



**AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA INTEGRATA
VERONA**

(D.Lgs. n. 517/1999 - Art. 3 L.R. Veneto n. 18/2009)



DIPARTIMENTO DIREZIONE MEDICA OSPEDALIERA <i>Direttore: Dott.ssa Giovanna Ghirlanda</i>	MA 28 Rev. 2 del 20/09/2021 Pagina 1 di 9
SCHEDA INFORMATIVA USD PSICOLOGIA CLINICA BT Borgo Trento - P.le A. Stefani, 1 - 37126 Verona	

RESPONSABILE

Prof.ssa Lidia Del Piccolo
Telefono: 045 812 3412
Fax: 045 812 3813
Email: psicologia.clinica.bt@aovr.veneto.it

ORARI E CONTATTI DELLA SEGRETERIA

Segreteria di Direzione

Dott.ssa Fabrizia Zambelli
Lunedì, Martedì, Mercoledì, Giovedì e Venerdì dalle 8.30 alle 12.00
Tel. 045 812 3412
Fax 045 812 3813
E-mail: psicologia.clinica.bt@aovr.veneto.it
Centralino: 045 812 1111
Sito web aziendale: www.aovr.veneto.it
Facebook e Instagram: "Azienda Ospedaliera Universitaria Integrata Verona"

EQUIPE

DIRIGENTI PSICOLOGI

Dott.ssa Gigliola Bronzato, IAS "Valutazione del dolore nel paziente ospedalizzato: formazione degli operatori per una rilevazione efficace"

Dott.ssa Valentina Fava

Dott.ssa Lorella Fontana, IAS "Psicologia Clinica per l'Area Critica"

Dott.ssa Maddalena Marcanti

Dott.ssa Barbara Santini

TIROCINI POST LAUREAM E SCUOLA SPECIALIZZAZIONE IN PSICOTERAPIA

Sono attive convenzioni con Università e Scuole di Specializzazione in Psicoterapia che consentono la frequenza di Tirocini Post Lauream o Tirocini di Scuola di Specializzazione in Psicoterapia.

SEDE

Ambulatori/Studi Psicologi: Ospedale Geriatrico (Pad. 40) lato *Mameli*, Piano 4°

PRESENTAZIONE DELL'UNITÀ OPERATIVA

Servizio con Sistema Qualità Certificato.

Il Servizio di Psicologia Clinica BT è un'Unità Semplice Dipartimentale (USD) che afferisce al Dipartimento di Direzione Medica Ospedaliera. Garantisce a pazienti e familiari assistenza psicologica, collaborando con le UOC per l'area neonatale, pediatria e adulta.

Le prestazioni erogate sono a carico del Servizio Sanitario Nazionale e, per i pazienti esterni, ove previsto è necessario effettuare il pagamento del ticket sanitario.

Sono svolte altresì attività di:

- formazione psicologica alla relazione di cura degli Operatori e supervisione;
- formazione e supporto agli Operatori per la gestione del dolore;
- umanizzazione delle cure in età evolutiva e adulta;
- interventi psicologici finalizzati al miglioramento del clima e del benessere organizzativo;
- partecipazione attiva e organizzazione di eventi formativi accreditati ECM, anche in collaborazione con Società Scientifiche;
- tutoraggio per i tirocini post lauream di Psicologia e specialistici in Psicoterapia;

MISSION, IMPEGNI E OBIETTIVI DELL'UNITÀ OPERATIVA

La **politica** di qualità della USD Psicologia Clinica BT si sviluppa in perfetta coerenza con la politica e gli obiettivi aziendali, in particolare con l'impegno di garantire l'appropriatezza, la qualità professionale, la soddisfazione degli utenti e l'umanizzazione delle cure. Il Servizio si fa carico di:

- fornire punti di riferimento specialistico per i pazienti e i familiari che abbiano necessità di un aiuto emotivo e psicologico,
- fornire supporto e formazione psicologica a tutti gli operatori ed in particolare a quelli delle aree critiche, al fine di migliorare la qualità dell'assistenza e della relazione terapeutica,
- garantire ai cittadini-utenti facilità di accesso al Servizio,
- favorire una epidemiologia dei bisogni di salute psicologica per una programmazione efficace degli interventi,
- assicurare unitarietà ed integrazione degli interventi psicologici, supervisione, verifiche e controllo di qualità, coordinamento, aggiornamento, potenziamento e trasmissione del know-how, continuità operativa,
- prestare particolare attenzione al clima organizzativo ed al benessere del personale coinvolto nel lavoro (cliente interno).

