

Deliberazione N. 0001453 del 10/09/2025

Struttura Proponente: UOSD Coordinamento Aree Tempo Dipendenti Bed Management e Integrazione Ospedale T

Centro di costo: S0DS20JD1S

Proposta: 0001274 del 21/07/2025

Oggetto:

PROCEDURA SERVIZIO SOCIALE OSPEDALIERO AZIENDA OSPEDALIERA SAN CAMILLO FORLANINI

IL DIRETTORE GENERALE (*)
Angelo Aliquò

L'Estensore: **Sabrina Modesti**

Data 26/08/2025

Il Responsabile del Budget:

Data

Il Dirigente e/o il Responsabile del procedimento con la sottoscrizione della proposta, a seguito dell'istruttoria effettuata, attestano che l'atto è legittimo nella forma e nella sostanza.

Il Responsabile del Procedimento: **Francesco Medici**

Data 26/08/2025

Il Direttore della Struttura Proponente: **Francesco Medici**

Data 26/08/2025

Il Dirigente Addetto al Controllo di Gestione: **f.f. Crocifissa Gagliano**

Data 26/08/2025

Conto Economico/Patrimoniale su cui imputare la spesa: **Presa Visione**

Direttore Amministrativo: **Eleonora Alimenti**

Data 08/09/2025

Parere: **FAVOREVOLE**

Direttore Sanitario: **Gerardo De Carolis**

Data 10/09/2025

Parere: **FAVOREVOLE**

Hash proposta: 795a248cbe16b18688306ba4da9d23ff46f0354cf40e06494cf54274ac43d3f2

(*) Il documento è firmato digitalmente ai sensi del D.Lgs. 82/2005 s.m.i. e norme collegate

IL DIRETTORE UOSD ORGANIZZAZIONE SANITARIA E RETI

- VISTA** - la deliberazione aziendale n. 0936 del 05/06/2023 recante per oggetto << Affidamento dell'incarico di Direttore ad interim della struttura semplice dipartimentale UOSD Organizzazione Sanitaria e Reti, Area di Integrazione Percorsi Clinici Assistenziali - Direzione Sanitariaal Dott. Francesco Medici>>;
- VISTI** - la legge 23 dicembre 1978 n 833 e successive modificazioni ed integrazioni (s.m.i.);
- il D.Lgs. n. 502/1992 e s.m.i., recante “Riordino della disciplina in materia sanitaria”;
- la L.R. 16 giugno 1994 n. 18 e successive modifiche ed integrazioni recante “Disposizioni per il riordino del Servizio Sanitario Regionale ai sensi del Decreto Legislativo 30 dicembre 1992, n. 502 e successive modificazioni ed integrazioni – istituzione delle aziende unità sanitarie locali e delle aziende ospedaliere”;
- la legge regionale 11/2016: “Sistema integrato degli interventi e dei servizi sociali della Regione Lazio”;
- l'Atto Aziendale dell'Azienda Ospedaliera San Camillo Forlanini approvato con Delibera regionale n. 150 del 3 febbraio 2025;
- VISTO** - il DL 229/99 recante per oggetto “Norme per la razionalizzazione del Servizio Sanitario Nazionale, a norma dell'articolo 1 della legge 30 Novembre 1998, n 419”;
- il DPCM 29 novembre 2001 e s.m.i., con il quale sono stati definiti i livelli essenziali di assistenza (LEA);
- VISTO** l'Atto di rettifica dell'Atto Repertorio n. 98/CSR del 5 Agosto 2014 “Intesa sullo schema di decreto del Ministero della salute, di concerto con il Ministero dell'economia e delle finanze, concernente il regolamento recante definizione degli standard qualitativi, strutturali, tecnologici e quantitativi relativi all'assistenza ospedaliera” in attuazione dell'articolo 1, comma 169, della legge 30 dicembre 2004, n 311 e dell'articolo 15, comma 13, lettera c) del decreto legge 6 luglio 2012, n.95 convertito, con modificazioni della legge 7 Agosto 2102, n 135. Repertorio Atti n. 198/CSR del 13/01/2015;
- VISTO** il Decreto del presidente in qualità di commissario ad Acta n 412/2014 recante oggetto “Riorganizzazione della rete ospedaliera a salvaguardia degli obiettivi strategici di rientro dai disavanzi sanitari della regione Lazio (Decreti del commissario ad acta n U00247/2014);
- VISTO** il decreto Legislativo n° 30.03.2001 n. 35 art.21 CCNL area dirigenza Sanitaria, Professionale Tecnico Amministrativa;
- PREMESSO** la definizione ed implementazione dei PDTA e delle relative procedure rappresenta un obiettivo LEA demandato alla responsabilità delle Regioni e quindi delle Aziende del SSR;

CONSIDERATO	<ul style="list-style-type: none"> - che la missione aziendale non si esaurisce nell'erogazione di prestazioni sanitarie, ma comprende la presa in carico globale della persona assistita, nella sua dimensione clinica, sociale e relazionale; - il Servizio Sociale Ospedaliero riveste un ruolo strategico nell'ambito del percorso di cura, quale strumento di presa in carico integrata del paziente e di supporto alla continuità assistenziale con il territorio; - tra gli obiettivi della UOSD Organizzazione sanitaria e Reti rientra la definizione e la condivisione delle procedure e l'attivazione di sistemi di verifica e di indicatori per il monitoraggio dell'appropriatezza dei percorsi di diagnosi e cura orientati alla qualità e alla sicurezza dei pazienti;
RILEVATO	che in assenza di una procedura aziendale formalmente adottata, gli interventi del Servizio Sociale Ospedaliero rischiano di risultare non omogenei nelle diverse strutture, con possibili disallineamenti rispetto agli standard di qualità, appropriatezza e tempestività richiesti;
RITENUTO	necessario adottare una specifica procedura aziendale, finalizzata a regolamentare modalità, funzioni e ambiti di intervento del Servizio Sociale Ospedaliero, al fine di uniformare prassi operative e garantire equità, appropriatezza e qualità degli interventi sociali;
CONSIDERATO	che all'interno dell'Azienda è stato attivato un Gruppo di Lavoro per la definizione della PROCEDURA Servizio Sociale Ospedaliero con approccio multidisciplinare, condivisa da tutti gli operatori che, a vario titolo, sono coinvolti in questo percorso di cura e salute dei cittadini;
RITENUTO	che alla luce del quadro normativo e assistenziale vigente, si rende necessario individuare alcuni obiettivi strategici per migliorare le attività di diagnosi e cura, favorire percorsi che garantiscono al paziente uniformità di risposte e delineare le strategie generali e specifiche per la realizzazione di ciascun obiettivo;
PREMESSO	che l'assistente sociale aiuta il paziente e la sua famiglia ad elaborare il cambiamento determinato dalla "malattia", supportandolo nel riorganizzare la propria vita, in vista di un rientro presso il proprio domicilio o nei diversi setting assistenziali;
VISTO	che il Servizio Sociale Ospedaliero (SSO) si rivolge ai pazienti, durante il periodo di ricovero ospedaliero, che presentano una condizione di disagio sociale;
CONSIDERATO	che il SSO accoglie la segnalazione di intervento sociale dal reparto di degenza, dal Pronto Soccorso, dal paziente stesso, da un suo familiare o caregiver, dal servizio sociale territoriale e da altri operatori;
VERIFICATO	che il presente provvedimento non comporta nessuna spesa a carico dell'Azienda;

ATTESTATO

che il presente provvedimento, a seguito dell'istruttoria effettuata, nella forma e nella sostanza è totalmente legittimo, ai sensi e per gli effetti di quanto disposto dall'art. 1 della Legge 20/94 e successive modifiche, nonché alla stregua dei criteri di economicità e di efficacia di cui all'art. 1, primo comma, della Legge 241/90, come modificato dalla Legge 15/2005;

PROPONE

- di approvare la Procedura Servizio Sociale Ospedaliero Azienda Ospedaliera San Camillo Forlanini

di cui all'Allegato 1, parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;

IL DIRETTORE f.f. UOSD ORGANIZZAZIONE SANITARIA E RETI
Dott. Francesco Medici

IL DIRETTORE GENERALE

- VISTE** le deliberazioni della Giunta Regionale Lazio n. 5163 del 30/06/1994 e n. 2041 del 14/03/1996;
- VISTI** l'art. 3 del D.Leg.vo n. 502/92 e successive modificazioni ed integrazioni, nonché l'art. 9 della L.R. n. 18/94;
- VISTO** il decreto del Presidente della Regione Lazio n. T00106 del 27 Giugno 2024
- VISTA** la propria deliberazione n. 1048 del 1 Luglio 2024;
- LETTA** la proposta di delibera, "Procedura Servizio Sociale Ospedaliero Azienda Ospedaliera San Camillo Forlanini" presentata dal Direttore f.f. della UOSD organizzazione sanitaria e reti
- PRESO ATTO** che il Dirigente proponente il presente provvedimento, sottoscrivendolo, attesta che lo stesso, a seguito dell'istruttoria effettuata, nella forma e nella sostanza è totalmente legittimo, ai sensi dell'art. 1 della Legge 20/1994 e successive modifiche, nonché alla stregua dei criteri di economicità e di efficacia di cui all'art. 1, primo comma, della Legge 241/90, come modificato dalla Legge 15/2005;
- VISTI** i pareri favorevoli del Direttore Amministrativo e del Direttore Sanitario;

DELIBERA

di adottare la proposta di deliberazione di cui sopra e conseguentemente:

- la Procedura Servizio Sociale Ospedaliero Azienda Ospedaliera San Camillo Forlanini
- di cui all'Allegato 1, parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;

La struttura complessa proponente curerà gli adempimenti consequenziali del presente provvedimento.

