



Ambulatori della Misericordia S.r.l.

Impresa Sociale

con socio unico

“Confraternita di Misericordia di Campi Bisenzio”



BILANCIO SOCIALE

ESERCIZIO 2024

Sede Legale: Via Montalvo, n°8 – 50013 Campi Bisenzio Registro Imprese di Firenze, C.F. - e
P.Iva: 05908660482

R.E.A. n° FI - 585195 Capitale Sociale: Euro 50.000,00= interamente versato

LETTERA DEL PRESIDENTE

Il **Bilancio Sociale** è un documento redatto dalle organizzazioni, sia pubbliche che private, per rendicontare le proprie performance e il proprio impatto in ambito sociale.

Non si limita al solo impatto sulle comunità interessate, ma mira ad offrire una visione più completa dell'attività svolta, considerando il valore creato per i vari portatori di interesse (stakeholder) come dipendenti, clienti, fornitori e più in generale la società.

L'obiettivo principale del **Bilancio Sociale** è dare trasparenza alle scelte e alle azioni intraprese dalle aziende, soprattutto le aziende di interesse pubblico o le cooperative sociali, evidenziando il loro contributo allo sviluppo sostenibile e alla creazione di valore condiviso.

Il Bilancio Sociale ha la funzione di descrivere il più analiticamente possibile le ragioni per cui si sostengono o si sono sostenuti determinati costi, più lontani rispetto all'attività caratteristica, ma anch'essi produttori di vantaggi per alcune categorie di stakeholder. Non esiste infatti una utilità globale ma una serie di utilità, ognuna per ogni pubblico di riferimento. Il Bilancio Sociale diviene pertanto la somma di una serie di bilanci, unificati per il fatto che l'impresa è una ed è l'unico soggetto in grado di compierne una sintesi.

Il Bilancio Sociale è un importantissimo strumento di comunicazione, un mezzo fondamentale per svolgere un'attività di relazioni pubbliche, per migliorare le nostre relazioni sociali.

L'obiettivo che ci si pone è quello di rafforzare la percezione pubblica dell'importanza delle nostre azioni, di dare maggiore visibilità all'attività svolta, in modo da accrescere quindi la propria legittimazione nella comunità locale di riferimento e il consenso a livello sociale.

Si tratta di un lavoro realizzato secondo un modello che vuole mettere in evidenza la qualità delle relazioni esistenti tra la nostra impresa e i suoi portatori di interesse, nell'ambito di un contesto molto complesso che si costituisce sia di aspetti economici, che sociali, che ambientali.

Questi consolidati obiettivi devono essere conseguiti in tutte le varie attività aziendali e migliorati costantemente negli anni a venire, attraverso politiche sanitarie e di servizio mirate a promuovere la centralità dell'utente. Tramite gli strumenti di audit interno ed esterno, alle relazioni con il pubblico, al costante ascolto dei bisogni dei propri pazienti, l'impresa sociale cerca di cogliere e prevenire i bisogni della clientela: i questionari di soddisfazione, la facilitazione di accesso ai servizi, la prenotazione on-line, l'ampliamento delle ore di apertura della struttura e delle prestazioni sanitarie erogate, sono solo alcune delle attività gestite e migliorate per rispondere proprio a questi bisogni.

Questo continuo "dialogo" tra impresa sociale e pazienti è un utile mezzo per migliorare la qualità dei servizi e per promuovere la condivisione dei percorsi statuari.

Come è consuetudine, l'impresa sociale ha mantenuto e migliorato le iniziative di prevenzione durante tutto l'anno. Progetti in collaborazione con l'ASL, giornate di prevenzione ad accessi facilitati in collaborazione con le più importanti assicurazioni e mutue ed enti benefici sono solo alcuni degli esempi dell'attività svolta.

L'ottimizzazione e lo sviluppo di nuovi servizi volti a migliorare le relazioni e l'accesso dei propri pazienti, l'acquisizione di apparecchiature di ultima generazione, sono solo alcuni degli obiettivi per l'anno 2024.

Il nostro primo Bilancio Sociale è un rendiconto trasparente sulla situazione in cui l'impresa si è trovata a operare e sulle risposte che ha fornito, con riferimento specifico agli aspetti sociali delle sue strategie.

Con la redazione di questo documento desidero in prima persona manifestare la mia intenzione di portare avanti l'azienda perseguendo alcuni importanti obiettivi:

- La rendicontazione agli stakeholder dei valori assunti dall'azienda e degli effetti prodotti sull'attività aziendale.
- L'individuazione delle strategie per migliorare le situazioni non soddisfacenti.
- La descrizione del tipo e della qualità delle relazioni con l'ambiente esterno.
- La determinazione del valore aggiunto e la descrizione delle modalità di distribuzione tra gli stakeholder.

Vorrei invitare tutti coloro che leggono questo documento a cercare e trovare informazioni riguardanti l'azienda ed il modo di lavorare che ci contraddistingue, nella speranza che possano apprezzare la passione che mettiamo nel lavoro, e la nostra tensione a realizzare risultati.

Un grazie, infine, a tutte le persone che collaborano costruttivamente con l'impresa, ai miei collaboratori, che si impegnano e con i quali condivido tempo e fatica, sia nei momenti migliori che in quelli più difficili, ai miei fornitori, sempre stimolanti per la crescita professionale dell'impresa, agli utenti, poiché ci pongono sempre a contatto con nuove sfide.

Il Presidente del C.d.A.

Cesari Cristian

Sommario

SEZIONE1 - Metodologia adottata per la redazione del bilancio sociale.....	5
SEZIONE 2 - Informazioni generali sull'ente e sugli amministratori	9
L'ASSETTO ISTITUZIONALE	10
SEZIONE 3 Struttura, governo ed amministrazione dell'ente	15
ASSETTO ORGANIZZATIVO.....	16
RISK MANAGEMENT	17
IL CONTESTO NORMATIVO	19
CARTA DEI SERVIZI	22
SEZIONE 5 - Obiettivi ed attività	37
PRINCIPI E VALORI DI RIFERIMENTO	38
GLI UTENTI.....	41
TIPOLOGIA PRESTAZIONI EROGATE DALLA STRUTTURA.....	44
POLIAMBULATORIO	48
L'UFFICIO TECNICO	54
AREA IT	55
SEZIONE 6 Esame situazione economico finanziaria.....	57
RISORSE ECONOMICHE E FINANZIARIE	58
SEZIONE 7 Altre informazioni	63
INFORMAZIONE, COMUNICAZIONE E RELAZIONI CON GLI UTENTI	64
MANTENERE L'ECCELLENZA.....	66
SEZIONE 8 Monitoraggio svolto dall'organo di controllo	69

SEZIONE1 - Metodologia adottata per la redazione del bilancio sociale

Con il Bilancio sociale Ambulatori della Misericordia si propone di fornire un rendiconto dell'attività svolta e dei risultati ottenuti per il rispetto delle esigenze informative di tutti i soggetti, individui ed organizzazioni che sono attivamente coinvolti nell'attività dell'Impresa Sociale.

Diversi elementi caratterizzano il Bilancio Sociale che, come al solito, si è voluto arricchire con i dati degli anni precedenti, allo scopo di consentire la possibilità di effettuare gli opportuni confronti, e per meglio evidenziare gli scostamenti particolarmente significativi, integrando, ove possibile, il documento con i criteri delle linee guida per le imprese sociali.