Vision

La USD Psicologia Clinica BT considera essenziale un approccio personalizzato ai pazienti che rispetti l'unicità e l'integrazione bio-psico-sociale che renda ciascuno di loro unico ed irripetibile. Inoltre, favorisce e sostiene tutti gli sforzi assistenziali finalizzati alla cura della persona, alla tutela

della sua individualità, al miglioramento degli stili di vita, al potenziamento della consapevolezza, dell'autonomia e della condivisione delle scelte che riguardano la sua salute. Pone al centro dell'interesse la persona malata ed i suoi bisogni fisici e psicologici favorendo lo sviluppo di un efficace rapporto operatore-paziente che, specie nei casi più complessi, critici e ad esito infausto, coinvolga i familiari e gli operatori in percorsi assistenziali che garantiscano al contempo qualità, efficacia ed umanizzazione delle cure.

Mission

La USD Psicologia Clinica BT è una Unità Semplice Dipartimentale (USD) che afferisce al Direzione Medica Ospedaliera. Agisce trasversalmente a tutte le Unità Operative e Servizi dell'Ospedale di Borgo Trento. Si colloca in senso interdipartimentale rispetto alle varie Aree di intervento. Sul piano operativo fornisce consulenze e assistenza psicologica agendo direttamente con pazienti, indirettamente tramite i familiari e gli Operatori, quando possibile con protocolli concordati e secondo il "Modello Integrato". Svolge attività di supporto rivolte al benessere organizzativo e alla prevenzione del burn-out; effettua convegni, pubblicazioni, aggiornamenti ed attività di ricerca e studio, di formazione psicologica per gli Operatori sanitari. Inoltre partecipa e organizza eventi formativi aziendali in collaborazione con Società Scientifiche, mantiene partecipazione attiva a Congressi extra aziendali. Infine si occupa della formazione di Specializzandi in Psicoterapia (con preferenza dal 2° anno) e di tutoraggio per i tirocini post lauream specialistica in Psicologia.

ATTIVITÀ SVOLTE DALLA USD PSICOLOGIA CLINICA BT

Assistenza Psicologica in AREA TRAPIANTI (cuore, fegato, rene)

- Valutazione Psicologica, supporto e follow-up nel trapianto di fegato
- Valutazione e supporto psicologico nel trapianto di rene da donatore vivente
- Valutazione e supporto psicologico nel trapianto di rene da cadavere
- Valutazione e supporto psicologico nel trapianto di cuore

Assistenza Psicologica in TERAPIA INTENSIVA

- Attività psicologica nel Dipartimento di Emergenza e Terapie Intensive
- Attività psicologica presso il Centro Ustioni

Assistenza Psicologica in AREA MATERNO-INFANTILE (ostetricia, pediatria, ginecologia)

- Attività psicologica nell' U.O. di Terapia Intensiva Pediatrica e Terapia Intensiva Neonatale
- Attività psicologica in Pediatria
- Attività psicologica in Ostetricia
- Attività psicologica in Ginecologia

Assistenza Psicologica a PAZIENTI ONCOLOGICI ADULTI

- Intervento psico-oncologico per pazienti oncologici ricoverati in ospedale
- Interventi psicologici in Oncogenetica (EUSOMA)
- Interventi psicologici in Chirurgia Senologica