Il presente atto è pubblicato nell'Albo dell'Azienda nel sito internet aziendale www.scamilloforlanini.rm.it per giorni 15 consecutivi, ai sensi della Legge Regionale 31.10.1996 n. 45.

IL DIRETTORE GENERALE
(Dr. Dott. Angelo Aliquò o suo sostituto)

Procedura	Procedura Servizio Sociale Ospedaliero Azienda Ospedaliera San Camillo Forlanini	Rev. 00 del 09/05/2025
Cod. Doc.: 901/PG/SODS20/25/02		Pag. 1 di 28

	Gruppo di Lavoro Aziendale	Disciplina	Ruolo	Data	Firma
REDAZIONE	Staff di coordinamento:				
	Marco Mastrucci	UOSD Qualità, Certificazione e Sicurezza delle Cure - Risk Management	Infermiere	29/05/2025	<i>[Firma]</i>
	Coordinatore:				
	Carlo Maria Previte	Direzione Sanitaria UOSD Organizzazione Sanitaria e Reti Team Bed Management	Medico		<i>[Firma]</i>
	Componenti:				
	Serenella Ballini	UOSD Organizzazione Sanitaria e Reti Team Bed Management	Assistente Sociale		<i>[Firma]</i>
	Eleonora Cirullo	UOC Medicina D'urgenza - Pronto Soccorso - Osservazione Breve	PO Governo Processi Assistenziali in PS adulti		<i>[Firma]</i>
	Sonia Casimiri	UOSD Organizzazione Sanitaria e Reti Team Bed Management	Assistente Sociale		<i>[Firma]</i>
	Simona Di Bari	UOC Medicina D'urgenza - Pronto Soccorso - Osservazione Breve	Infermiera		<i>[Firma]</i>
	Alessandra Fusco	UOSD Organizzazione Sanitaria e Reti Team Bed Management	Assistente Sociale		<i>[Firma]</i>
	Alessandra Magri	Unità di Degenza a Gestione Infermieristica	Coordinatore Infermieristico		<i>[Firma]</i>
	Francesco Medici	UOSD Organizzazione Sanitaria e Reti	Medico		<i>[Firma]</i>
Giancarlo Mondauto	Sistemi Informatici	Ingegnere		<i>[Firma]</i>	
Angelo Pochini	UOSD Igiene e Tecnica Ospedaliera	Coordinatore Infermieristico		<i>[Firma]</i>	
Fabiana Prontera	UOSD Organizzazione Sanitaria e Reti Team Bed Management	Assistente Sociale		<i>[Firma]</i>	

Procedura	Procedura Servizio Sociale Ospedaliero Azienda Ospedaliera San Camillo Forlanini	Rev. 00 del 09/05/2025
Cod. Doc.: 901/PG/S0DS20/25/02		Pag. 2 di 28

		Data	Firma
VERIFICA	Dott. Antonio Silvestri Responsabile Aziendale per la Qualità (RAQ)	29/05/2025	
APPROVAZIONE	Dott. Gerardo De Carolis Direttore Sanitario Aziendale		
VALIDAZIONE	Dott. Angelo Aliquò Direttore Generale		

Rev.	Data	Causale delle modifiche	Codifica
00	09/05/2025	Prima stesura	a cura del RAQ

TRASMESSO IL : 12/05/2025	CODIFICATO IL : 12/05/2025	DISTRIBUITO IL :
---------------------------	----------------------------	------------------

Lista di distribuzione (I livello)
Direttore Sanitario
Direttore Amministrativo
Direttori di Dipartimento
Direttori di Strutture Complesse
Direttori di Strutture Semplici a valenza Dipartimentale; Responsabili di Strutture Semplici

Procedura	Procedura Servizio Sociale Ospedaliero Azienda Ospedaliera San Camillo Forlanini	Rev. 00 del 09/05/2025
Cod. Doc.: 901/PG/S0DS20/25/02		Pag. 3 di 28

INDICE

1.	PREMESSA	4
2.	SCOPO	6
3.	CAMPO DI APPLICAZIONE	6
4.	MODALITA' E CRITERI DI ACCESSO	6
5.	DEFINIZIONI, TERMINOLOGIA ED ABBREVIAZIONI	8
6.	DIAGRAMMA DI FLUSSO	9
7.	RESPONSABILITA'	10
8.	AZIONI	11
	8.1.1 Le funzioni e gli interventi del servizio sociale	11
	8.1.2 Segnalazione	12
	8.1.3 La consulenza su cartella clinica informatica	12
	8.2 Ricovero del paziente in U.O.	15
	8.3 Assistente sociale nel Pronto Soccorso	15
	8.4 Progetto Sociale UGI	16
	8.5 Assistente sociale nell'Area materno-infantile	17
	8.6 Assistente sociale nelle Dimissioni protette integrate territoriali	19
	8.7 Pazienti senza fissa dimora	20
9.	SCOSTAMENTI ED ECCEZIONI	21
10.	EMISSIONE, DISTRIBUZIONE ED ARCHIVIAZIONE	21
11.	MONITORAGGIO, INDICATORI E PARAMETRI DI CONTROLLO	22
12.	BIBLIOGRAFIA E SITOGRAFIA	22
13.	REVISIONE E AGGIORNAMENTO	23
14.	ALLEGATI	23

Procedura	Procedura Servizio Sociale Ospedaliero Azienda Ospedaliera San Camillo Forlanini	Rev. 00 del 09/05/2025
Cod. Doc.: 901/PG/S0DS20/25/02		Pag. 4 di 28

1. PREMESSA

Il Servizio Sociale Professionale opera anche nei presidi ospedalieri riconoscendo il diritto di ciascuno di essere curato non come "malato" ma come "persona malata", con un cambiamento di paradigma dalla "cura" al "prendersi cura"¹. L'assistente sociale rappresenta la figura professionale titolata per promuovere e garantire l'esigibilità dei diritti sociali, in grado di effettuare una diagnosi sociale e valutazione del bisogno. Inoltre, l'assistente sociale in ospedale instaura rapporti di collaborazione con il personale sanitario per concorrere allo svolgimento dell'azione di integrazione tra attività sanitarie e socio-assistenziali, tra reti formali di cura e informali di servizi e solidarietà, per consentire una connessione tra struttura ospedaliera e il territorio, assumendo un ruolo di rilievo nella co-progettazione delle dimissioni².

Il Servizio Sociale Ospedaliero (SSO) si rivolge ai pazienti, durante il periodo di ricovero ospedaliero, che presentano una condizione di disagio sociale. Accoglie la segnalazione di intervento sociale dal reparto di degenza, dal Pronto Soccorso, dal paziente stesso, da un suo familiare o caregiver, dal servizio sociale territoriale e da altri operatori.

Le principali funzioni del servizio sociale ospedaliero possono essere sintetizzate nel seguente modo³:

- Funzione di sostegno e di orientamento all'utente e alla loro famiglia per l'attivazione dei servizi presenti sul territorio;
- Funzione di valutazione dei bisogni sociali e di avvio di un processo di aiuto volto ad un recupero e, possibilmente, di risoluzione degli stati di bisogno dei singoli utenti e delle loro famiglie;
- Funzione di coordinamento tra l'azienda ospedaliera e i servizi specifici dei Comuni e delle Aziende Sanitarie Locali, sia nella conduzione dei singoli processi di aiuto che nella realizzazione di protocolli di intesa;
- Funzione di segnalazione alle Autorità Giudiziarie competenti, in tutti i casi di maltrattamento, violenza e di abbandono a tutela dell'utenza ricoverata. In riferimento alle donne vittime di

¹ Ordine degli Assistenti Sociali Consiglio Nazionale . (2024). Il Servizio Sociale Professionale nei processi di continuità assistenziale. Un approfondimento sul Servizio Sociale Professionale negli Ospedali e nelle COT.

² PERINO, A. "I LUOGHI DEL SERVIZIO SOCIALE". VOL. II, ARACNE, 2013

³ Caprini, C., & Marini, N. (2001). *Organizzazione e qualità nel servizio sociale ospedaliero*. Roma: Phoenix.

Procedura	Procedura Servizio Sociale Ospedaliero Azienda Ospedaliera San Camillo Forlanini	Rev. 00 del 09/05/2025
Cod. Doc.: 901/PG/S0DS20/25/02		Pag. 5 di 28

violenza il Servizio Sociale Ospedaliero collabora con lo Sportello Donna e con i dirigenti psicologi presenti all'interno dell'Azienda Ospedaliera.