Il lavoro è stato articolato in diverse fasi: la raccolta delle informazioni quantitative e descrittive, una loro prima aggregazione, il riscontro, la discussione e la condivisione dei dati raccolti ed, infine, l'elaborazione dei medesimi, con riferimento alle linee guida e con le caratteristiche ed i limiti di seguito illustrati.

Il documento è stato redatto seguendo i seguenti principi:

- *rilevanza;
- *completezza;
- *trasparenza;
- *competenza di periodo;
- *comparabilità;
- *chiarezza;
- *veridicità;
- *attendibilità;
- *autonomia delle terze parti.

Per la redazione di questo documento abbiamo privilegiato la semplicità espositiva, cercando di soddisfare la maggior parte possibile delle esigenze informative espresse dai diversi gruppi di "portatori di interesse, "Stakeholder", a cui il documento stesso è rivolto.

La raccolta dei dati esposti e la relativa elaborazione sono state effettuate in base a quanto disposto dal Decreto del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali del 04.07.2019, "Adozione delle Linee Guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del terzo settore". Ricordiamo che il D.Lgs 112/2017, all'art.9, rende obbligatoria la redazione e pubblicazione, per le Imprese Sociali, del bilancio sociale, "anche ai fini della valutazione dell'impatto sociale delle attività svolte."

I dati di natura economica sono stati rilevati dalla contabilità generale, dalla contabilità analitica e dal bilancio di esercizio dell'anno 2024.

In alcuni casi gli indicatori sono stati esposti in valore assoluto mentre, in altri, si è optato per una loro espressione in forma percentuale, privilegiando così la chiarezza e l'immediatezza dell'informazione.

Il Bilancio Sociale 2024 si presenta così strutturato:

Sez.1 – Metodologia adottata per la redazione del bilancio sociale

Sez.2 – Informazioni generali sull'ente

Sez.3 – Struttura, governo e amministrazione

Sez.4 – Persone che operano per l'ente

Sez.5 - Obiettivi ed attività

Sez.6 – Situazione economico-finanziaria

Sez.7 – Altre informazioni

Sez.8 – Monitoraggio svolto dall'organo di controllo

SEZIONE 2 - Informazioni generali sull'ente e sugli amministratori

L'ASSETTO ISTITUZIONALE

INFORMAZIONI GENERALI SULLA SOCIETÀ

Ambulatori della Misericordia SRL– Impresa Sociale – con socio unico, è una Impresa Sociale ai sensi del D.Lgs. 112/2017, con sede in Campi Bisenzio, Via Montalvo, n°8 – C.F. e P.IVA 05908660482, iscritta presso il registro delle imprese di Firenze, Sezione Speciale Imprese Sociali, R.E.A. n° FI 585195 ed al RUNTS.

L'attività sanitaria viene svolta nei seguenti presidi:

- Poliambulatorio specialistico situato in via Montalvo n° 8, a Campi Bisenzio (Firenze), dove vengono erogati servizi sanitari di diagnostica per immagini, visite mediche specialistiche ed analisi cliniche di laboratorio;
- Centro di Riabilitazione e Terapia fisica situato presso la sede distaccata di Via della Repubblica – angolo Via C.A Dalla Chiesa in frazione S. Piero a Ponti – Campi Bisenzio;
 - Unità Locale n. FI/3 in **Via Largo Misericordia 8, Signa (FI)**.
 - Unità Locale n. FI/4 in **Via Paganini 28, Firenze**
 - Unità Locale n. PO/1 in **Via Viottolo di Mezzana 85, Prato (PO)**
 - Unità Locale n. PO/2 in **Via Saffi 18, Prato (PO)**
 - Unità Locale n. PO/3 in **Via Po 24 Chiesanuova, Prato (PO)**
 - Unità Locale n. PO/4 in **Via Galcianese 17/2, Prato (PO)**
 - Unità Locale n. PO/5 in **Via Monsignor Contardi 13, Montemurlo, Prato (PO)**
 - Unità Locale n. PO/6 in **Via Fiorentina 100 Grignano Prato (PO)**
 - Unità Locale n. PO/7 in **Via Ferrucci 55, Prato (PO)**
 - Unità Locale n. PO/8 in **Via Montalese 358, Prato (PO)**
 - Unità Locale n. FI/5 in **Via Vecchia Pisana 254/d Malmantile (Lastra a Signa)**
 - Unità Locale n. PO/9 in **Via delle Pleiadi 47, Prato (PO)**
 - Unità Locale n. FI/6 in **Via di Gramignano, Campi Bisenzio (FI)**
 - Unità Locale n. FI/6 in **Via di Pratovecchio, 6 Firenze**

Ambulatori della Misericordia svolge la propria attività in convenzione con il Sistema Sanitario Nazionale, con le maggiori società assicurative e di mutua e in modalità diretta o libero professionale.

L'ASSEMBLEA DEI SOCI

Alla competenza dell'Assemblea dei Soci sono riservate le materie indicate dall'articolo. 2479 del Codice Civile e allo Statuto della Società.

Socio unico della Società è la Confraternita di Misericordia di Campi Bisenzio, con sede in Campi Bisenzio, Via Montalvo, n°8 – C.F. e P.IVA 01018990489.

L'Assemblea deve essere convocata almeno una volta l'anno per l'approvazione del bilancio di esercizio.

Il presidente dell'Assemblea, che è assistito da un segretario scelto anche tra i non soci, verifica la regolarità della costituzione, accerta l'identità e la legittimazione dei presenti, regola lo svolgimento ed accerta i risultati delle votazioni. Degli esiti di tali accertamenti deve essere dato conto in apposito verbale.

Nell'anno 2024 l'Assemblea si è riunita 2 volte.

L'ORGANO AMMINISTRATIVO

L'organo amministrativo è l'organo di gestione, di proposta e d'impulso dell'attività dell'Impresa. Può essere formato da un Amministratore Unico o da più amministratori, in co-amministrazione, o costituenti un Consiglio di Amministrazione.

L'organo amministrativo può compiere tutti gli atti di ordinaria e straordinaria amministrazione, previsti dal Codice Civile e dallo Statuto, necessari per la migliore gestione della società e per l'attuazione ed il raggiungimento degli scopi sociali, fatta eccezione per tutti gli atti che, per disposizione di legge o di statuto, sono riservati alla competenza dell'Assemblea.

Esercita le funzioni di indirizzo politico-amministrativo definendo gli obiettivi ed i programmi da attuare, verificando la rispondenza dei risultati dell'attività amministrativa e della gestione, con riferimento agli obiettivi fissati.

L'organo amministrativo è, per legge, obbligato a dare opportuna informazione a tutti i destinatari delle attività della Società sulle delibere degli Organi Sociali che possano influire direttamente sulle condizioni di lavoro e sulla qualità dei servizi.

Il presidente del C.d.A. o l'Amministratore Unico o i Co-Amministratori hanno la rappresentanza generale della società in giudizio e dinanzi a terzi. Se non sono nominati dall'Assemblea e costituiti in Consiglio, il Consiglio di Amministrazione sceglie tra i suoi membri il Presidente ed il Vice Presidente.

Come previsto dallo statuto, gli Amministratori sono revocabili dall'Assemblea dei Soci in qualunque momento: in caso di revoca, l'Assemblea non è tenuta a motivarne le ragioni.

L'organo amministrativo attualmente in carica è così costituito:

NOMINATIVO	CARICA	DATA NOMINA
SIG. CRISTIAN CESARI	Presidente del C.d.A.	22 dicembre 2022
AVV. SALVI STEFANO	Consigliere	22 dicembre 2022
SIG. ROMOLINI GRAZIANO	Consigliere	22 dicembre 2022

Nel corso del 2024, all'organo amministrativo, è stato corrisposto un compenso lordo per un totale di euro 62.000,00.