Assistenza Psicologica in NEFROLOGIA E DIALISI

- Attività psicologica nell'U.O. di Nefrologia Medica e Centro Dialisi
- Valutazione e supporto psicologico nel trapianto di rene

Assistenza Psicologica in RIABILITAZIONE CARDIOLOGICA

- Attività di supporto psicologico per pazienti post IMA

CONSULENZA PSICOLOGICA AI PAZIENTI PRESSO UNITA' OPERATIVE

- Attività di valutazione/supporto psicologico nelle diverse UO dell'AOUI

FORMAZIONE

- Attività di formazione agli Operatori delle diverse UO dell'AOUI Verona

GESTIONE DOLORE

- Formazione e supporto agli Operatori per la gestione del dolore
- Interventi a favore dell'Utenza in Area Neonatale e Pediatrica

FRAGILITA' GENITORIALE

- Attività nel *Gruppo Aziendale Progetto Fragilità Perinatale*

VIOLENZA DI GENERE E/O SESSUALE

- Valutazione psicologica per il supporto e l'individuazione degli eventuali Servizi Territoriali di riferimento

Assistenza Psicologica in AREA NEUROLOGICO-RIABILITATIVA

- Attività di supporto psicologico per pazienti ricoverati in Neurochirurgia
- Attività di supporto psicologico per pazienti ricoverati in Neuroriabilitazione

BENESSERE ORGANIZZATIVO

La USD offre attraverso il Servizio Psicologico per i dipendenti un supporto accessibile e qualificato finalizzato alla prevenzione del disagio psichico correlato all'attività lavorativa e al trattamento delle conseguenze emotive derivanti da aggressioni, eventi critici o situazioni a elevato impatto psicologico. Il Servizio, rivolto anche ai team di lavoro, attivabile attraverso la compilazione di un form presente nella intranet aziendale, viene erogato da psicologi e psicoterapeuti esperti afferenti alle USD di Borgo Trento e Borgo Roma.

La USD si configura inoltre come partner aziendale strategico per lo sviluppo di soluzioni e azioni mirate al benessere organizzativo e alla prevenzione dello stress lavoro-correlato.

([link](#))

PROGETTO TELEGIFTT

([link](#))

SPORTELLLO PSICOLOGICO OSPEDALIERO PER LA VIOLENZA DI GENERE E/O SESSUALE

([link](#))

FORMAZIONE PSICOLOGICA PER IL PERSONALE SANITARIO

La USD Psicologia Clinica BT progetta, organizza e attua corsi di formazione psicologica per il personale sanitario dell'AOUI Verona.

I corsi possono riguardare diversi ambiti:

- 1) la relazione operatore-paziente/familiari;
- 2) la gestione di situazioni critiche a forte impatto emotivo;
- 3) la gestione delle relazioni interne all'équipe curante e le relative dinamiche di gruppo;
- 4) la gestione dello stress e del benessere lavorativo;

5) programmi di supervisione che prevedono incontri periodici con il personale di un reparto e/o di area specifica, con la presentazione e la discussione dei casi clinici; La metodologia è prevalentemente di tipo esperienziale, ossia, oltre all'approfondimento teorico, si utilizzano tecniche interattive che permettono di far emergere problematiche che il personale incontra nell'approccio con i pazienti, di riconoscere le proprie risorse al fine di acquisire e rinforzare competenze comunicative e relazionali.

I corsi sono organizzati secondo la seguente metodologia:

- 1) analisi delle richieste e dei bisogni formativi dei richiedenti (anche tramite la somministrazione di questionari);
- 2) formulazione di una proposta di intervento da condividere con i richiedenti;
- 3) attuazione e valutazione (anche mediante questionari ECM) del corso, al fine di valutarne l'impatto sui partecipanti.

RICERCA

FENICE: attività di ricerca-intervento per pazienti affetti da tumore alla mammella durante il loro percorso di cura"

Si tratta di un progetto che ha come obiettivo principale l'attivazione di una presa in carico integrata dal momento del primo accesso della paziente in Chirurgia Senologia, dopo la diagnosi.