- Funzione di collaborazione con il reparto che si occupa dell'IVG (L.194/1978) e di supporto verso la donna/minore che decide di interrompere la gravidanza presentandole tutti gli aiuti necessari e gli interventi che possono essere attivati pre e post IVG presso i Consultori Familiari.
- Funzione di promozione e sensibilizzazione degli operatori sanitari verso i bisogni e le problematiche a carattere sociale;
- Funzione di gestione dei servizi sociali attraverso l'organizzazione, la programmazione, l'attuazione e la verifica delle attività condotte nell'ambito del servizio;
- Funzione di studio e ricerca sociale sui fenomeni affrontati nel corso del lavoro ordinario e di osservatorio permanente dei bisogni sociali;

Le funzioni sopra indicate, si concretizzano nell'agire professionale quotidiano dell'assistente sociale in una serie di interventi, che possono essere così riassunti:

- **Attività di consulenza:** colloqui diretti alla definizione o chiarimento degli stati di bisogno, degli interventi necessari, delle risorse da implicare, che vengono effettuati sia con il personale medico e infermieristico, sia direttamente con l'utenza interessata che con i loro familiari;
- **Interventi di segretariato sociale:** un'azione di informazione all'utenza circa le disposizioni di legge che la riguardano, le risorse esistenti e quelle a sua disposizione, le prassi di accesso ai servizi e i criteri di inclusione ed esclusione per le singole prestazioni; un orientamento allo svolgimento delle pratiche burocratiche relative allo stato di malattia;
- **Lavoro di rete** con tutti i professionisti coinvolti nel processo di aiuto e cura dell'utente e di collegamento tra le istituzioni coinvolte;
- **Interventi di facilitazione alle dimissioni ospedaliere:** azioni dirette a garantire la prosecuzione dell'assistenza necessaria oltre il ricovero, per il reinserimento a domicilio dei pazienti, attraverso l'attivazione dei servizi socio-sanitari e domiciliari competenti, o la loro collocazione in strutture specialistiche quando non vi sia, per diverse ragioni, la possibilità di un rientro a domicilio del paziente;
- **Aggiornamento e formazione** di una banca-dati che raccoglie tutte le informazioni di cui il servizio è in possesso e di analisi dei dati.

Procedura	Procedura Servizio Sociale Ospedaliero Azienda Ospedaliera San Camillo Forlanini	Rev. 00 del 09/05/2025
Cod. Doc.: 901/PG/S0DS20/25/02		Pag. 6 di 28

2. SCOPO

La mission del Servizio Sociale è orientata a prevenire, affrontare e risolvere le problematiche di natura sociale e connesse direttamente o indirettamente allo stato di malattia, al ricovero e in generale alle cause che comportano un disagio sociale, con particolare attenzione al contesto relazionale di riferimento. L'assistente sociale aiuta il paziente e la sua famiglia ad elaborare il cambiamento determinato dalla "malattia", supportandolo nel riorganizzare la propria vita, in vista di un rientro presso il proprio domicilio o nei diversi setting assistenziali.

Nell'organizzazione aziendale il Servizio Sociale Ospedaliero, riveste un ruolo cardine nelle situazioni in cui alla patologia, si accompagna un bisogno sociale o socioassistenziale o laddove, indipendentemente dal motivo del ricovero, esistono situazioni di disagio pregresso, in alcuni casi, mai emerso⁴.

3. CAMPO DI APPLICAZIONE

A CHI	A tutti i professionisti sanitari e in tutte le Unità Operative dell'AOSCF che intervengono nei processi assistenziali
DOVE	In tutti i setting assistenziali dell'AOSCF
PER CHI	a tutti i pazienti che accedono in Pronto Soccorso o ricoverati presso le UU.OO. dell'AOSCF, che presentano una condizione di disagio sociale
QUANDO	In tutte le fasi del ricovero del paziente (accettazione, ricovero e dimissione)

4. MODALITA' E CRITERI DI ACCESSO

Il Servizio Sociale Ospedaliero è attivo dal lunedì al sabato ed è raggiungibile secondo le seguenti modalità:

- mezzo mail all'indirizzo serv-sociale@scamilloforlanini.rm.it;
- telefonicamente contattando il numero 06.5870.3776-3469 o telefonando al centralino aziendale per i cellulari aziendali.

⁴ Caprini, C., & Marini, N. (2001). *Organizzazione e qualità nel servizio sociale ospedaliero*. Roma: Phoenix.

Procedura	Procedura Servizio Sociale Ospedaliero Azienda Ospedaliera San Camillo Forlanini	Rev. 00 del 09/05/2025
Cod. Doc.: 901/PG/S0DS20/25/02		Pag. 7 di 28

Accedono al Servizio Sociale Ospedaliero i pazienti con fragilità sociale e difficoltà di dimissione⁵:

- persone senza fissa dimora o con difficoltà abitative;
- persone anziane e disabili sole con fragilità sociale e familiare;
- persone con dipendenze (sostanze stupefacenti, gioco, alcool);
- donne vittime di violenza;
- donne in gravidanza o puerpere con necessità di orientamento ai servizi territoriali;
- minori richiedenti IVG come previsto dalla L. 194/1978;
- pazienti con fragilità sociale e ripetuti accessi al pronto soccorso e/o ospedalizzazione prolungate e/o improprie;
- pazienti ricoverati con bisogno di "dimissioni protette integrate territoriali" (attivazione di assistenza domiciliare erogata dai servizi sociali territoriali in seguito alle dimissioni);
- pazienti ricoverati per i quali si riscontra una difficoltà nella dimissione;
- pazienti (adulti e minori) con necessità di relazione sociale per segnalazione ai servizi sociali territoriali e/o di protezione giuridica (Amministrazione di sostegno, tutela, invalidità civile, L. 104/92);
- persone migranti con necessità di orientamento ai servizi;
- minori non riconosciuti alla nascita o in situazioni di rischio o di abbandono per la segnalazione all'Autorità Giudiziaria Minorile;
- minori sottoposti a provvedimenti del Tribunale per i Minorenni/Tribunale Ordinario e in Tutela Pubblica.

⁵ Ordine degli Assistenti Sociali Consiglio Nazionale . (2024). *Il Servizio Sociale Professionale nei processi di continuità assistenziale. Un approfondimento sul Servizio Sociale Professionale negli Ospedali e nelle COT.*

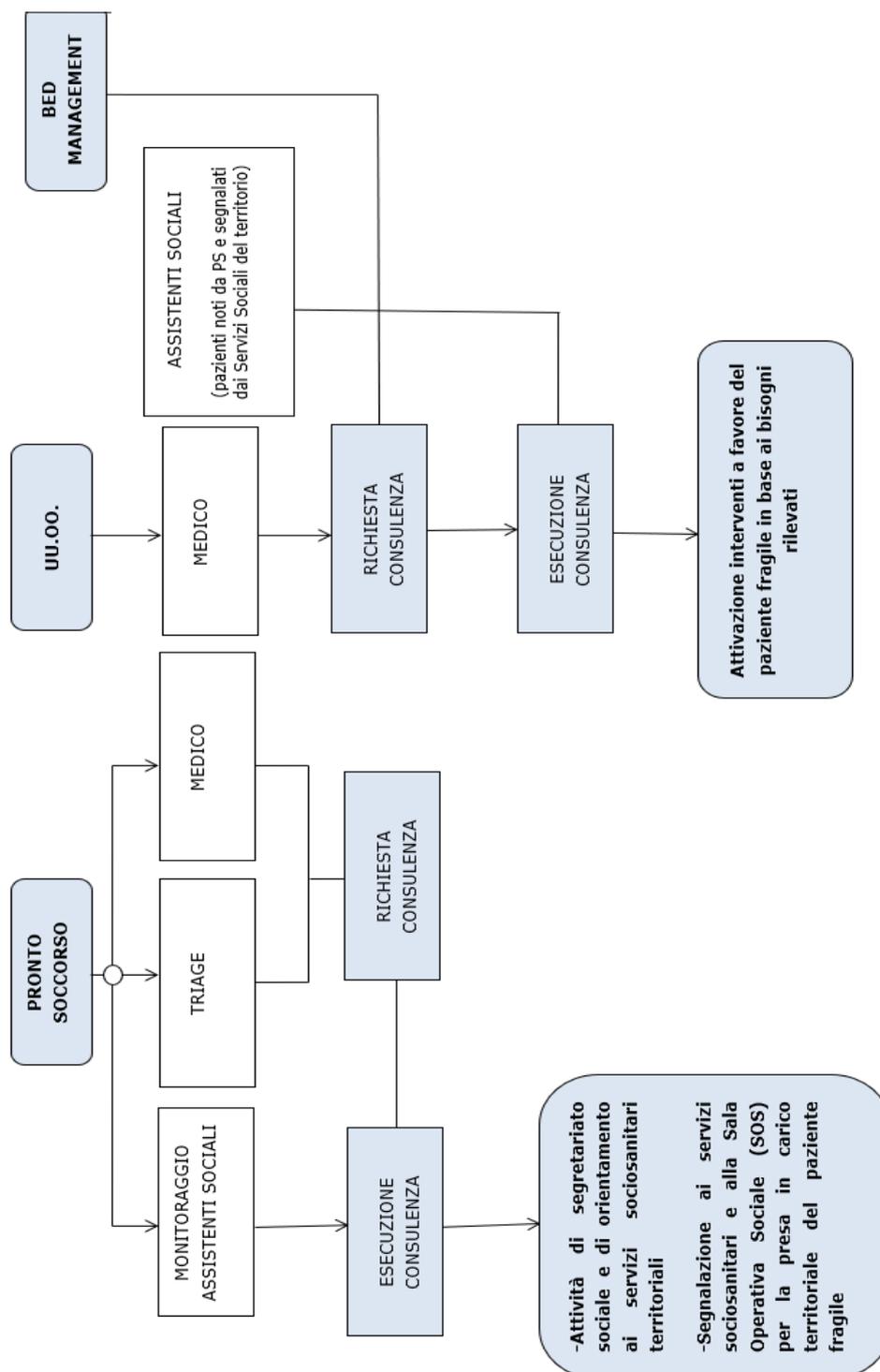
Procedura	Procedura Servizio Sociale Ospedaliero Azienda Ospedaliera San Camillo Forlanini	Rev. 00 del 09/05/2025
Cod. Doc.: 901/PG/S0DS20/25/02		Pag. 8 di 28