L'ORGANO DI CONTROLLO

L'Organo di Controllo, nominato dall'Assemblea dei Soci, è composto da tre membri effettivi e due supplenti iscritti nel registro istituito presso il Ministero della Giustizia.

Dura in carica tre esercizi e scade alla data dell'Assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo al terzo esercizio: i suoi membri sono rieleggibili.

L'Organo di Controllo verifica l'amministrazione della società sotto il profilo economico e finanziario, la vigilanza ed osservanza delle norme di legge e dello Statuto, l'accertamento della regolare tenuta della contabilità e la conformità dei bilanci con le risultanze delle scritture contabili.

I suoi componenti possono procedere ad atti di ispezione e controllo, anche individualmente, e prendere visione di tutti gli atti amministrativi e contabili, dandone atto con apposito verbale.

Durante l'anno 2024, i Sindaci hanno effettuato il monitoraggio dell'osservanza delle finalità sociali da parte dell'Impresa con particolare riguardo alle disposizioni degli articoli 2-3-4-11-13 del Decreto Legge 112/2017, verificando attraverso i suesposti controlli, l'inerenza tra l'attività posta in essere ed il perseguimento degli obiettivi istituzionali. I Sindaci altresì attestano che il bilancio sociale sia stato redatto in conformità alle linee guida di cui all'articolo 9, comma 2.

Attualmente l'Organo di Controllo è composto dai sotto indicati professionisti:

NOMINATIVO	CARICA
Rag. ADRIA FRANCESCHINI	PRESIDENTE
Dr. ALESSANDRO MASSAI	SINDACO
Dr. ssa SARA FALCIAI	SINDACO

All' Organo di Controllo viene riconosciuto un compenso lordo annuo di € 14.000,00 oltre C.A.P. ed IVA.

Nel corso del 2024 Il Collegio si è riunito 5 volte per le verifiche sindacali e di bilancio.

IL DIRETTORE SANITARIO

Il Direttore Sanitario è responsabile della qualità e dell'efficienza tecnico-organizzativa delle prestazioni sanitarie. Coadiuvato il Consiglio di Amministrazione nell'esercizio delle funzioni di direzione strategica e, nell'ambito delle proprie competenze, partecipa, con formulazione di proposte e pareri, alle decisioni aziendali.

Svolge attività di indirizzo, coordinamento, supporto e verifica nei confronti degli operatori sanitari delle varie branche specialistiche, promovendone l'integrazione.

In particolare l'art. 4 del decreto del Presidente della Giunta Regionale Toscana del 24 dicembre 2010 n. 61/R - Regolamento di attuazione della legge regionale 5 agosto 2009 n. 51 (Norme in materia di qualità e sicurezza delle strutture sanitarie: procedure e requisiti autorizzativi di esercizio e sistemi di accreditamento) attribuisce al Direttore sanitario i seguenti compiti:

“Il Direttore sanitario cura l'organizzazione tecnico-sanitaria della struttura sotto il profilo igienico ed organizzativo ed in particolare:

- a) cura l'applicazione del documento sull'organizzazione e sul funzionamento della struttura proponendo eventuali variazioni;*
- b) controlla la regolare tenuta e l'aggiornamento di apposito elenco contenente i dati anagrafici e gli estremi dei titoli professionali del personale addetto all'attività sanitaria;*
- c) controlla il regolare svolgimento dell'attività sanitaria;*
- d) vigila sul comportamento del personale addetto ai servizi sanitari proponendo, se del caso, al legale rappresentante, i provvedimenti disciplinari;*
- e) cura la tenuta dell'archivio sanitario;*
- f) propone al legale rappresentante, d'intesa con i medici responsabili, l'acquisto di apparecchi, attrezzature ed arredi sanitari ed esprime il proprio parere su eventuali trasformazioni edilizie della struttura;*
- g) rilascia agli aventi diritto copia delle cartelle cliniche ed ogni altra certificazione sanitaria riguardante l'assistito e, in caso di attività ambulatoriale, copie delle eventuali certificazioni sanitarie riguardanti le prestazioni eseguite;*
- h) vigila sulle condizioni igienico-sanitarie;*
- i) è responsabile della pubblicità sanitaria”.*

A partire dal 1°Giugno 2022 la Direzione sanitaria di Ambulatori della Misericordia è affidata al Dr. SANTORO TRANQUILLINO

Nella propria attività, il Direttore Sanitario è stato coadiuvato dal Dr. Pietro Pasquetti, Responsabile del Centro di Riabilitazione e Fisioterapia e dal Dr. Michele Buri Responsabile del Servizio di Diagnostica per Immagini.

La nostra attività si sostanzia, quasi esclusivamente, in quella prevista dall'art.2, comma 1, lettera b) del D.Lgs 112/2017, ovvero “interventi e prestazioni sanitarie”, svolte presso i presidi della società, previo rilascio delle autorizzazioni previste.

SEZIONE 3 Struttura, governo ed amministrazione dell'ente

ASSETTO ORGANIZZATIVO

Il modello organizzativo di Ambulatori della Misericordia si fonda su criteri di efficienza, efficacia, economicità, qualità, equità ed appropriatezza delle prestazioni sanitarie ed amministrative, nel quadro dei seguenti principi ed in coerenza con i valori fondanti:

SEMPLIFICAZIONE: pur nella consapevolezza della complessità dell'organizzazione di una struttura sanitaria, si inseriscono, quando possibile, elementi di semplificazione per evitare duplicazioni limitando lo sviluppo verticale delle strutture organizzative dividendo le funzioni gestionali da quelle professionali;

ORIENTAMENTO AI RISULTATI: Ambulatori si è strutturata in modo da promuovere e sostenere nel tempo le azioni atte ad evidenziare, ai diversi livelli di responsabilità, la capacità di raggiungere gli obiettivi assistenziali e organizzativi programmati;

AUTONOMIA ORGANIZZATIVA E GESTIONALE compatibile con le risorse disponibili;

VALORIZZAZIONE DELLA COLLABORAZIONE DI TUTTE LE PROFESSIONALITÀ finalizzata ai risultati come elemento distintivo dell'autogoverno aziendale;

APPROPRIATEZZA DELLE ATTIVITÀ finalizzata a fornire prestazioni sanitarie corrette:

- efficaci per gli utenti
- valide dal punto di vista tecnico e scientifico
- efficienti dal punto di vista dell'impatto gestionale (tempi e modi);

ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO assicurando agli utenti servizi in tempi e spazi opportuni, in quantità adeguata, valorizzando nel migliore dei modi le risorse disponibili;

SINERGIA PROFESSIONALE E GESTIONALE intesa come ricerca di collaborazione fra le diverse forme di conoscenze presenti (scientifiche e tecniche individuali, collettive ed abilità manageriali) per creare una cultura di apprendimento, di crescita continua e di sviluppo.

SENSO DI APPARTENENZA al fine di consolidare una cultura di responsabilità sociale e di riconoscimento del valore di Ambulatori della Misericordia da parte di tutti gli Stakeholders, a partire dai medici, dipendenti, personale sanitario e naturalmente dagli utenti.

RISK MANAGEMENT

Il RISK MANAGEMENT in sanità rappresenta l'insieme di varie azioni complesse messe in atto per migliorare la qualità delle prestazioni e garantire sicurezza al paziente, sicurezza basata sull'apprendere dall'errore.

