



AZIENDA OSPEDALIERA  
ISTITUTI OSPITALIERI DI VERONA



---

*DIREZIONE MEDICA OSPEDALE POLICLINICO – Direttore: dott.ssa Giovanna Ghirlanda*  
P.le L.A. Scuro n. 10 - 37134 Verona tel. 045-8124201-3-8 fax 045-8124095  
e-mail: dirigenza.medica.op@azosp.vr.it  
*UNITA' OPERATIVA CON SISTEMA QUALITA' UNI EN ISO 9001:2000 Certificato n. 194114*

---

### **SERVIZIO SOCIALE OSPEDALIERO**

Il Servizio Sociale Ospedaliero si prefigge, quale obiettivo principale, una attività volta a rilevare le situazioni di disagio che possano interessare le persone ricoverate, anche al fine di contrastare stati di emarginazione sia del singolo che del nucleo familiare.

Il servizio era stato inizialmente dedicato ai dipendenti dell'Azienda, ma con il tempo, l'attività ha iniziato a rivolgersi ai ricoverati, divenuti ora i destinatari dell'azione svolta.

Infatti, il fenomeno demografico del prolungamento della vita media (spesso vissuta in situazione di solitudine e abbandono) ed una diffusa presenza di utenza straniera, con le implicazioni che ciò comporta, hanno determinato la necessità della presenza di tale figura professionale, all'interno della struttura ospedaliera, almeno per le Aziende di vaste dimensioni e di attrazione extra-territoriale, quale è l'Azienda Ospedaliera di Verona.

L'evento della malattia genera sovente emergenti bisogni sociali e l'Assistente Sociale, in virtù di una presenza diretta e costante, può rilevarli, monitorarli, individuando le soluzioni che meglio si adattano al singolo caso.

Tra i principali settori di intervento annoveriamo:

- l'area materno infantile;
- l'area adulti-anziani;
- l'area handicap (trasversale alle precedenti).

Nello specifico, le Assistenti Sociali Ospedaliere svolgono:

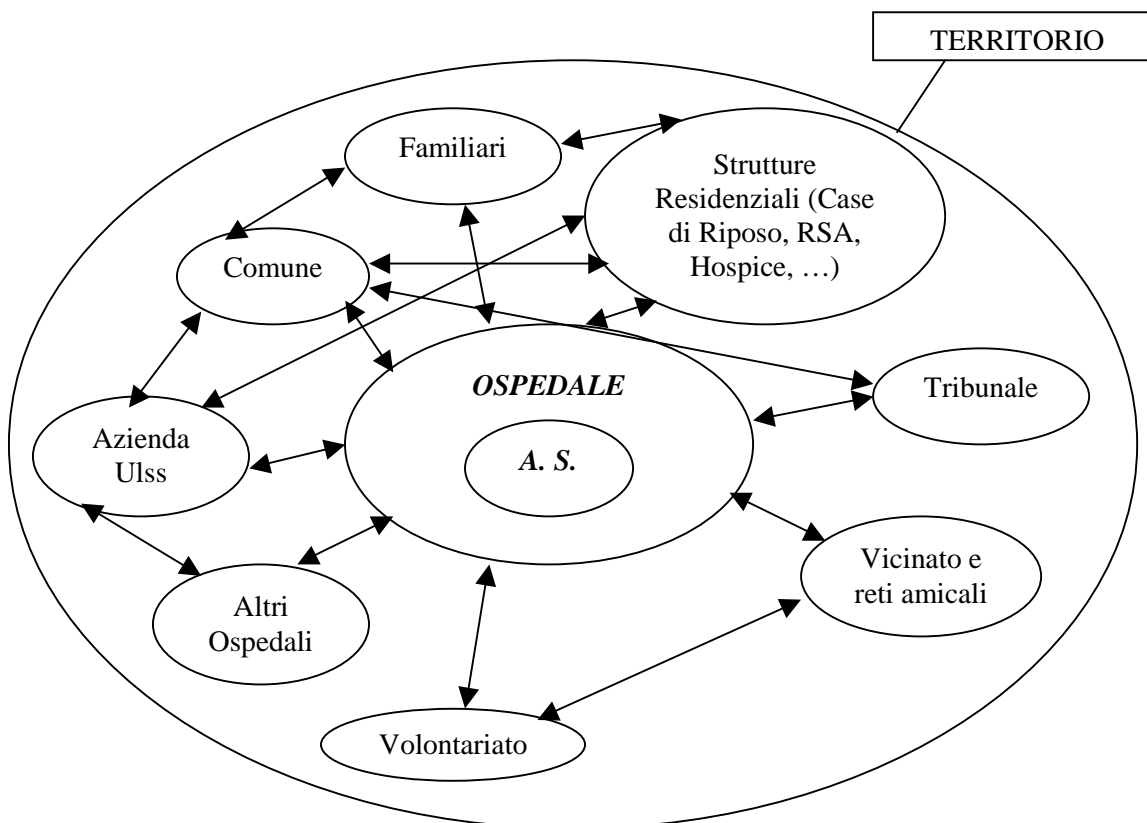
- ✓ colloqui di consulenza con pazienti, loro familiari e medici, per esaminare e definire le problematiche emergenti relative alla malattia;
- ✓ attività di segretariato sociale:
  - colloqui (orario di ricevimento al pubblico il lunedì ed il giovedì dalle ore 9:00 alle ore 12:00);
  - riscontro alle richieste di informazioni per ausilii e protesi;
  - domande di invalidità civile;
  - reperimento delle risorse disponibili sul territorio.
- ✓ compilazione di scheda, cosiddetta Svama, su apposita modulistica predisposta dalla Regione Veneto, per realizzare inserimenti in strutture residenziali (Case di Riposo), semiresidenziali (Centri Diurni), posti sollievo, Hospice, RSA, etc...;