5. DEFINIZIONI, TERMINOLOGIA ED ABBREVIAZIONI

AOSCF	Azienda Ospedaliera San Camillo Forlanini
UGI	Unità a Gestione Infermieristica
U.O.	Unità Operativa
UU.OO.	Unità Operative
SOS	Sala Operativa Sociale di Roma Capitale
SSO	Servizio Sociale Ospedaliero
A.G	Autorità Giudiziaria
TBM	Team Bed Management
I.V.G	Interruzione Volontaria di Gravidanza
PS	Pronto Soccorso
NPI	Neuropsichiatria Infantile
MSNA	Minori Stranieri Non Accompagnati

Procedura	Procedura Servizio Sociale Ospedaliero Azienda Ospedaliera San Camillo Forlanini	Rev. 00 del 09/05/2025
Cod. Doc.: 901/PG/S0DS20/25/02		Pag. 9 di 28

6. DIAGRAMMA DI FLUSSO



Procedura	Procedura Servizio Sociale Ospedaliero Azienda Ospedaliera San Camillo Forlanini	Rev. 00 del 09/05/2025
Cod. Doc.: 901/PG/S0DS20/25/02		Pag. 10 di 28

7. RESPONSABILITA'

ATTIVITÀ	UOSD RISK MANAGEMENT	DIRETTORE U.O.	MEDICO	COORDINATORE	ASSISTENTE SOCIALE	TEAM BED MANAGEMENT
OPERATORE						
Applicazione della Procedura all'interno della U.O. di appartenenza	I	R	C	C	I	I
Richiesta consulenza al Servizio sociale Ospedaliero (SSO) da PS, da UU.OO.		I	R	C	C	C
Alert pazienti critici/fragili dal TBM		I	C	C	C	R
Esecuzione consulenza del SSO in PS, nelle UU.OO., del TBM		I	C	C	R	C
Monitoraggio attivo in PS del SSO		I	C	C	R	
Segnalazione da PS al SSO		I	R	C	I	
Segretariato sociale e orientamento ai servizi sociosanitari territoriali		I	I	I	R	
Segnalazione in forma scritta ai servizi sociosanitari territoriali		I	I	I	R	
Monitoraggio trasferimento del paziente da PS al reparto		I	C	C	R	
Attivazione di interventi e servizi sociali territoriali		I	C	I	R	
Attivazione dimissione protette sociali integrate		I	R	C	C	

R = Responsabile; **C** = Collabora; **I** = Informato

Procedura	Procedura Servizio Sociale Ospedaliero Azienda Ospedaliera San Camillo Forlanini	Rev. 00 del 09/05/2025
Cod. Doc.: 901/PG/S0DS20/25/02		Pag. 11 di 28

8. AZIONI

8.1.1 Le Funzioni e gli interventi del servizio sociale

Le azioni e gli interventi SSO prendono avvio a seguito della segnalazione che può pervenire dal PS, dalle UU.OO. e dal TBM.

All'interno del PS gli interventi e le azioni del SSO si attivano secondo le seguenti modalità:

1. Monitoraggio attivo attraverso il briefing giornaliero con un referente del Pronto Soccorso (Coordinatore infermieristico o suo delegato)
2. Triage attraverso la segnalazione telefonica e/o la compilazione della scheda al SSO;
3. Medico attraverso la segnalazione al SSO mediante portale Gipse.

A favore dei pazienti con fragilità sociale non ritenuti idonei al ricovero ospedaliero dal personale medico si svolgono le seguenti attività:

- Attività di segretariato sociale e orientamento ai servizi sociosanitari territoriali;
- Segnalazione in forma scritta tramite mail ai servizi sociosanitari territoriali e alla Sala Operativa Sociale di Roma Capitale (SOS) per la presa in carico.

Per i pazienti con fragilità sociali destinati al ricovero il SSO provvede a monitorare il trasferimento nel reparto di degenza designato e prende contatti con i servizi sociosanitari del territorio e, qualora presenti, con i familiari per acquisire le prime informazioni sulla situazione sociale del paziente e su eventuali interventi sociosanitari già attivi. È compito del SSO rivalutare il paziente presso l'UU.OO. assegnatogli al fine di definire, congiuntamente al personale medico, il percorso di dimissione appropriato.

Nelle UU.OO. gli interventi e le azioni del SSO si attivano su richiesta del personale medico e infermieristico, che riscontrata una fragilità sociale del paziente, richiede consulenza sociale mediante il portale "SIS4CARE". Il SSO acquisisce informazioni sulla condizione clinica del paziente dal personale medico presente in reparto e svolge il colloquio con il paziente e con eventuali familiari. A seguito del colloquio il SSO contatta i servizi sociosanitari del territorio di residenza del paziente, competenti per la presa in carico, al fine di avviare una collaborazione utile al percorso di dimissione e l'attivazione di possibili interventi a domicilio, come le dimissioni protette sociali. Queste sono attivabili, a seguito delle dimissioni ospedaliere, solo da parte dei Municipi che erogano tale servizio.

Procedura	Procedura Servizio Sociale Ospedaliero Azienda Ospedaliera San Camillo Forlanini	Rev. 00 del 09/05/2025
Cod. Doc.: 901/PG/S0DS20/25/02		Pag. 12 di 28

All'intero del TBM gli interventi e le azioni del SSO si attivano su segnalazione mezzo mail del paziente per il quale viene riscontrata una difficoltà di dimissione o di trasferimento in altro setting.

8.1.2 Segnalazione

La segnalazione del paziente al servizio sociale ospedaliero avviene:

- in Pronto Soccorso: richiesta "consulenza sociale" tramite il Portale Gipse dal triage, coordinatore infermieristico o dal personale medico presente nelle diverse aree di degenza del PS;
- nelle UU.OO: attraverso la richiesta da parte del personale sanitario di "consulenza sociale" tramite il portale SIS4CARE;
- Tramite il Bed Management: attraverso la richiesta di consulenza pervenuta al Servizio Sociale Ospedaliero mezzo mail.

È compito del Servizio Sociale Ospedaliero, inoltre, il monitoraggio dei percorsi di cura e assistenziali dei pazienti segnalati dal PS, dei pazienti segnalati dai Servizi Sociali del territorio, dalle UU.OO., e dal TBM al fine di facilitare le dimissioni attivando interventi a loro supporto.

8.1.3 La consulenza su cartella clinica informatica

Il personale medico si logga attraverso le proprie credenziali sul sistema Sys4care, per poi poter cliccare sul menu nella parte sinistra della cartella alla voce "assistente sociale" (Fig.1).

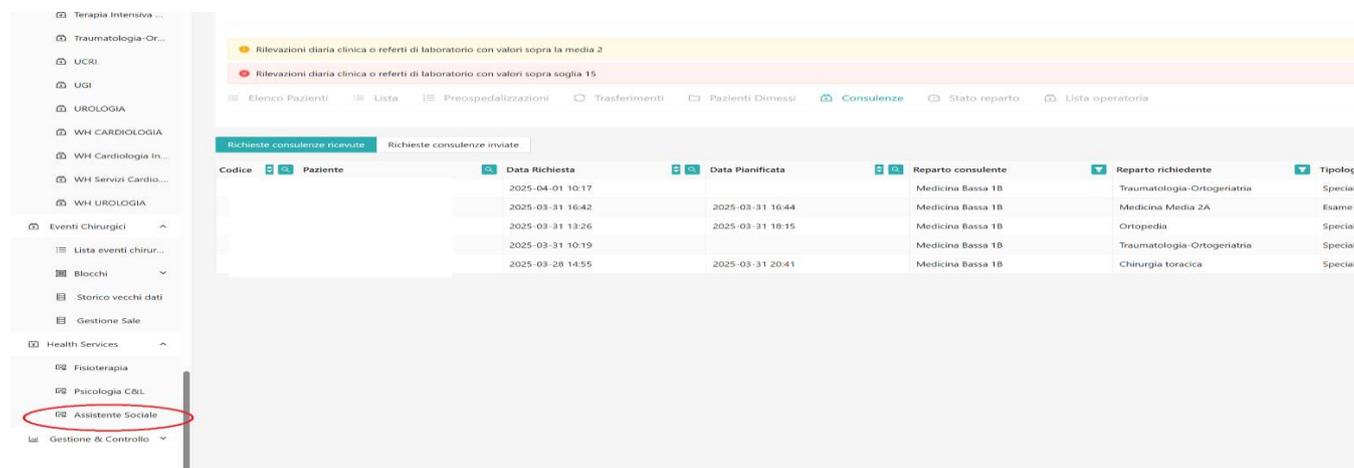


Fig.1

Procedura	Procedura Servizio Sociale Ospedaliero Azienda Ospedaliera San Camillo Forlanini	Rev. 00 del 09/05/2025
Cod. Doc.: 901/PG/S0DS20/25/02		Pag. 13 di 28

Una volta giunti in questa schermata è possibile vedere le richieste di consulenza ricevute dal reparto, quelle inviate, o poter inviare una nuova richiesta di consulenza attraverso l'apposita funzione (pulsante nuovo). Per quanto riguarda invece il profilo di "assistente sociale", si logga all'interno si Sys4care nello stesso ed identico modo del personale medico/infermieristico.

All'interno della propria sezione, troverà le richieste di "consulenza sociale" inviate dai vari reparti come mostrato nella (fig.2).