E' opportuno, infatti, considerare l'errore come componente ineliminabile della realtà umana, come fonte di conoscenza e miglioramento, per evitare il ripetersi delle circostanze che hanno portato l'individuo a sbagliare e mettere in atto iniziative che riducano l'incidenza degli errori stessi.

Il RISK MANAGEMENT, perché sia efficace, deve interessare tutte le aree in cui, durante l'erogazione delle prestazioni sanitarie, l'errore si può manifestare. Soltanto una gestione integrata del rischio può portare a cambiamenti, promuovere la crescita di una cultura della salute più attenta e vicina al paziente ed agli operatori, contribuire indirettamente ad una diminuzione dei costi ed, infine, favorire la destinazione delle risorse su interventi tesi a sviluppare una struttura sanitaria sicura ed efficiente.

Esistono due possibilità per approcciarsi al problema degli eventi avversi in sanità:

- la prima si focalizza, come fonte d'errore, sul **COMPORTAMENTO UMANO** attribuendo l'incidente al comportamento del singolo. Il rimedio è quindi costituito dalla riduzione della variabilità inappropriata del comportamento umano: lo sforzo di prevenzione dell'errore si concentra quindi sul miglioramento della conoscenza e della formazione individuale.
- la seconda possibilità si focalizza sulle **CONDIZIONI NELLE QUALI ACCADE L'ERRORE**, inteso come l'insieme di elementi umani, tecnologici e relazionali, fortemente interconnessi, interattivi e finalizzati ad un obiettivo comune: il rimedio può essere individuato nella revisione dei processi.

E' a quest'ultimo approccio che dovrebbe tendere un sistema che voglia ridurre l'incidenza degli eventi avversi. La sua applicazione in ambito sanitario richiede un fondamentale cambio di paradigma: considerare l'errore come fonte di apprendimento per evitare il ripetersi delle circostanze che hanno portato a commettere l'errore stesso. Promuovere la cultura dell'imparare dall'errore e non nascondere è una strategia vincente ed appagante, come dimostrano esperienze già maturate in altri contesti.

Si tratta, quindi, di incentivare quel cambiamento culturale che consente di superare l'approccio punitivo dell'errore: è molto facile, di fronte a qualcosa che non ha funzionato, limitarsi a colpevolizzare l'operatore direttamente coinvolto, il quale, in realtà, è solo l'ultimo e più debole anello della catena degli eventi che hanno prodotto l'errore e conseguentemente il danno.

Al contrario, ciò che serve è un sistema che renda possibile la rilevazione di tutti gli errori, anche di quelli che non hanno generato un evento avverso, consentendone l'analisi approfondita e la ricerca

delle cause, al fine di prevenire il ripetersi delle stesse condizioni di rischio o di limitare il danno quando questo si è ormai verificato.

Il primo passo fondamentale per il RISK MANAGEMENT è conoscere in modo preventivo quali siano gli eventi potenzialmente dannosi, con quale frequenza si possono manifestare e quale impatto è a loro attribuibile.

Senza la conoscenza del rischio non c'è possibilità di preparare o di adottare azioni preventive e/o correttive atte a migliorare i processi che l'hanno generato. La fase di valutazione deve costituire un processo continuo finalizzato al miglioramento; tenuto conto che, nel tempo, i fattori esterni o interni di rischio possono cambiare.

Gli obiettivi che ci siamo proposti di realizzare con il progetto del RISK MANAGEMENT sono:

- introduzione di un sistema di individuazione, monitoraggio e controllo delle aree a rischio;
- Individuazione di eventuali fasi critiche del processo e possibili azioni correttive;
- limitare eventuali danni al paziente a causa di errori umani o processi inadeguati;
- miglioramento dei rapporti con l'utenza e dell'immagine della società;
- sostegno delle attività professionali degli operatori sanitari e tecnici.

Dal 1° gennaio 2010 la Direzione Aziendale ha nominato Responsabile del rischio clinico il dottor ANDREA GENNAI.

IL CONTESTO NORMATIVO

Sebbene la tutela della salute rimanga un principio fondamentale sancito dalla Costituzione, la materia dell'organizzazione del servizio sanitario è ormai di competenza esclusiva delle Regioni.

La riforma del titolo V della Costituzione, potenziando il ruolo e la funzione di governo delle Regioni, ne ha contestualmente definito e valorizzato l'esclusiva competenza per quanto attiene l'organizzazione, la programmazione ed il controllo, responsabilizzandole maggiormente sul rispetto dei vincoli di bilancio.

Alla Conferenza Stato Regioni compete la definizione dei LEA (livelli essenziali di assistenza), che viene deliberata su proposta del Ministero, e che è altresì deputata a definire ed a valutare la successiva applicazione dei percorsi diagnostici e terapeutici in ambito locale.

Tutto ciò si ripercuote sulle singole Aziende Sanitarie Locali che, nell'ambito delle risorse finanziarie complessivamente attribuite dal livello regionale, sono sempre più sollecitate a razionalizzare la spesa sanitaria. Questo ha determinato una progressiva riduzione del plafond assegnato alla nostra struttura per l'erogazione delle prestazioni in regime di convenzione con il Sistema Sanitario Nazionale.

Con la Legge Regionale n.84 del 28 dicembre 2015, è stato dato avvio al processo di riorganizzazione del sistema socio-sanitario della Toscana.

Le norme a cui fa riferimento Ambulatori della Misericordia sono emanate sia a livello Nazionale che Regionale.

LIVELLO NAZIONALE

D.Lgs 112/2017 e relativi decreti attuativi.

L'articolo 1 del decreto legislativo n. 112 del 2017 stabilisce che possono acquisire la qualifica di Impresa sociale tutte le organizzazioni private, ivi compresi gli enti di cui al libro V del codice civile.

L'articolo 2 dispone che per attività principale si intende quella per la quale i relativi ricavi sono superiori al settanta per cento dei ricavi complessivi dell'organizzazione che esercita l'impresa sociale.

Il decreto del Ministero dello Sviluppo Economico e del Ministero della Solidarietà Sociale determina i criteri quantitativi e temporali per il computo della percentuale del settanta per cento necessario a stabilire l'attività principale. In caso di contabilità per competenza, il decreto definisce come "ricavi" tutti i proventi che concorrono positivamente alla realizzazione del risultato gestionale dell'esercizio

contabile di riferimento. Nel computo del rapporto si prendono in considerazione solo i ricavi direttamente generati dalle attività di utilità sociale.

Il Ministero della Solidarietà Sociale, sentita l'Agenzia per le Organizzazioni non Lucrative di Attività Sociale, ha stabilito, con il D.M. 04.07.2019, le linee guida per la redazione del bilancio sociale. In particolare il decreto prevede che il bilancio sociale debba avere un contenuto minimo e ne indica quali debbano essere le informazioni.

Legge 23 agosto 2004, n. 243

La legge 243/2004, all' Art. 1 - punto 39, dispone che le società professionali mediche ed odontoiatriche, in qualunque forma costituite, e le società di capitali, operanti in regime di accreditamento col Servizio Sanitario Nazionale, sono tenute al versamento di un contributo all'Ente Nazionale di Previdenza ed Assistenza Medici (ENPAM) pari al 2% del fatturato annuo attinente a prestazioni specialistiche rese nei confronti del Servizio Sanitario Nazionale. Le società sono tenute ad indicare i nominativi dei medici che hanno partecipato alle attività di produzione del fatturato, attribuendo loro la percentuale contributiva di spettanza individuale.