tale attività assume particolare rilevanza, in quanto spesso, soprattutto nel paziente anziano, l'insorgere di patologia acuta determina uno stato di non autosufficienza cronico che impedisce il ritorno al domicilio, contestualmente alla dimissione ospedaliera;

- ✓ nel caso, invece, fosse possibile ipotizzare un rientro al domicilio, l'Assistente Sociale attiva una rete per il supporto e la gestione del paziente, anche attraverso la disponibilità e le risorse delle associazioni di Volontariato;
- ✓ ricerca di possibili soluzioni rispetto a necessità particolari per pazienti affetti da: malattie invalidanti, extracomunitari o privi di qualsiasi risorsa economica ed abitativa;
- ✓ segnalazioni al Tribunale ogni qualvolta emerga la necessità di una tutela di pazienti che a diverso titolo versino in difficoltà (Amministratore di Sostegno, pratiche per minori non riconosciuti, abbandonati o non accompagnati...);
- ✓ segnalazione al Territorio e cogestione con i servizi competenti per la presa in carico di casi che presentino situazioni di Urgenza ed Emergenza Sociale (Comune, Azienda ULSS, Case di Riposo, RSA,...).

Come si evince da quanto sopra, l'attività, nel suo complesso, è rivolta a realizzare la cosiddetta "rete socio-assistenziale", intesa come sistema di collegamento tra i vari Enti coinvolti nel prendersi cura del paziente, tenendo conto che sovente aspetti clinico-assistenziali sono connessi ad aspetti di natura sociale.

*Esempio di Rete delle Strutture e dei Servizi che operano in ambito territoriale*



All'interno dell'Azienda Ospedaliera di Verona, il Servizio Sociale è presente con un ufficio in ogni sede ospedaliera. In Policlinico, presso la Direzione Medica, sono presenti due assistenti sociali; nell'Ospedale di Borgo Trento, nella Palazzina antistante la Comunità dei Padri Camilliani, operano tre assistenti sociali.

L'attivazione avviene attraverso segnalazione da parte del personale di reparto, dei familiari, dei servizi territoriali o di persone che, a vario titolo, entrano in contatto con una situazione di disagio.

A titolo informativo, si riportano alcuni dati di attività riferiti all'anno 2008 e relativi al Servizio Sociale di Sede (Ospedale Policlinico).

I casi segnalati sono stati 601 (distinti in 270 maschi e 331 femmine); rispetto alla totalità delle segnalazioni, la maggior parte dei pazienti afferisce ai Distretti 2 e 3 dell'Azienda Ulss 20. Le schede Svama attivate sono state 536, delle quali 227 per Case di Riposo, 116 per Hospice e 93 per RSA.

Rendere più umana la degenza ospedaliera e ricercare una migliore qualità di vita della persona, una volta dimessa, sono i principali obiettivi che guidano l'attività del Servizio Sociale Ospedaliero.

#### *Riferimenti Telefonici*

Servizio Sociale Policlinico	045 – 8124230
Servizio Sociale Civile Maggiore	045 – 8123260

A cura di Valentina Paiola, Assistente Sociale presso la Direzione Medica dell'Ospedale Policlinico.

Materiale didattico facente parte della dispensa consegnata ai volontari nel corso di aggiornamento e formazione – Anno 2009

Verona, Ottobre 2009