Data Pianificata	Reparto consulente	Reparto richiedente	Tipologia	Richiesto da	Stato	Azioni
2025-03-31 16:44	Medicina Bassa 1B	Traumatologia-Ortogeriatría	Specialistica	SARA CALORI	In attesa	🔍 🔗
2025-03-31 18:15	Medicina Bassa 1B	Medicina Media 2A	Esame diagnostico	a.lipari	Completata	🔗
	Medicina Bassa 1B	Ortopedia	Specialistica	SARA CALORI	Completata	🔗
2025-03-31 20:41	Medicina Bassa 1B	Traumatologia-Ortogeriatría	Specialistica	SARA CALORI	In attesa	🔍 🔗
	Medicina Bassa 1B	Chirurgia toracica	Specialistica	FRANCESCO FERRANTE	Completata	🔗

Fig.2

Quindi potrà entrare all'interno delle singole richieste attraverso il pulsante delle azioni, (presa in carico, visione) potrà quindi scrivere la propria consulenza e firmarla.

GIPSE Assistenti sociali

In merito quindi a GIPSE avremo che gli assistenti sociali devono essere profilati, parte la richiesta da Gipseweb e arriva in Sys4care, il consulente sociale le visualizza, viene evasa la consulenza nel Sys4care e la risposta ritorna in Gipseweb.

Al momento i consulenti sociali vengono chiamati dai medici di Pronto Soccorso, si recano al Pronto Soccorso e scrivono all'interno della profilazione medica di Pronto Soccorso la loro consulenza sociale, firmandosi in testo libero.

E' stato introdotto all'interno della nostra Azienda l'ufficio "assistenti sociali", e sono stati profilati gli assistenti sociali che hanno adesso la possibilità di erogare la richiesta pervenuta dal PS.

Procedura	Procedura Servizio Sociale Ospedaliero Azienda Ospedaliera San Camillo Forlanini	Rev. 00 del 09/05/2025
Cod. Doc.: 901/PG/S0DS20/25/02		Pag. 14 di 28

Entrano con il loro utente e password, nelle richieste di consulenza, sezione erogatori potranno così evadere la loro consulenza. L'informazione sarà quindi salvata con il loro nome associato all'utenza come mostrato nelle figure successive (fig.3 e 4).

The screenshot shows a medical software interface with a top navigation bar containing icons for 'Pazienti', 'In arrivo', 'Liste', 'Mappa', 'Contatto', and 'Modulistica'. On the right, there are utility icons and a status bar for 'Pronto Soccorso San Camillo' showing '3 Altri accessi', '0 In carico', and '0 Non in carico'. The main content area is divided into several panels:

- Triage:** Shows a patient record for 15/04/2025 at 10:18:49. The main problem is 'TRIAGE PEDIATRICO DEL DOLORE ADDOMINALE ACUTO' with a note 'dolore addominale'.
- Visita:** Includes sections for 'Anamnesi' and 'Esame Obiettivo'.
- Terapie:** A table with columns 'Farmaco', 'Somm.', and 'Attivo'.
- Diario Clinico:** A table with columns 'Parametri vitali', 'Scoring', and 'Osservazioni'. It lists various vital signs like 'FR', 'SpO2 in AA', 'SpO2 in O2', 'FC', 'Ritmo', 'PA max', 'PA min', 'Indice di Shock', and 'GCS'.
- Esito:** A section for 'Esito' with sub-sections for 'Appropriatezza', 'Data/Ora Disposizione', 'Data/Ora Chiusura', 'Operatore', 'Esito', 'Prognosi', and 'Diagnosi testuale'.

Fig.3

The screenshot shows a request management interface in a web browser. The address bar shows 'gipse.regione.lazio.it/gipse/protected/'. The interface includes a top navigation bar with 'Pazienti' and 'In arrivo' icons. On the right, there are status indicators for '0 In carico' and '0 Non in carico'. The main area is titled 'Richieste' and has tabs for 'In Corso', 'Complete', and 'Annullate'. It features a search bar for 'Operatore' and 'Erogatore', and radio buttons for 'Tutte', 'Disciplina', 'Radiologia', 'Procedura', and 'Laboratorio'. Below this, there is a table with columns 'Lato', 'Stato', and 'Risp.'. A message states 'Non sono presenti richieste' and another instruction says 'Seleziona una o più Richieste per vedere le Prestazioni associate'. A vertical sidebar on the left contains icons for 'Triage', 'Anamnesi...', 'Visita', 'Prestazioni', 'Terapie', 'Diario Clin...', and 'Esito'.

Fig.4

Procedura	Procedura Servizio Sociale Ospedaliero Azienda Ospedaliera San Camillo Forlanini	Rev. 00 del 09/05/2025
Cod. Doc.: 901/PG/S0DS20/25/02		Pag. 15 di 28

8.2 Ricovero del paziente in U.O.

Al momento del ricovero in degenza il paziente viene sottoposto a diverse valutazioni: prima fra tutte quella clinica, per la sua stabilità, segue quella cognitivo-relazionale e in ultimo sulla sua condizione di vita e di supporto sociale. Le varie scale di valutazione presenti nella cartella clinica informatizzata (SIS4CARE) consentono di classificare il paziente soprattutto dal punto di vista della complessità assistenziale, ad esempio la Scala BRASS (Blaylock Risk Assessment Screening Score), in fase di inserimento sul portale SIS4CARE, è utile per intercettare precocemente un paziente con problematiche sociali, a rischio di ospedalizzazione prolungata o di difficile dimissione. Oggi fatta eccezione dei ricoveri provenienti da Pronto Soccorso con dichiarata fragilità sociale, l'assenza di:

- numeri telefonici di familiari;
- un domicilio/residenza;
- una rete sociale (nessun conoscente);

richiede l'attivazione del Servizio Sociale Ospedaliero al fine di definire il percorso di ricovero e progettare la dimissione. Nelle degenze il Servizio Sociale Ospedaliero viene attivato quando si rende necessario realizzare un programma di dimissione protetta oppure la presa in carico della persona in strutture territoriali idonee al grado di autonomia del paziente stesso.

8.3 Assistente sociale nel Pronto Soccorso

Il Pronto Soccorso rappresenta il primo punto di accesso per numerosi pazienti, spesso in condizioni di vulnerabilità clinica e sociale.

In questo contesto critico e ad alta intensità assistenziale, il Servizio Sociale Ospedaliero svolge un ruolo essenziale nel garantire una presa in carico globale e integrata della persona, non limitata all'evento sanitario acuto.

Attraverso il monitoraggio attivo, la segnalazione strutturata si costruiscono percorsi di cura e assistenza che rispondano ai bisogni complessi della persona nella sua totalità.

Nel contesto del triage, la prima accoglienza del paziente rappresenta un momento cruciale non solo per la valutazione clinica, ma anche per l'individuazione precoce di condizioni di fragilità sociale, economica o relazionale che possono influire sul percorso assistenziale.

Attraverso briefing quotidiani con gli assistenti sociali, è possibile intercettare tempestivamente situazioni di vulnerabilità già in triage, consentendo l'attivazione di un percorso dedicato di presa in carico che accompagnerà il paziente.

Procedura	Procedura Servizio Sociale Ospedaliero Azienda Ospedaliera San Camillo Forlanini	Rev. 00 del 09/05/2025
Cod. Doc.: 901/PG/S0DS20/25/02		Pag. 16 di 28

8.4 Progetto Sociale UGI

L' UGI unità a gestione infermieristica che afferisce al Dipartimento delle Professioni Sanitarie è gestita e coordinata da personale infermieristico, che lavora a stretto contatto con altri professionisti della salute in qualità di consulenti (dietista, fisioterapista, psicologi, logopedista ,assistente sociale, medici specialisti).

L 'UGI garantisce la centralità della persona assistita, la continuità delle cure e l'integrazione interprofessionale. Segna un passo significativo nella promozione di nuovi standard di assistenza sanitaria, evidenziando l'impegno dell'AOSCF nel garantire cure di qualità e innovative ai cittadini.

Si impegna a favorire l'integrazione tra strutture ospedaliere e territorio per assicurare la continuità assistenziale, affinché ci sia un turn over nelle degenze per acuti , contribuendo così al piano di sovrappollamento in Pronto Soccorso.

Tale necessità nasce come risposta ad un crescendo di bisogni assistenziali che caratterizzano la popolazione generale, quale l'aumento dell'età media della popolazione, aumento della prevalenza di patologie cronico-degenerative non in fase acuta. Lo scopo è quello di assicurare risposte adeguate (livelli essenziali di assistenza) ai bisogni di salute multidimensionali dei cittadini secondo criteri di appropriatezza, qualità e sicurezza delle cure attraverso anche la sperimentazione di modelli organizzativi- assistenziali innovativi. Altresì permette di ridurre le giornate di degenza ospedaliera configurate come inappropriate, attraverso il monitoraggio dello stato clinico generale dei pazienti con patologie di natura medica, consolidando i risultati terapeutici ottenuti nel reparto ospedaliero per acuti, prevenire le complicanze e favorire il recupero dell'autonomia, in un'ottica di rientro a domicilio, o di ricorso a forme assistenziali territoriali e residenziali, quali ADI, RSA, etc. e migliorare l'utilizzo dei posti letto di area medica e chirurgica garantendo la presa in carico e la continuità assistenziale del paziente.