La suddetta disposizione, del tutto iniqua ed impugnata, anche con successo, da molti Istituti medici, è congegnata in maniera tale che il contributo del 2% viene calcolato non sulle somme effettivamente erogate ai Medici ma su quelle derivanti da un assurdo sistema di calcolo forfettario dei compensi ottenuto per abbattimento percentuale degli importi fatturati alla ASL.

LIVELLO REGIONALE

Legge regionale n. 51 del 5 agosto 2009 - Norme in materia di qualità e sicurezza delle strutture sanitarie: procedure e requisiti autorizzativi di esercizio e sistemi di accreditamento – e dal relativo regolamento di attuazione della citata Legge Decreto del Presidente della Giunta Regionale 24 dicembre 2010 n. 61/R.

Per poter operare, le strutture sanitarie private devono essere autorizzate. Per AUTORIZZAZIONE si intende il provvedimento amministrativo che rende lecito l'esercizio dell'attività sanitaria da parte di qualsiasi soggetto pubblico o privato in possesso dei requisiti minimi prestabiliti e verificati.

Se una volta autorizzate intendono anche operare nell'ambito del Servizio Sanitario Nazionale devono essere accreditate. Per ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE si intende l'atto con il quale viene riconosciuto, al soggetto già autorizzato all'esercizio di attività sanitarie, lo status di potenziali erogatori di prestazioni nell'ambito e per conto del Servizio Sanitario Nazionale.

Autorizzazione ed accreditamento sono quindi due processi di valutazione sistematica e periodica il cui obiettivo è quello di verificare il possesso di determinati requisiti relativi alle condizioni strutturali organizzative e di funzionamento che influiscono sulla qualità dei servizi sanitari.

Come previsto dalle vigenti disposizioni di Legge, per operare per conto ed a carico del Servizio Sanitario Nazionale, Ambulatori della Misericordia ha sottoscritto un contratto triennale con l'Azienda Sanitaria Firenze con scadenza al 31.12.2012 e rinnovato di semestre in semestre (attualmente fino al 31.12.2017) con cui vengono fissate le quote di prestazioni da mettere a disposizione del C.U.P.

CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi ha come scopo principale la tutela dei diritti dei cittadini.

Il suo contenuto va al di là dell'offerta formale di garanzie, riconoscendo al cittadino capacità di controllo diretto sulla qualità dei servizi offerti.

Questo controllo si fonda ed è reso possibile:

- dall'adozione di standard di qualità che Ambulatori si impegna a rispettare
- dalla diffusione degli standard adottati e dall'informazione che ne viene data dagli utenti
- dalla verifica e controllo del rispetto degli standard e del grado di soddisfazione dei fruitori delle prestazioni sanitarie.

La Carta dei Servizi di Ambulatori della Misericordia si propone di descrivere in maniera chiara e comprensibile informazioni che riguardano accesso, struttura organizzativa, impegni, forme di garanzia e tutela, e, inoltre, di definire un piano di verifica dell'applicazione dei contenuti descritti nel documento, utile come strumento di valutazione dell'attività dell'organizzazione e punto di partenza per il miglioramento.

Le finalità di Ambulatori della Misericordia sono quelle di contribuire alla tutela del diritto alla salute, attribuendo agli utenti il potere di controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati, in termini di efficienza, di personalizzazione e di efficacia.

Siamo convinti che il cittadino debba essere informato su cosa sia necessario fare per tutelare la propria salute, e deve quindi essere correttamente indirizzato dove può trovare tali risorse e informato su come può beneficiarne.

La Carta dei Servizi è il risultato dell'impegno di rendere sempre più semplice l'accesso alla nostra struttura, di far conoscere i meccanismi che stanno dietro un'organizzazione molto complessa e spesso non facile da comprendere, di ribadire quali sono i diritti che i nostri utenti hanno e quali sono gli impegni che la struttura e gli operatori si assumono, per assicurare il migliore livello di qualità dei servizi e la maggiore soddisfazione per chi ne usufruisce.

La carta dei servizi descrive quali sono i principi ispiratori dell'attività di Ambulatori, evidenzia gli indicatori di qualità, riporta le forme per esprimere reclami, osservazioni e suggerimenti in merito ai comportamenti.

Il cittadino, è così posto nelle condizioni di conoscere e, di conseguenza, esprimere un giudizio in merito alla corrispondenza tra principi dichiarati e le azioni concretamente realizzate.

Dalla presentazione della struttura organizzativa e logistica di Ambulatori della Misericordia, il cittadino utente avrà modo di verificare se le articolazioni dei servizi offerti, la loro gestione ed

organizzazione, il medico specialista e le moderne attrezzature tecnico-medicali, siano risorse idonee a proteggere il proprio stato di salute.

L'obiettivo di Ambulatori della Misericordia è quello di garantire nel tempo le qualità assistenziali enunciate, in quanto elemento essenziale per instaurare un rapporto duraturo di fiducia. A tal fine, la struttura applica le linee guida regionali e nazionali dell'accreditamento per garantire ai clienti livelli assistenziali di qualità.

Raggiungere, mantenere e migliorare una efficace comunicazione e relazione con i cittadini è uno dei principali obiettivi dell'impresa sociale che vuole trasmettere all'utente un messaggio preciso: al centro dell'attenzione di tutti gli operatori non c'è solo la patologia, ma soprattutto la persona, con le sue esigenze, le sue percezioni ed i suoi suggerimenti.

La Carta dei Servizi viene aggiornata con cadenza annuale e comunque tutte le volte che intervengono modifiche sostanziali: viene inviata alla Regione Toscana, all'Azienda Sanitaria Firenze, agli Enti Locali ed alle Associazioni dei Consumatori più rappresentative.

I NOSTRI “STAKEHOLDERS” (PORTATORI DI INTERESSI)

Con il termine STAKEHOLDER, traducibile in italiano come “portatori di interessi”, si intendono tutti quei soggetti (individui, gruppi, organizzazioni) che hanno con Ambulatori della Misericordia relazioni significative con interessi che, a vario titolo, li vedono coinvolti nell'attività dell'Azienda stessa sia per i rapporti di scambio che intrattengono sia perché ne sono significativamente influenzati.

I soggetti con cui Ambulatori della Misericordia interagisce continuamente e verso cui è diretta l'intera attività aziendale sono:

- **GLI UTENTI:** sono i destinatari primi a cui è rivolta la complessa attività Aziendale;
- **LE RISORSE UMANE:** costituiscono l'identità stessa dell'Azienda in quando ricoprono un ruolo chiave per il raggiungimento degli obiettivi;
- **LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE:** è l'interlocutore con cui Ambulatori interagisce e collabora per lo svolgimento della propria attività;
- **IL SISTEMA AMBIENTE:** Ambulatori coerentemente con la propria filosofia di vicinanza al territorio ed alle necessità della comunità, si propone di essere punto di riferimento per la stessa promuovendo iniziative per la tutela della salute della collettività.

Gli STAKEHOLDERS non sono omogenei per dimensioni, per capacità rappresentativa, per rilevanza, per tipologia e peso delle relazioni intrattenute con la struttura: è obiettivo del Bilancio Sociale illustrare in un unico documento gli elementi che maggiormente rispondono a necessità, bisogni, aspettative di ogni STAKEHOLDER e che possano poi alimentare il dialogo con Ambulatori.

Nello schema che segue, sono indicati gli STAKEHOLDERS di Ambulatori in base al loro ruolo, alla loro funzione, al grado di influenza (relazione) nei confronti della struttura stessa e della sua gestione.



Nel corso del 2024 sono state effettuate n. 2 riunioni con i dipendenti.

