatria di Verona-Sud (zone di Borgo Roma, Golosine-Santa Lucia, Cadidavid, Buttapietra, Castel d'Azzano; chi risiede in queste zone e desidera fissare un appuntamento si dovrà rivolgere alla Clinica Psichiatrica del Policlinico: 045/8074440 oppure 045/8074442). Le strategie di intervento prevedono sia incontri individuali con lo psicologo o con lo psichiatra sia, se necessario, con psicologo e psichiatra congiuntamente al fine di integrare, quando opportuno, le rispettive competenze. Sono utilizzate sia tecniche comportamentali (di esposizione, di rilassamento progressivo, di modellamento partecipante, di modificazione delle contingenze di rinforzo etc.) sia tecniche cognitive e psicoterapiche brevi. Se necessario è prescritta, e successivamente monitorata, terapia psicofarmacologica.

La Segreteria del Servizio è aperta al pubblico dal lunedì al venerdì con orario 9.00-12.00 e 13.30-16.00; i numeri telefonici per contattare la segreteria sono i seguenti: 045 / 8074441 oppure 045/8074583 oppure 045 / 8074692; il numero di FAX è: 045 / 585871

## **IL SERVIZIO DI PSICOTERAPIA**

Il Servizio di Psicoterapia fornisce trattamenti psicoterapeutici individuali e familiari, ed in particolare si occupa del trattamento dei disturbi del comportamento alimentare. Al Servizio di Psicoterapia si accede tramite invio da parte delle altre strutture del Servizio Psichiatrico oppure autonomamente, previo appuntamento da fissarsi telefonicamente, con impegnativa del MMG. Oltre che per i pazienti del territorio di Verona-Sud, esiste una lista di attesa anche per pazienti residenti fuori territorio.

La Segreteria del Servizio di Psicoterapia è aperta al pubblico dal lunedì al venerdì, con orario 8.30-13.30 e 14.00-16.00; il numero telefonico è 045 / 8074996.

## **IL GRUPPO DI AUTO-AIUTO**

Il gruppo di auto-aiuto (Self-Help), organizzato da uno psichiatra con l'ausilio di altri operatori, è aperto a tutti gli utenti, che vogliano diventarne soci, che abbiano problematiche di tipo psichiatrico e/o sociale. Questa organizzazione, costituitasi in associazione di volontariato nel 1995 con il nome di "I Cavalieri di San Giacomo", opera in stretto contatto sia con i Servizi istituzionali, sia con il privato sociale (cooperative, enti di formazione, agenzie per il lavoro, associazioni, etc.).

Gli scopi del gruppo sono quelli tipici delle organizzazioni di auto-aiuto: la partecipazione è totalmente volontaria, l'approccio è non-medico e richiede supporto reciproco, autodeterminazione, autoconsapevolezza, responsabilità e autonomia. Tra i principali obiettivi, favorire l'auto-aiuto in aree chiave (casa, lavoro, autopromozione e tempo libero), oltre che prevenire l'ingresso nel circuito psichiatrico di persone con difficoltà psicosociali e favorirne l'uscita per le persone a rischio di cronicizzazione.

Il Self-help si configura oggi come "Progetto per la Prevenzione, Riabilitazione e Promozione sociale di persone in situazioni di disagio psicosociale". Il progetto si regge sull'azione sinergica del Dipartimento di Salute Mentale dell'ULSS 20, del Consorzio Sol.Co. Verona, della Parrocchia "Santa Maria Assunta" oltre che dell'Associazione stessa.

## **RAPPORTI DEL SERVIZIO CON ALTRI ENTI ED ISTITUZIONI**

Il III° Servizio Psichiatrico ha stabilito proficui rapporti di collaborazione con altri Enti ed Istituzioni pubbliche e private che operano nell'area di Verona-Sud, quali in particolare la Medicina Generale, i Servizi Sociali del Comune, la Neuropsichiatria Infantile, il Servizio di Alcolologia ed il Servizio Tossicodipendenze (SerT).

### **Medicina Generale**

I rapporti con la Medicina Generale sono attivi da diversi anni attraverso regolari incontri con i medici di medicina generale, finalizzati al miglioramento e alla standardizzazione della comunicazione tra i due servizi.

A questo scopo è stato preparato un Modulo di richiesta di visita psichiatrica/psicologica che è compilato dal medico per ciascun paziente inviato al Servizio Psichiatrico e che accompagna la classica impegnativa. Tale modulo contiene informazioni sulla storia clinica e personale del paziente, utili per un miglior inquadramento diagnostico e per il trattamento del singolo caso.

Nello stesso tempo, è stata definita nei suoi aspetti generali la lettera da inviare al medico di medicina generale al termine della valutazione specialistica, al fine di garantire un adeguato feedback per quanto riguarda le condizioni cliniche del paziente, le terapie prescritte, l'indicazione per una eventuale presa in carico del paziente da parte del Servizio o dello stesso medico.

Il rapporto con i medici, in particolare con quelli che operano nell'area di Verona-Sud, ha inoltre consentito di effettuare in questi anni una serie di importanti ricerche epidemiologiche sulla prevalenza, sui fattori di rischio e sulla gestione dei disturbi psichici nel setting della Medicina Generale.

### Servizi Sociali del Comune

La collaborazione con i Servizi Sociali del Comune consente di programmare una serie di interventi sociali che vadano incontro a specifici bisogni dell'utenza. Gli interventi, erogati dal Comune su segnalazione del Servizio di Psichiatria, sono costituiti da contributi economici straordinari, integrazione al minimo vitale, collaborazione nel caso della presenza di figli minori nel nucleo familiare, etc. Periodicamente i due servizi rivalutano la necessità o meno del proseguimento degli interventi nel tempo.

### Neuropsichiatria Infantile

I rapporti con la Neuropsichiatria Infantile sono stati recentemente formalizzati all'interno di una serie di incontri che hanno coinvolto il Dipartimento per la Salute Mentale (DSM) e lo stesso Dipartimento di Neuropsichiatria Infantile e di Psicologia dell'Età Evolutiva (NIPEE). La presa in carico da parte dei Servizi di Psichiatria avviene al compimento del diciottesimo anno di età dell'utente; è previsto, comunque, un passaggio graduale del caso (sia dal punto di vista sanitario che sociale) per tutti quegli utenti in carico ai Servizi di Neuropsichiatria Infantile per cui si prevede il proseguimento dell'intervento al raggiungimento della maggior età.

### Alcologia e SerT

La collaborazione con l'Alcologia ed il SerT, pur essendo in atto da diversi anni, è al momento formalizzata attraverso regolari e periodici incontri tra gli operatori di questi servizi e l'équipe della zona di Golosine-S.Lucia.

L'obiettivo di questo gruppo di lavoro è quello di occuparsi dei casi di disagio psichico all'interno di famiglie "multiproblematiche". Per tale motivo partecipano a tale attività anche gli operatori del Servizio Sociale del Comune, del Consultorio, della Neuropsichiatria Infantile e del Gruppo Exodus dell'Opera Don Calabria.