Il progetto prevede due fasi:

- uno screening a cadenza semestrale, con la somministrazione di una batteria di test volti ad indagare lo stato emotivo e psicologico e la qualità di vita ;
- un percorso di gruppo per le pazienti che hanno terminato il percorso di cure, che prevede 9 incontri settimanali di 2 ore circa, caratterizzati da momenti di confronto e condivisione dei propri vissuti emotivi rispetto alla malattia e alla propria identità e da incontri psicoeducazionali e informativi, in cui si affronteranno tematiche mediche e psicologiche di interesse delle pazienti. Si tratta di un gruppo in cui sono coinvolte diverse figure sanitarie per rispondere ai bisogni multidisciplinari delle pazienti, In particolare sono presenti lo Psicologo, l'Oncologo, il Chirurgo Senologo, Il Sessuologo, Il Fisiatra e il Nutrizionista.

Le referenti del progetto sono la Prof.ssa Lidia del Piccolo (Responsabile USD Psicologia Clinica BT) , la Dott.ssa Francesca Pellini (U.O. Chirurgia Senologica), con il contributo dell'associazione GI.A.DA, che si occupa delle problematiche di salute delle donne.

ATTIVITÀ DI RILIEVO DELL'UNITÀ OPERATIVA

GRUPPI INTERDISCIPLINARI

Centro Trapianti Fegato

Gruppo Trapianti Cuore

Gruppo neuro-oncologico

Gruppo Interdisciplinare Violenza Sessuale Femminile (GIVSF)

Gruppo Multidisciplinare GIPAP (Chirurgia Proctologica del Perineo)

Gruppo multidisciplinare cardiologico-cardiochirurgico pediatrico

PDTA

04 Sarcomi uterini

06 Tumore della mammella

16 Tumori testa collo

17 Carcinoma ovarico

PDTA dei potenziali candidati al trapianto di rene da donatore vivente – REGIONE DEL VENETO

PDTA in cui non è prevista la figura dello Psicologo nel *core team*, ma può essere contattato in caso di esigenze specifiche:

PDTA 10 Carcinoma del Rene
PDTA 11 Tumore prostatico
PDTA 12 Tumore del polmone
PDTA 14 ANGIOMA CAVERNOSO CEREBRALE

STANDARD E INDICATORI

I pazienti vengono contattati mediamente entro un mese per la prima visita, con tempi di attesa variabili a seconda del tipo di prestazione proposta.

Riguardo all'attività di consulenza, l'effettuazione della prima visita, o la presa di contatto con il Servizio richiedente, avvengono entro le successive 48 ore.

TIPOLOGIE DELLE PRESTAZIONI FORNITE

Interventi psicologici rivolti a utenti degenti

La USD Psicologia Clinica BT svolge attività di consulenza, valutazione e supporto psicologico sia per i degenti che per i loro familiari.

Le consulenze sono svolte previa richiesta da parte del Medico/Specializzando referente del Caso. Se ritenuto opportuno i familiari possono essere visti anche presso la USD Psicologia Clinica BT, oltre che in Reparto.

Interventi psicologici rivolti a utenti in regime di post ricovero, D.H., AMID o ambulatoriali

La USD Psicologia Clinica BT svolge attività di consulenza, valutazione e supporto psicologico sia per gli utenti in regime di post ricovero, DH, AMID, ambulatoriali, che per i loro familiari.

Le consulenze sono svolte previa richiesta da parte del Medico/Specializzando referente del Caso o del Medico di Medicina Generale.

Se ritenuto opportuno gli utenti e i familiari possono essere visti anche presso la USD Psicologia Clinica BT, oltre che in Reparto.