Criteria di eleggibilità:

A) pazienti, provenienti da UU.OO. dell'Azienda, clinicamente dimissibili, con quadro clinico stabile, ma non in grado di poter essere momentaneamente adeguatamente assistiti a domicilio o presso altro servizio territoriale;

B) pazienti che necessitano di assistenza infermieristica per la somministrazione dei farmaci, per la gestione di presidi e/o dispositivi non erogabili a domicilio al fine di migliorare l'adesione ai regimi terapeutici;

Procedura	Procedura Servizio Sociale Ospedaliero Azienda Ospedaliera San Camillo Forlanini	Rev. 00 del 09/05/2025
Cod. Doc.: 901/PG/S0DS20/25/02		Pag. 17 di 28

- C) pazienti e/o care-givers non professionali che necessitano di formazione/educazione/ addestramento prima del rientro a domicilio;
- D) pazienti temporaneamente no autosufficienti che non dispongono del necessario supporto familiare e che abbiano strettamente un bisogno sociale. In questo caso l' Unità Operativa che dimette dovrà prima predisporre l'attivazione dei Servizi Sociali e successiva presa in carico;
- E) pazienti con patologie croniche dimessi precocemente che necessitano di una ulteriore fase di monitoraggio terapeutico;
- F) pazienti dimissibili che hanno superato l'eventuale fase di acuzie e di immediata post acuzie e che necessitano di ulteriore recupero funzionale in strutture territoriali quali RSA e Hospice residenziale e\o domiciliare.

Non potranno essere accettati presso l'UGI i pazienti che presentano:
 instabilità clinica; che non abbiano una percorso e\o una rete sociale già attivata; che non abbiano completato il processo diagnostico terapeutico; affetti da patologie infettive contagiose trasmissibili per via aerea; non dimissibili dalle UU.OO. per acuti; che manifesti un decadimento cognitivo severo; che sia affetto da dipendenze; pazienti in stato comatoso o vegetativo; pazienti con condizioni di delirium o condizioni psichiche tali da prevedere contenzione fisica o farmacologica o che necessitano di sorveglianza continuativa.

L'UGI inoltre è stata una possibilità di ricovero protetto anche per le donne vittima di violenza, in attesa di una allocazione sicura da parte dei servizi territoriali in collaborazione con gli assistenti sociali.

8.5 Assistente sociale nell'Area materno-infantile

Il Servizio Sociale ospedaliero, opera in sinergia con tutte le strutture presenti all'interno dell' AOSCF. Per quanto riguarda l'area materno infantile l'intervento nei reparti di neonatologia, pediatria, unità di terapia intensiva neonatale, ginecologia e ostetricia, ha come obiettivo la tutela della maternità e dei bambini e delle bambine. Sostiene quindi la maternità nelle situazioni di fragilità e vulnerabilità sociale e accompagna i genitori nel percorso di cura e di assistenza quando i figli riportano patologie permanenti, a volte gravi e rare, fornisce informazioni relativamente ai benefici previsti per le patologie invalidanti.

La metodologia operativa è centrata sul processo di aiuto, finalizzato a sostenere le donne, i bambini e i loro genitori durante la permanenza in ospedale, offrendo sostegno per rimuovere le condizioni di disagio, collaborando con i Servizi Sociali e Socio Sanitari territorialmente competenti.

Procedura	Procedura Servizio Sociale Ospedaliero Azienda Ospedaliera San Camillo Forlanini	Rev. 00 del 09/05/2025
Cod. Doc.: 901/PG/S0DS20/25/02		Pag. 18 di 28

Nell'ambito degli interventi a tutela dei minori l'azione è particolarmente complessa per il professionista che opera nei reparti di neonatologia, laddove è importante che le situazioni a rischio sociale vengano individuate ponendo attenzione ai segnali di fragilità materna o a problematiche relazionali di coppia e **segnalate tempestivamente**.

L'Assistente Sociale valuta e gestisce i percorsi, in collaborazione con le figure sanitarie e in raccordo con il Servizio Sociale del contesto di vita, anche con numerosi altri enti, istituzioni e servizi che per responsabilità e funzioni sono chiamati ad intervenire a sostegno dei progetti.

Per le caratteristiche degli interventi e la necessaria forte integrazione con gli altri sistemi e reti, in questo ambito, l'Assistente Sociale assume in molti casi la funzione di **case manager** a sostegno di:

- donne in gravidanza ricoverate in condizioni di disagio: socioeconomico e psico-sociale (es. pazienti con patologia psichiatrica, pazienti dipendenti da sostanze, minorenni) convenzione ARCHE' collaborazione;
- minorenni che richiedono interruzione volontaria di gravidanza ai sensi della Legge 194/78, dove si rende necessaria la segnalazione all'Autorità Giudiziaria o la collaborazione con i servizi territoriali (Consultorio Familiare o Servizio Sociale Professionale comunale);
- donne o neogenitori in condizioni di grave disagio socioeconomico con l'invio e l'attivazione al Servizio Sociale Professionale territoriale;
- puerpere minorenni per l'attivazione della procedura con le Autorità Giudiziarie competenti;
- puerpere in situazione di disagio sociale o con problematiche psichiatriche o di dipendenza, con attivazione della rete a sostegno del puerperio e invio ai servizi specialistici territoriali;
- partorienti che intendono avvalersi del "parto in anonimato", ai sensi dell'art. 30 comma 2 del DPR 396/2000;
- neonati non riconosciuti alla nascita per la segnalazione all'Autorità Giudiziaria minorile;
- donne e minorenni vittime, di violenza, di maltrattamento e di abuso in raccordo con i servizi territoriali, le reti antiviolenza all'interno dell' AOSCF e l'Autorità Giudiziaria;
- minori stranieri non accompagnati (MSNA): attivazione della procedura con la Procura, rapporti con le Forze dell'Ordine e i servizi territoriali;
- minorenni con patologie cronico-degenerative: supporto per la comprensione della malattia e ricadute nella vita quotidiana, attivazione percorsi di continuità assistenziale e di tutele previdenziali, raccordo con servizi territoriali e scolastici;
- donne immigrate in situazione di fragilità e/o con problematiche sociosanitarie complesse con il supporto, ove opportuno, del servizio di mediazione linguistico-culturale.

Procedura	Procedura Servizio Sociale Ospedaliero Azienda Ospedaliera San Camillo Forlanini	Rev. 00 del 09/05/2025
Cod. Doc.: 901/PG/S0DS20/25/02		Pag. 19 di 28

- Donne in gravidanza con Amministratore di Sostegno o Tutore legale.

Inoltre, collabora in ottica interdisciplinare all'elaborazione e all'implementazione di eventuali progetti "ospedale-territorio" in collaborazione con altri soggetti della rete territoriale quali i consultori familiari e gli enti del Terzo settore.

La segnalazione può avvenire tramite la consulenza dal SIS4CARE se degente presso il reparto o tramite il GIPSE WEB se accede da Pronto Soccorso.

Per l'ambulatorio del IVG la richiesta avviene tramite contatto telefonico con il personale sanitario impiegato nell'ambulatorio.

8.6 Assistente sociale nelle Dimissioni protette integrate territoriali

Il servizio "dimissioni protette integrate territoriali" è un servizio socio-sanitario di assistenza domiciliare erogato da Roma Capitale⁶ e da altri Comuni della Regione Lazio in integrazione con i servizi delle Asl di appartenenza e subordinato alle disponibilità economiche dei fondi stanziati per tale progetto. E' un servizio rivolto alle persone con fragilità sociale e/o sanitaria che vengono dimesse dall'ospedale, volto a fornire una continuità assistenziale tra ricovero ospedaliero e rientro a domicilio.

Gli obiettivi generali del servizio, così come definiti da Roma Capitale sono:

- favorire il mantenimento degli anziani a rischio presso il proprio domicilio tramite servizi domiciliari integrati sociosanitari, contrastando il ricorso all'istituzionalizzazione;
- ridurre ricoveri ripetuti o incongrui;
- valorizzare le reti sociali;
- attivare, laddove necessario, le risorse istituzionali e del territorio al fine di garantire la qualità della vita anche in condizioni di ridotta autonomia funzionale;
- sostenere il nucleo familiare che assiste l'anziano. Il servizio costituisce un supporto temporaneo alla fase immediatamente successiva alla dimissione.

La richiesta di attivazione delle dimissioni protette sociali ospedaliere può essere avviata esclusivamente nel periodo di degenza nei reparti ordinari (no Pronto Soccorso):

- su richiesta del personale sanitario, che richiede consulenza tramite portale Sis4care al servizio sociale ospedaliero almeno 5 gg prima della presunta data di dimissione;

⁶ [HTTPS://WWW.COMUNE.ROMA.IT/WEB/IT](https://www.comune.roma.it/web/it)

Procedura	Procedura Servizio Sociale Ospedaliero Azienda Ospedaliera San Camillo Forlanini	Rev. 00 del 09/05/2025
Cod. Doc.: 901/PG/S0DS20/25/02		Pag. 20 di 28

- dal paziente o dai suoi familiari tramite colloquio con il SSO;
- dall'assistente sociale che svolge la consulenza sociale e rileva la necessità di attivare tale servizio;
- dal servizio sociale territoriale che ha già in carico il paziente e segnala al SSO l'attivazione del servizio.

Il personale sanitario e l'assistente sociale del SSO, in seguito alla valutazione del bisogno sanitario e sociale del paziente, compilano l'apposito modulo di segnalazione ognuno per la parte di competenza. Tale modulo viene successivamente inviato al Punto Unico di Accesso della ASL/Municipio di appartenenza della persona tramite le modalità operative allegate (allegato 1).