SEZIONE 4 – Persone che operano con l'ente

LE RISORSE UMANE

Con il termine risorse umane intendiamo riferirci a tutti i rapporti di lavoro dipendente e libero professionale finalizzati all'erogazione delle prestazioni professionali necessarie per assolvere ai compiti istituzionali.

E' ormai culturalmente acquisito il concetto che le risorse umane rappresentano il fattore produttivo dei sistemi organizzativi. Questo dato acquista ancor più rilevanza all'interno delle strutture sanitarie, per le quali la qualità del servizio reso viene fortemente legata alla competenza dei professionisti che vi operano.

Tale competenza acquista la sua rilevanza strategica e professionale attraverso l'azione che lega l'attività del singolo ad un più ampio processo di azioni coordinate che attuano e sviluppano le finalità organizzative della struttura stessa.

Ambulatori assicura la qualità delle prestazioni soprattutto attraverso il sistema delle professionalità e dei comportamenti organizzativi, promuove ogni iniziativa per elevare il clima aziendale e la professionalità di tutti gli operatori.

Questa sezione del documento è quindi orientata a fornire un quadro complessivo del personale e ad approfondire gli interventi intrapresi dall'azienda a favore dello stesso.

In particolare prenderemo in esame:

- la "Carta d'identità" del personale, per fornire dati ed elementi utili a comprendere i "profili" del personale di cui Ambulatori si avvale;
- la gestione del rischio e sicurezza;
- la formazione;
- la struttura delle relazioni con il personale dipendente e con le loro rappresentanze;

L'Azienda è consapevole che l'eccellenza delle prestazioni sanitarie erogate dipende, in larga misura, dalle capacità, dalle competenze e dalle motivazioni delle persone che vi lavorano. Per questo pone grande attenzione alle condizioni lavorative degli operatori, alle esigenze individuali ed a favorire un clima aziendale positivo, capace di suscitare senso di appartenenza e impegno verso la realizzazione di obiettivi comuni.

CARTA D' IDENTITÀ DELLE RISORSE UMANE

In questo paragrafo vengono rappresentati in dettagli i dati e gli elementi informativi utili per comprendere il "profilo" del personale di cui Ambulatori della Misericordia si avvale.

Per delineare il "profilo" del personale che, a vario titolo, presta la propria opera in azienda, vengono presentati elementi informativi relativi a:

- distribuzione del personale per tipologia professionale
- anagrafica del personale per "genere"
- "turnover".

La tabella che segue evidenzia per classi di profili professionali, le risorse umane al 31 dicembre 2024.

PERSONALE		TEMPO PIENO	TEMPO PARZIALE	TEMPO DETERMINATO		LIBERO PROFESSIONALE	TOTALE UNITÀ
FISIOTERAPISTI		1	8				
PERSONALE INFERMIERISTICO		2					
TECNICI DI RADIOLOGIA		3	1				
ASSISTENTE ALLA POLTRONA		2					
PERSONALE ACCETTAZIONE / SAT / REFERTAZIONE		13	8	8			
RESPONSABILE ATTIVITÀ AMMINISTRATIVA POLIAMBULATORIO		1					
PERSONALE AMMINISTRATIVO		2	1				
PERSONALE STRUTTURA TECNICA		2					
PERSONALE STRUTTURA INFORMATICA		3					
TOTALE PERSONALE DIPENDENTE		29	18	8			55
DIREZIONE SANITARIA	#					1	
DIREZIONE DIAGNOSTICA PER IMMAGINI	#					1	
DIREZIONE AMMINISTRATIVA (C.D.A)						3	
DIREZIONE LABORATORIO ANALISI						0	
RESPONSABILE RISK MANAGEMENT						1	
RESPONSABILE CENTRO RIABILITAZIONE	#					1	
TOTALE AREA DIRIGENZA						7	
MEDICI LIBERO PROFESSIONISTI						120	
BIOLOGI LIBERI PROFESSIONISTI						1	
CHIMICO LIBERO PROFESSIONISTI						0	
RIEDUCAZIONE ORTOFONICA						1	
FISIOTERAPISTI E MASSOFISIOTERAPISTI LIBERI PROFESSIONISTI PER FISIOTERAPIA/RIABILITAZIONE						10	
INFERMIERI LIBERI PROFESSIONISTI						18	
TECNICI DI RADIOLOGIA LIBERI PROFESSIONISTI						5	
TOTALE LIBERI PROFESSIONISTI						162	217

ALTRE INFORMAZIONI SUL PERSONALE DIPENDENTE

ETA' MEDIA QUADRI - 51 ANNI

ETA' MEDIA IMPIEGATI – 47.6 ANNI

CONTRATTO A TEMPO INDETERMINATO - 49 DIPENDENTI

TITOLO DI STUDIO IMPIEGATI 3° MEDIA – 4 UNITA'

TITOLO DI STUDIO IMPIEGATI DIPLOMA – 30 UNITA'

TITOLO DI STUDIO IMPIEGATI LAUREA – 17 UNITA'

TITOLO DI STUDIO QUADRI LAUREA – 3 UNITA'

TITOLO DI STUDIO QUADRI DIPLOMA – 1 UNITA'

GIORNI DI MALATTIA IMPIEGATI - 292 GIORNI

GIORNI DI MALATTIA QUADRI – 5 GIORNI

MEDIA ANZIANITA' LAVORATIVA QUADRI – 23.5 ANNI

MEDIA ANZIANITA' LAVORATIVA IMPIEGATI – 11.03 ANNI

Questa tabella evidenzia per classi di profili professionali e per genere, le risorse umane al 31 dicembre 2024

PERSONALE		DONNE	UOMINI	TOTALE
PERSONALE INFERMIERISTICO		2		2
TECNICI DI RADIOLOGIA		3	1	4
ASSISTENTE ALLA POLTRONA		2		2
FISIOTERAPISTI		4	5	9
PERSONALE AMMINISTRATIVO ACCETTAZIONE		26	3	29
RESPONSABILE ATTIVITÀ AMMINISTRATIVA POLIAMBULATORIO			1	1
PERSONALE AMMINISTRATIVO		1	2	3
PERSONALE STRUTTURA TECNICA		1	1	2
PERSONALE STRUTTURA INFORMATICA			3	3
TOTALE PERSONALE DIPENDENTE		39	16	55
DIREZIONE SANITARIA			1	1
DIREZIONE DIAGNOSTICA PER IMMAGINI			1	1
DIREZIONE AMMINISTRATIVA (C.D.A)			3	3
RESPONSABILE RISK MANAGEMENT			1	1
RESPONSABILE CENTRO RIABILITAZIONE			1	1
TOTALE AREA DIRIGENZA		0	7	7
MEDICI LIBERO PROFESSIONISTI		55	65	120
BIOLOGI LIBERI PROFESSIONISTI		1		1
RIEDUCAZIONE ORTOFONICA		1		1
FISIOTERAPISTI E MASSOFISIOTERAPISTI			10	10
INFERMIERI LIBERI PROFESSIONISTI		16	2	18
TECNICI DI RADIOLOGIA LIBERI PROFESSIONISTI		0	5	5
TOTALE LIBERI PROFESSIONISTI		73	82	155