1. ATTIVITÀ AMBULATORIALE

PRENOTAZIONE DELLA RICHIESTA DI CONSULENZA

In regime di Ricovero, post ricovero, D.H.:

La richiesta di visita proveniente dalle varie Unità Operative dell'AOUI Verona avviene mediante:

- modalità informatizzata (*TrakCare*): **Agenda t01035 - UOSD Psicologia Clinica BT - BT**

AMID ed ESTERNI afferenti ad Ambulatori AOUI Verona:

La richiesta di visita avviene mediante:

- modalità informatizzata (*TrakCare*): **Agenda t01035 - UOSD Psicologia Clinica BT - BT**

Si prega di inviare le richieste DEMA da voi generate, in una delle seguenti modalità:

1) **posta elettronica**, allegando la DEMA generata alla Casella:

psicologia.clinica.bt@aovr.veneto.it, ed in cc alla E-mail della Dirigente Psicologa che svolge attività presso l'UO richiedente;

2) **posta interna**: all'indirizzo USD Psicologia Clinica BT

3) raccolta delle richieste in un **apposito raccoglitore** che poi la Dirigente Psicologa che svolge attività presso l'UO richiedente raccoglierà settimanalmente.

2. TELEMEDICINA

La USD Psicologia Clinica BT ha attivato l'agenda di telemedicina a partire dalla pandemia da Covid-19, e offre tale servizio per favorire i pazienti che hanno difficoltà a giungere al Servizio di Psicologia Clinica.

Tale attività è formalizzata come agenda t07035 – USD PSIC.CLIN. – TELEMEDICINA AGENDA TELEMATICA

3. ATTIVITÀ LIBERO PROFESSIONALE INTRAMOENIA

Dott.ssa Gigliola Bronzato

Tel. 045 812 3810

Fax 045 812 3813

E-mail: gigliola.bronzato@aovr.veneto.it

ORARI:

martedì e giovedì dalle ore 16,00 alle ore 19,00

presso: *Geriatrico, Pad. 40, 4° Piano Lato Mameli, Ambulatorio 2*

sabato dalle ore 9,00 alle ore 12,00

presso: *Polo Confortini, Palazzina ambulatoriale lato Mameli, Ambulatorio 40*

PRESTAZIONI EROGATE:

- valutazioni psicologiche, sostegno psicologico e psicoterapia;
- gestione dello stress psicofisico, training autogeno per l'età evolutiva e per l'età adulta.

MODALITÀ DI PRENOTAZIONE:

Contattare direttamente il CUP: Tel. 045 2455677

Dott.ssa Valentina Fava

Tel. 045 812 7654

Fax 045 812 3813

E-mail: valentina.fava@aovr.veneto.it

ORARI:

mercoledì dalle 17.00 alle 19.00

venerdì dalle 16.00 alle 18.00

presso: *Ospedale della Donna e del Bambino - Borgo Trento, Padiglione 29, Piano 2, Sala D'attesa D (Gialla), Ambulatorio 38*

PRESTAZIONI EROGATE:

- COLLOQUIO PSICOLOGICO CLINICO in età adulta (maggiori di 18 anni): consultazione e sostegno psicologico
- PSICOTERAPIA INDIVIDUALE in età adulta (maggiori di 18 anni)

MODALITÀ DI PRENOTAZIONE:

Contattare direttamente il CUP: Tel. 045 2455677

Dott.ssa Maddalena Marcanti

Tel. 045 812 2519

Fax 045 812 3811

E-mail: maddalena.marcanti@aovr.veneto.it

ORARI:

lunedì e mercoledì dalle ore 16.00 alle 18.00

presso: *Geriatrico, Pad. 40, 4° Piano Lato Mameli, Ambulatorio 3*

PRESTAZIONI EROGATE:

- valutazioni psicologiche, supporto psicologico e psicoterapia per l'età evolutiva (fascia di età 6-13 anni);
- percorsi di supporto alla genitorialità;
- valutazioni psicologiche, supporto psicologico e psicoterapia per l'età adulta.