I servizi socio-sanitari territoriali provvedono all'acquisizione della richiesta e all'attivazione dell'assistenza domiciliare nella fase successiva alla dimissione ospedaliera, con i necessari tempi tecnici di attivazione di tale servizio. La durata del servizio, che generalmente non supera i 60 giorni e il monte ore di assistenza variano in base alle necessità assistenziali della persona e al progetto che viene elaborato dai servizi socio-sanitari territoriali.

8.7 Pazienti senza fissa dimora

Il Servizio Sociale Ospedaliero rivolge le sue azioni di supporto e indirizzo a favore delle persone senza fissa dimora. Queste persone, all'interno dell'Azienda Ospedaliera, vengono identificate sia dal personale sanitario che dallo stesso Servizio Sociale Ospedaliero, in Pronto Soccorso e nei reparti di degenza ordinaria. Qualora il paziente senza fissa dimora sia identificato dal personale sanitario viene richiesta consulenza al Servizio Sociale Ospedaliero, tramite il Portale "Sis4care" o "Gipse web", che presa visione, svolge il colloquio sociale con il paziente analizzando il bisogno sociale e le eventuali necessità assistenziali.

In favore del paziente che si trova in Pronto Soccorso senza necessità di ricovero il Servizio Sociale Ospedaliero può:

- segnalare telefonicamente al numero verde alla Sala Operativa Sociale di Roma Capitale e in forma scritta mezzo mail. Tale segnalazione ha lo scopo di individuare una possibile accoglienza presso le strutture del loro circuito. L'accoglienza dipende dal numero dei posti letto disponibili e da una valutazione effettuata dall'operatore della Sala Operativa Sociale sulla compatibilità del paziente alle tipologie di strutture, nelle quali non è presente personale socio-sanitario. La Sala Operativa richiede una relazione clinica per poter valutare l'autosufficienza e il grado di deambulazione e autonomia;

Procedura	Procedura Servizio Sociale Ospedaliero Azienda Ospedaliera San Camillo Forlanini	Rev. 00 del 09/05/2025
Cod. Doc.: 901/PG/S0DS20/25/02		Pag. 21 di 28

- segnalare mezzo mail ai servizi socio-sanitari territoriali di residenza del paziente;
- svolgere attività di segretariato sociale e di orientamento al paziente senza fissa dimora rispetto ai servizi attivi presenti nei Municipi o Comuni a suo favore, fornendo eventuali contatti in possesso affinché il paziente stesso possa attivarsi autonomamente per richiedere accoglienza presso una struttura dedicata o prendere contatti con i servizi socio-sanitari territoriali.

In favore del paziente senza fissa dimora degente presso un reparto di ricovero ordinario il SSO, oltre a mettere in atto gli interventi di cui sopra, può:

- avviare un lavoro di equipe con i servizi socio-sanitari del territorio di residenza, ove nota, del paziente al fine di definire una progettualità a suo favore, approfondendo la situazione sociale e familiare del paziente;
- in collaborazione con le Forze dell'Ordine, nello specifico della Polizia di Stato, può richiedere l'identificazione del paziente qualora lo stesso sia sprovvisto dei documenti di riconoscimento;
- inoltre, il Servizio Sociale Ospedaliero può avviare rapporti di collaborazione con le ambasciate/consolati, se cittadini stranieri.

Infine, il Servizio Sociale Ospedaliero si impegna a partecipare ad incontri sul tema dei senza fissa dimora collaborando con le reti istituzionali e del Terzo Settore territoriali al fine di promuovere, in tale settore, politiche attive e interventi a supporto di tale tipologia di utenza.

9. SCOSTAMENTI ED ECCEZIONI

I requisiti, gli standard e gli impegni presi nel redigere la procedura, rispettano le indicazioni della legislazione e normativa vigente nazionali e regionali senza scostamenti od eccezioni.

Gli unici limiti che possono essere immaginati nella corretta applicazione della procedura sono limiti strutturali o di carenza di personale dedicato. Limiti oggi non presenti. Non sono viceversa ipotizzabili limiti organizzativi visto che non vi sono contrasti tra i professionisti che devono concorrere al perfetto funzionamento della procedura.

10. EMISSIONE, DISTRIBUZIONE ED ARCHIVIAZIONE

- Il documento, una volta deliberato dal Direttore Generale, deve essere disponibile in forma cartacea presso la Direzione Sanitaria e presso la UOSD Qualità, Certificazione e Sicurezza delle Cure – Risk Management;

Procedura	Procedura Servizio Sociale Ospedaliero Azienda Ospedaliera San Camillo Forlanini	Rev. 00 del 09/05/2025
Cod. Doc.: 901/PG/S0DS20/25/02		Pag. 22 di 28

- In formato elettronico sul sito aziendale nella sezione Qualità e Sicurezza delle Cure - Risk Management, disponibile al link: *Amministrazione Trasparente* → *Qualità* → *Procedure Aziendali.*;
- Presso tutte le UU.OO. / strutture coinvolte.

11. MONITORAGGIO, INDICATORI E PARAMETRI DI CONTROLLO

INDICATORE	Valore atteso	Responsabile	Fonte
N° consulenze espletate / n° consulenze richieste	90%	Responsabile Bed Management	GIPSE WEB SIS4CARE
Consulenze Materno Infantile per neonato Fragile / Invio segnalazione Procura. (Invio PEC)	90%	Responsabile Bed Management	Mail PEC dedicata ISHARE DOC
Consulenze paz. Fragile, Dimissione protetta integrata territoriali / Invio segnalazione servizi socio sanitari territoriali. (Invio PEC)	90%	Responsabile Documentazione Clinica	Mail PEC dedicata ISHARE DOC
Pronto soccorso: Tempo attesa da richiesta consulenza SSO a tempo redazione consulenza su GIPSEWEB giorni feriali	< 24 ore	Responsabile Bed Management	GIPSEWEB
Reparti: Tempo attesa da richiesta consulenza SSO a tempo redazione consulenza su SIS4CARE giorni feriali	< 24 ore	Responsabile Bed Management	SIS4CARE

12. BIBLIOGRAFIA E SITOGRAFIA

- Perino, A. "I luoghi del servizio sociale". Vol. II, Aracne, 2013
- Caprini, C., & Marini, N. (2001). *Organizzazione e qualità nel servizio sociale ospedaliero*. Roma: Phoenix.
- Ordine degli Assistenti Sociali Consiglio Nazionale . (2024). *Il Servizio Sociale Professionale nei processi di continuità assistenziale. Un approfondimento sul Servizio Sociale Professionale negli Ospedali e nelle COT.*
- SITO WEB "CNOAS Consiglio Nazionale Ordine Assistenti Sociali "SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE E CONTINUITA' DELL'ASSISTENZA RUOLO E FUNZIONI IN AMBITO OSPEDALIERO "
- <https://www.comune.roma.it/web/it/scheda-servizi>.

Procedura	Procedura Servizio Sociale Ospedaliero Azienda Ospedaliera San Camillo Forlanini	Rev. 00 del 09/05/2025
Cod. Doc.: 901/PG/S0DS20/25/02		Pag. 23 di 28

13. REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La procedura sarà oggetto di revisione periodica e verrà aggiornata in base alle evidenze scientifiche emerse ed ai risultati della sua applicazione nella pratica clinica.

14. ALLEGATI

1	DIMISSIONE PROTETTE INTEGRATE TERRITORIALI Modalità Operativa per Invio presso PUA
2	BROCHURE DEL SSO
3	SCHEDA DI SEGNALAZIONE

Procedura	Procedura Servizio Sociale Ospedaliero Azienda Ospedaliera San Camillo Forlanini	Rev. 00 del 09/05/2025
Cod. Doc.: 901/PG/S0DS20/25/02		Pag. 24 di 28

**ALLEGATO 1 DIMISSIONE PROTETTE INTEGRATE TERRITORIALI
Modalità Operativa per Invio presso PUA**

- L'Assistente Sociale compila la parte relativa ai dati generali del paziente, la parte relativa alla situazione socio-economica e la lettera di accompagnamento con indicato l'indirizzo email del PUA di residenza del paziente.
- L'Assistente Sociale invia mezzo mail la modulistica compilata di sua competenza nonché l'apposito modulo da compilarsi a cura del medico dell'Unità Operativa con indicato il percorso assistenziale richiesto (ADI-Dimissioni protette)
- Il medico dell'Unità Operativa compila la parte della modulistica relativa alle condizioni di salute e alle necessità terapeutiche assistenziali del paziente. I moduli devono obbligatoriamente essere completi di timbro e firma del medico.
- I moduli di cui sopra vengono compilati dal medico dell'Unità Operativa almeno 7 giorni prima della dimissione del paziente e inviati alla segreteria UOSD Gestione Documentazione Sanitaria (stanza 205 – II piano Piastra) tramite il fax 4305 entro le ore 12:00 dal lunedì al venerdì.
- Il medico del Bed Management o il medico di guardia della Direzione Sanitaria firma il foglio di accompagnamento. La richiesta non sarà autorizzata in assenza del numero di fax dell'Unità Operativa richiedente e senza l'indirizzo mail del PUA di residenza del paziente.
- La segreteria dell'UOSD Gestione Documentazione Sanitaria provvede all'invio dei moduli alla struttura di destinazione per nome e per conto dell'Azienda Ospedaliera entro le 24 ore dal ricevimento della richiesta.
- L'esito dell'invio verrà restituito dalla segreteria della stanza 205, tramite fax interno, alla U.O. richiedente e al Servizio Sociale Ospedaliero mezzo mail (serv-sociale@scamilloforlanini.rm.it) per permettere l'inserimento in cartella.