PERSONALE	ANNO 2023	ANNO 2024		
		LAVORATORI		TOTALE UNITÀ
		ENTRATI	USCITI	
PERSONALE INFERMIERISTICO				2
TECNICI DI RADIOLOGIA	4	1	1	4
ASSISTENTI ALLA POLTRONA				2
FISIOTERAPISTI				9
PERSONALE AMMINISTRATIVO ACCETTAZIONE	22	8	1	29
RESPONSABILE ATTIVITÀ AMMINISTRATIVA POLIAMBULATORIO				1
PERSONALE AMMINISTRATIVO				3
PERSONALE STRUTTURA TECNICA				2
PERSONALE STRUTTURA INFORMATICA	2	1		3
TOTALE PERSONALE DIPENDENTE				55
MEDICI LIBERO PROFESSIONISTI	110	13	3	120
BIOLOGI LIBERI PROFESSIONISTI				1
CHIMICO LIBERO PROFESSIONISTI				0
RIEDUCAZIONE ORTOFONICA				1
FISIOTERAPISTI E MASSOFISIOTERAPISTI LIBERO PROFESSIONISTI PER FISIOTERAPIA/RIABILITAZIONE				10
INFERMIERI LIBERI PROFESSIONISTI	12	6		18
TECNICI DI RADIOLOGIA LIBERI PROFESSIONISTI				5
TOTALE LIBERI PROFESSIONISTI				155
DIREZIONE SANITARIA				1
DIREZIONE DIAGNOSTICA PER IMMAGINI				1
DIREZIONE AMMINISTRATIVA (C.D.A)				3
DIREZIONE LABORATORIO ANALISI				0
RESPONSABILE RISK MANAGEMENT				1
RESPONSABILE CENTRO RIABILITAZIONE				1
TOTALE AREA DIRIGENZA				7

COMPOSIZIONE DELLE RISORSE UMANE

La componente femminile risulta preponderante tra il personale dipendente (72%), tra i liberi professionisti la donna è al (47%).

Il diritto allo studio è regolato, garantito e disciplinato. Nel corso del 2024 non ci sono state richieste.

Sono assicurate le attività assistenziali a favore di congiunti aventi titolo ai benefici previsti dalla Legge 104/92. **TRE** dipendenti hanno usufruito di tali permessi.

La maggior presenza di personale a tempo parziale si concentra nell'attività di accettazione, un settore che registra una preponderanza di personale femminile che, per motivi personali/familiari, è maggiormente propenso a beneficiare di una riduzione dell'orario di lavoro.

GESTIONE E VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE

La risorsa "personale" svolge un ruolo determinante nella realizzazione delle strategie aziendali di rinnovamento e di sviluppo organizzativo e pertanto è in corso un processo di valorizzazione delle risorse umane finalizzato a far crescere la capacità competitiva della struttura.

Oltre alla definizione dei livelli di responsabilità e dei rapporti tra le diverse posizioni organizzative, il processo di valutazione prende in esame le prestazioni, sia con riferimento al raggiungimento degli obiettivi assegnati, che alla verifica delle competenze acquisite.

Per entrambi i processi sono in corso di definizione procedure che assicurino la valutazione di questi due aspetti, ovvero una misura della qualità relativa agli obiettivi definiti ed una valutazione degli aspetti qualitativi riferita alle competenze acquisite.

Complessivamente, i due aspetti della prestazione offrono una lettura comparata di quanto i risultati dell'organizzazione siano stati raggiunti e di come siano stati raggiunti, ovvero se i comportamenti attivati sono stati coerenti con la politica aziendale.

PARI OPPORTUNITA'

La qualità della vita e delle relazioni in ambito lavorativo sono aspetti fondamentali sia per il lavoratore sia per l'utente, che può così usufruire di un clima sereno.

L'equità, la considerazione, il rispetto sono valori forti all'interno di qualsiasi organizzazione, in modo particolare per una azienda che eroga servizi sanitari che ha nelle risorse umane il suo punto di forza.

La Direzione Aziendale è impegnata in un costante monitoraggio sul clima aziendale in modo da intervenire nel caso in cui si verificano situazioni di disagio per valutarne le motivazioni e promuovere eventuali cambiamenti.

Il coinvolgimento delle risorse umane nella gestione dell'attività è stato realizzato attraverso riunioni periodiche, comunicazioni interne e costituzione di gruppi di lavoro interfunzionali per la realizzazione di progetti che implicano la partecipazione di vari settori aziendali.

RELAZIONI SINDACALI

La gestione del personale rappresenta per Ambulatori della Misericordia la leva di maggiore importanza per tutti i processi di miglioramento della qualità del servizio e le persone che vi operano rappresentano il “fattore critico di successo”.

Ambulatori riconosce il ruolo delle rappresentanze sindacali del personale e lo valorizza per favorire lo sviluppo e la trasparenza delle reciproche competenze e responsabilità. Il sistema delle relazioni e dei diritti sindacali è regolato dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro e si incentra sui modelli della concertazione, della consultazione e dell'informazione.

La concertazione è uno strumento fondamentale di confronto preventivo tra le parti, orientato alla ricerca di soluzioni condivise su temi di valenza generale, nel rispetto delle rispettive prerogative. Questo nella convinzione che il raggiungimento di intese e condivisione possa essere un presupposto indispensabile per il conseguimento degli obiettivi di efficacia delle finalità aziendali.

Il confronto con le Rappresentanze Sindacali assume, quindi, un ruolo centrale nella gestione delle risorse umane. Per questa ragione l'Amministrazione presidia gli aspetti di organizzazione e di gestione del personale a livello di politiche e strategie, affidando lo svolgimento dell'ordinaria attività di gestione dei rapporti sindacali al Responsabile Amministrativo.

Nel corso dell'anno 2024, così come negli anni precedenti, non sono sorti contenziosi con il personale dipendente.

FORMAZIONE

La programmazione delle attività formative e delle iniziative a sostegno e sviluppo del sistema formativo aziendale è stata condotta seguendo un modello di pianificazione flessibile ed aperto alle necessità di aggiornamento.

La formazione e l'aggiornamento professionale sono strategie d'azione permanenti che concorrono allo sviluppo ed all'ottimizzazione delle risorse umane ed al mantenimento di una competenza professionale costantemente aggiornata ed in linea con un progresso scientifico e tecnologico sempre più veloce.

La programmazione è effettuata sulla base dell'analisi delle esigenze formative che, tenuto conto delle politiche e delle strategie, ha lo scopo di definire le attività utili al miglioramento della preparazione delle risorse umane.

Nell' anno 2024 Ambulatori della Misericordia ha effettuato progetti formativi di tipo individuale e di tipo collettivo in conformità al Piano di formazione del proprio Personale.

- Corso Accordo quadro stato / regione
- Corso Antincendio

UNIVERSITA' e SCUOLE MEDIE SUPERIORI

Ambulatori della Misericordia ha sottoscritto accordi con Enti universitari e formativi, mettendo a disposizione la struttura per l'attività di tirocinio volta a consentire agli studenti l'acquisizione di capacità e competenze attraverso la sperimentazione diretta sul campo.

Tali attività prevedono esperienze di "stage" all'interno del nostro Poliambulatorio e sono realizzate con la collaborazione ed il costante impegno dei professionisti di ogni specifico profilo che svolgono funzioni di assistenti al tirocinio.

Nel prospetto che segue vengono indicati i rapporti di convenzione attivi nell'anno 2024 ed il numero dei tirocinanti.

ENTE	NUMERO TIROCINANTI
BUZZI	N. 2 STUDENTE

SISTEMA DI REMUNERAZIONE

Come previsto dalle vigenti disposizioni, ed in particolare dall'art 13 del D Lgs 112/2017, ai lavoratori viene corrisposto il trattamento economico e normativo previsto dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro.

Alle risorse umane che operano all'interno di Ambulatori con contratto libero professionale viene corrisposto quanto previsto dal contratto sottoscritto con i singoli.