MODALITÀ DI PRENOTAZIONE:

Contattare direttamente il CUP: Tel. 045 2455677

Dott.ssa Barbara Santini

Tel. 045 812 2519

Fax 045 812 3813

E-mail: barbara.santini@aovr.veneto.it

ORARI:

giovedì dalle 16.00 alle 18.30; **venerdì** dalle 16.30 alle 18.10;
presso: *Geriatrico, Pad. 40, 4° Piano Lato Mameli, Ambulatorio 4*

PRESTAZIONI EROGATE:

- Psicoterapia dell'adulto e valutazioni psicologiche.
- Gestione dello stress, dell'ansia e del trauma.
- Tecniche di rilassamento.
- Valutazioni neuropsicologiche dell'adulto.

MODALITÀ DI PRENOTAZIONE:

Contattare direttamente il CUP: Tel. 045 2455677

ULTERIORI INFORMAZIONI

ACCESSIBILITÀ E MODALITÀ DI ACCOGLIENZA

Si comunica che gli utenti possono parcheggiare **gratuitamente** dal lunedì al venerdì presso la Caserma di Riva di Villasanta (con accesso da via Tommaso da Vico, Verona **dalle ore 06:30 alle 20:00** e raggiungere l'**Ospedale di Borgo Trento** utilizzando la linea **71** dell'ATV (muniti di regolare biglietto).

Il parcheggio sarà chiuso **per gli utenti** dalle 20:00 alle 06:30 del giorno successivo, pertanto in questi orari le vetture non saranno più accessibili.

Inoltre:

A) potranno accedere dagli accessi di via Mameli per l'Area Geriatrico:

- 1. pazienti non deambulanti che si recano in ospedale per motivi di visita specialistica** a cui verrà rilasciato un permesso dalle portinerie della **durata di un'ora**.
- 2. possessori di contrassegno invalidi.**

L'ingresso di un veicolo con esposto tale contrassegno sul parabrezza anteriore è **consentito esclusivamente se il titolare dello stesso si trova a bordo**.

Si ricorda che i mezzi in sosta parcheggiati al di fuori degli spazi contrassegnati e/o riservati o con permesso orario scaduto, potranno essere rimossi e /o bloccati.

MODALITÀ RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTE

Il modulo **MU25 Questionario Qualità Percepita** viene consegnato ai pazienti al termine del primo colloquio, al fine di organizzare indagini di *customer satisfaction* con cadenza annuale.

MODALITÀ DI RICHIESTA E RITIRO DELLA CARTELLA CLINICA

Se il paziente desidera può consultare la refertazione dei colloqui svolti accedendo al **fascicolo sanitario elettronico** personale.

Inoltre è possibile consultare il sito web aziendale www.aovr.veneto.it per avere maggiori informazioni:

- modalità' di prenotazione di una visita ambulatoriale con ricetta del Servizio Sanitario Nazionale (CUP)
- modalità' di prenotazione di una visita ambulatoriale in Libera Professione (CUP)
- modalità' di disdetta di una visita ambulatoriale prenotata con ricetta del Servizio Sanitario Nazionale (CUP)
- modalità' di disdetta di una visita ambulatoriale prenotata in Libera Professione (CUP)
- modalità' di preparazione ad un esame
- modalità' di pagamento
- modalità di ritiro del referto (es. dossier sanitario elettronico)
- modalità di ritiro di richiesta e ritiro della cartella clinica

Per ulteriori informazioni e chiarimenti è possibile rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) secondo le modalità riportate di seguito:

Ufficio Relazioni con il Pubblico - URP dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00	
Sede di Borgo Roma (Palazzina d'ingresso P.le Stefani, piano terra) Tel. 045 812 4848 Fax 045 812 4058 Email urp.op@aovr.veneto.it Punto Informazione: (Atrio Edificio Nord, piano terra) Tel. 045 812 6170	Sede di Borgo Trento (Padiglione 10, piano terra) Tel. 045 812 2178 Fax 045 812 3430 Email urp.ocm@aovr.veneto.it Punto Informazione: (Padiglione 15, Atrio Palazzina Ambulatoriale, Polo Chirurgico Confortini, piano terra) Tel. 045 812 2479