Procedura	Procedura Servizio Sociale Ospedaliero Azienda Ospedaliera San Camillo Forlanini	Rev. 00 del 09/05/2025
Cod. Doc.: 901/PG/S0DS20/25/02		Pag. 25 di 28

ALLEGATO 2

BROCHURE DEL SSO

**L'attivazione del Servizio Sociale
 Ospedaliero**

L'attivazione del Servizio Sociale Ospedaliero avviene attraverso richiesta di consulenza da parte del personale delle diverse Unità Operative mediante i servizi informatizzati (SIS4care, Gipseweb) mail o telefonicamente. La segnalazione può essere attivata anche dal paziente stesso, i suoi familiari, ed anche da chiunque entri in contatto con situazioni di disagio che possa beneficiare del Servizio Sociale Ospedaliero, mettendosi in contatto direttamente con l'assistente sociale e fissare un appuntamento.



Il Servizio Sociale è aperto al pubblico dal lunedì al

sabato

dalle ore 07,30 alle ore 17,00
 e il sabato 7,30 alle ore 13,30

Riferimenti

telefono 06 58703776-3496

indirizzo e mail

serv-sociale@scamilloforlanini.rm.it

**IL SERVIZIO SOCIALE
 OSPEDALIERO**

La persona al centro del suo percorso di cura



Procedura	Procedura Servizio Sociale Ospedaliero Azienda Ospedaliera San Camillo Forlanini	Rev. 00 del 09/05/2025
Cod. Doc.: 901/PG/S0DS20/25/02		Pag. 26 di 28

<p>Chi è l'Assistente Sociale</p> <p>L'Assistente Sociale è il professionista dell'aiuto che, agendo secondo principi, conoscenze e metodi specifici della professione sociale, svolge la propria attività in favore di persone e famiglie, al fine di prevenire, affrontare e risolvere le situazioni di bisogno delle persone in difficoltà.</p>	<p>territoriali e o con le altre Istituzioni sanitarie e o socio-assistenziali;</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ fornire attività di consulenza e di orientamento al paziente, familiari e o sulle prestazioni sociali di cui il paziente può usufruire una volta dimesso. 	<p>L'attività del Servizio Sociale Ospedaliero</p> <p>L'attività del Servizio Sociale Ospedaliero è orientata a prevenire, affrontare e risolvere le problematiche di natura sociale e connesse direttamente o indirettamente allo stato di malattia, al ricovero e in generale alle cause che comportano un disagio sociale, con particolare attenzione al contesto relazionale di riferimento.</p> <p>Il Servizio Sociale Ospedaliero opera in modo trasversale e integrato tra i diversi Servizi Ospedalieri e con le molteplici professionalità interne all'Ospedale, assicurando:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ la massima integrazione tra servizi ospedalieri e territoriali; ✓ l'abbattimento del fenomeno legato all'ospedalizzazione prolungata e a volte inappropriata rispetto alle esigenze del paziente; ✓ la continuità dell'assistenza in favore dei pazienti dimessi dal nosocomio presso altri setting assistenziali.
<p>Di cosa si occupa</p> <p>Nello specifico l'Assistente Sociale si occupa di:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ effettuare colloqui di consulenza sociale con il paziente e o familiari; ✓ fornire sostegno per affrontare le problematiche legate alla malattia dei pazienti; ✓ mediare fra i bisogni assistenziali del paziente e le prestazioni disponibili presso l'ospedale e la rete territoriale; ✓ prendere in carico il caso con la conseguente attivazione dei servizi territoriali; ✓ organizzare il percorso di dimissione attraverso il collegamento con i Servizi Sociali 	<p>I principali settori di intervento</p> <p>Tra i principali settori di intervento a cui si indirizza il lavoro dell'Assistente Sociale emergono:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ l'area donna; ✓ l'area materno infantile; ✓ l'area adulti; ✓ l'area anziani; ✓ l'area disabilità. 	

Procedura	Procedura Servizio Sociale Ospedaliero Azienda Ospedaliera San Camillo Forlanini	Rev. 00 del 09/05/2025
Cod. Doc.: 901/PG/S0DS20/25/02		Pag. 27 di 28

ALLEGATO 3

Scala BRASS

(Blaylock Risk Assessment Screening Score)

<p>Età (una sola opzione) 0 = 55 anni o meno 1 = 56 – 64 anni 2 = 65 – 79 anni 3 = 80 anni e più Condizioni di vita e supporto sociale (una sola opzione) 0 = Vive col coniuge 1 = Vive con la famiglia 2 = Vive da solo con il sostegno della familiare 3 = Vive da solo con il sostegno di amici/conoscenti 4 = Vive solo senza alcun sostegno 5 = Assistenza domiciliare/residenziale Stato funzionale (ogni opzione valutata) 0 = Autonomo (indipendente in ADL e IADL) Dipendente in: 1 = Alimentazione/nutrizione 1 = Igiene/abbigliamento 1 = Andare in bagno 1 = Spostamenti/mobilità 1 = Incontinenza intestinale 1 = Incontinenza urinaria 1 = Preparazione del cibo 1 = Responsabilità nell'uso di medicinali 1 = Capacità di gestire il denaro 1 = Fare acquisti 1 = Utilizzo di mezzi di trasporto Stato cognitivo (una sola opzione) 0 = Orientato 1 = Disorientato in alcune sfere* qualche volta 2 = Disorientato in alcune sfere* sempre 3 = Disorientato in tutte le sfere* qualche volta 4 = Disorientato in tutte le sfere* sempre 5 = Comatoso</p> <p style="text-align: right;"><i>*sfere: spazio, tempo, luogo e sé</i></p>	<p>Modello comportamentale (ogni opzione osservata) 0 = Appropriato 1 = Wandering 1 = Agitato 1 = Confuso 1 = Altro Mobilità (una sola opzione) 0 = Deambula 1 = Deambula con aiuto di ausili 2 = Deambula con assistenza 3 = Non deambula Deficit sensoriali (una sola opzione) 0 = Nessuno 1 = Deficit visivi e uditivi 2 = Deficit visivi e uditivi Numero di ricoveri pregressi/accessi al pronto soccorso (una sola opzione) 0 = Nessuno negli ultimi 3 mesi 1 = Uno negli ultimi 3 mesi 2 = Due negli ultimi 3 mesi 3 = Più di due negli ultimi 3 mesi Numero di problemi clinici attivi (una sola opzione) 0 = Tre problemi clinici 1 = Da tre a cinque problemi clinici 2 = Più di cinque problemi clinici Numero di farmaci assunti (una sola opzione) 0 = Meno di tre farmaci 1 = Da tre a cinque farmaci 2 = Più di cinque farmaci</p> <p style="text-align: right;">PUNTEGGIO TOTALE _____</p>
--	---

Punteggio	Indice di rischio
0-10 rischio basso	Soggetti a basso rischio di problemi dopo la dimissione: non richiedono particolare impegno per l'organizzazione della loro dimissione, la disabilità è molto limitata
11-19 rischio medio	Soggetti a medio rischio di problemi legati a situazioni cliniche complesse che richiedono una pianificazione della dimissione ma probabilmente senza rischio di istituzionalizzazione
≥ 20 alto rischio	Soggetti ad alto rischio perché hanno problemi rilevanti e che richiedono una continuità di cure probabilmente in strutture riabilitative o istituzioni

Procedura	Procedura Servizio Sociale Ospedaliero Azienda Ospedaliera San Camillo Forlanini	Rev. 00 del 09/05/2025
Cod. Doc.: 901/PG/S0DS20/25/02		Pag. 28 di 28

ALLEGATO 4

SCHEDA DI SEGNALAZIONE

**SCHEDA SEGNALAZIONE ADULTI
 SERVIZIO SOCIALE**

REPARTO SEGNALANTE

CITTADINI STRANIERI		
NOME		
COGNOME		
DATA NASCITA		
CONTATTI		
NAZIONALITA'	RESIDENZA	SENZA DIMORA
STATO CIVILE NUBILE/CELIBE CONIUGATO ALTRO	RETE PARENTALE: A) familiari B) amicale C) NON nota	TESSERA SANITARIA SI NO
ENI	STP	NOTE
SOSTANZE D'ABUSO DROGHE ALCOOL ALTRO	PATOLOGIA PSICHIATRICA SI NO	
GRADO DI AUTONOMIA AUTOSUFFICIENTE PARZIALMENTE AUTOSUFFICIENTE NON ANUTOSUFFICIENTE	STATO COGNITIVO VIGILE E COLLABORANTE CONFUSO CONFUSO E NON COLLABORANTE	

CITTADINI ITALIANI		
NOME		
COGNOME		
DATA DI NASCITA		
CONTATTI		
RESIDENZA	SENZA DIMORA	CONVIVENTE ANZIANO DISABILE
STATO CIVILE NUBILE/CELIBE CONIUGATO ALTRO	RETE PARENTALE: A) familiari B) amicale C) NON nota	TESSERA SANITARIA SI NO
SOSTANZE D'ABUSO DROGHE ALCOOL ALTRO	PATOLOGIA PSICHIATRICA SI NO	NOTE
GRADO DI AUTONOMIA AUTOSUFFICIENTE PARZIALMENTE AUTOSUFFICIENTE NON ANUTOSUFFICIENTE	STATO COGNITIVO VIGILE E COLLABORANTE CONFUSO CONFUSO E NON COLLABORANTE	

La scheda va inviata al seguente indirizzo mail:
serv-sociale@scamilloforlanini.rm.it

Nome compilatore _____ data _____