Nella tabella che segue vengono indicate le retribuzioni lorde percepite, nell'anno 2023, dal personale dipendente con riferimento alla tipologia di contratto.

PERSONALE	UNITA'	RETRIBUZIONE LORDA PERCEPITA	N° MESI DI SERVIZIO	RETRIBUZIONE MEDIA MENSILE
Personale a tempo pieno indeterminato	32	879.987,00	357	2.464,95
Personale a tempo parziale indeterminato	23	416.878,00	274	1.521,45
Amministratori	3	62.000,00	36	1.722,22

Nella tabella sottostante viene indicata, con riferimento alla singola tipologia di contratto, la retribuzione minima e massima percepita; sempre nell' anno 2023.

PERSONALE	RETRIBUZIONE ANNUALE MINIMA	RETRIBUZIONE ANNUALE MASSIMA
Personale a tempo pieno indeterminato	20.538,00	56.182,00
Personale a tempo parziale indeterminato	10.584,00	24.694,00
Amministratori	4.000,00	54.000,00

LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE ED ALTRI ENTI

PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Per la tipologia di attività svolta, il legame con la Pubblica Amministrazione è molto stretto. Basti solo pensare che l'intera attività sanitaria viene effettuata a seguito di autorizzazione del Comune di Campi Bisenzio e per una parte di essa è necessario l'accreditamento da parte della Regione Toscana. Tutti i presidi devono essere preliminarmente autorizzati.

Ambulatori della Misericordia ha con il tempo instaurato con le Istituzioni, ed intende consolidarli, rapporti di fattiva collaborazione, mantenendo la necessaria indipendenza, ma perseguendo il reciproco orientamento alla collaborazione per un continuo miglioramento dell'operatività per il bene dei cittadini.

ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO

Il cambiamento sociale e sanitario avvenuto negli ultimi anni si è tradotto in una innovata consapevolezza del diritto alla salute da parte dei cittadini, i quali si stanno sempre più organizzando in associazioni socialmente impegnate e strutturate.

Le Associazioni di Volontariato rivestono un ruolo importante in quanto provvedono, tra l'altro, al trasporto dei pazienti che non sono in grado di raggiungere in modo autonomo i presidi sanitari.

SEZIONE 5 - Obiettivi ed attività

PRINCIPI E VALORI DI RIFERIMENTO

LA “MISSIONE”

Attraverso l'erogazione di prestazioni sanitarie di diagnosi, cura e riabilitazione, Ambulatori della Misericordia è una Impresa sociale deputata a rispondere ai bisogni di salute della popolazione.

I principi ispiratori che definiscono la missione di Ambulatori della Misericordia sono contenuti nell'art.3:

“La società non persegue, neanche indirettamente, scopo di lucro... ha come oggetto attività sanitarie socio sanitarie e socio assistenziali”

La missione di Ambulatori può essere individuata essenzialmente nei seguenti aspetti:

- contribuire alla promozione, al mantenimento ed al recupero delle condizioni di salute dei cittadini assicurando, nel quadro della programmazione sanitaria della Azienda Sanitaria Fiorentina (dal 1° Gennaio 2017 Azienda Sanitaria Toscana Centro) ed in risposta ai bisogni assistenziali espressi dalla collettività, la messa a disposizione di prestazioni sanitarie specialistiche di tipo ambulatoriale in convenzione con il sistema sanitario nazionale o in regime di libera professione.
- Attuare una politica di tariffe private accessibili alla popolazione, in particolare a quella meno abbiente.
- sviluppare rapporti di collaborazione con associazioni di volontariato ed enti, finalizzati alla realizzazione della continuità assistenziale.
- mantenere le professionalità interne attraverso la condivisione degli obiettivi.

GLI OBIETTIVI

La visione strategica si realizza nell'ambito di un sistema capace di supportare obiettivi di appropriatezza, di adeguatezza e di qualità dei servizi offerti ai cittadini, rispetto alla domanda ed ai loro bisogni, orientato al miglioramento continuo della qualità e rivolto alla ricerca della soddisfazione sia dei cittadini stessi, che degli operatori, in un contesto di ottimizzazione delle risorse disponibili.

La motivazione e la formazione delle risorse umane, elementi imprescindibili per garantire il miglioramento della qualità dei servizi, sono parte integrante della strategia aziendale quali strumenti per promuovere l'accrescimento delle risorse umane attraverso le conoscenze professionali e culturali.

VALORI ETICI

La politica attuata da Ambulatori è costituita dall'insieme dei criteri che orientano gli scopi, le intenzioni e le azioni di tutti coloro che, a vario titolo, operano nell'azienda e contribuiscono all'assolvimento della sua missione.

Ambulatori della Misericordia assume i seguenti valori di riferimento, vincolanti ai fini della programmazione strategica e di gestione delle proprie attività:

CENTRALITÀ DEL CITTADINO: capacità del "sistema azienda" di porre al centro delle sue azioni il cittadino, al fine di soddisfarne le aspettative, nelle sue diverse dimensioni:

- **DI UTENTE**, in relazione alla capacità di rendere disponibili le informazioni necessarie per consentire un accesso ai servizi ed alle prestazioni offerte attraverso una scelta consapevole.
- **DI PAZIENTE**, in relazione alla capacità di mantenere o recuperare lo stato di salute, garantendo una prestazione di elevato livello tecnico e professionale.

QUALITÀ DELLA PRESTAZIONE SANITARIA: attuare e promuovere percorsi assistenziali orientati al miglioramento continuo;

APPROPRIATEZZA: fornire prestazioni sanitarie corrette, valutate in termini di efficacia (per il paziente) validità tecnico scientifica ed impatto gestionale (definizione delle risorse disponibili e delle modalità con le quali le stesse vengono combinate) al fine di ottimizzare gli interventi nell'ambito dei processi diagnostici e terapeutici;

ACCESSIBILITÀ: assicurare ai pazienti la possibilità di usufruire dei servizi riducendo i tempi di attesa;

EQUITÀ: garantire ai cittadini uguali opportunità di accesso alle prestazioni sanitarie, secondo criteri espliciti e coerenti con la missione aziendale, nel rispetto dei diritti e della dignità della persona.

AFFIDABILITÀ: adeguare con continuità e coerenza le azioni, i comportamenti ed il servizio alle necessità dei cittadini, alle priorità ed obiettivi a tal fine fissati per assicurare la compatibilità delle azioni e dei risultati agli impegni assunti, nel rispetto dei tempi stabiliti.

TRASPARENZA: garantire la libera circolazione delle idee e delle informazioni sulle procedure, sulle risorse e sui risultati, la visibilità e la comprensibilità del processo decisionale, attraverso la disponibilità al confronto, la definizione delle regole esplicite nell'acquisizione e cessione dei servizi, la definizione degli obiettivi;

SICUREZZA: assicurare un'adeguata qualità di vita lavorativa a coloro che, a vario titolo, prestano la loro opera nel Poliambulatorio, garantendo luoghi di lavoro salubri e sicuri e riducendo il più possibile i rischi, al fine di evitare danni sia agli stessi operatori sia agli utilizzatori dei nostri servizi;

PARTECIPAZIONE E VOLONTARIATO: sostenere le Associazioni di tutela dei diritti del cittadino e di volontariato che operano in campo sanitario e assistenziale favorendo tutte le azioni di sensibilizzazione che le stesse vorranno promuovere in maniera integrata e coerente con le nostre strategie;

RAPPORTO CON LE ISTITUZIONI: mantenere un alto livello di confronto con le Istituzioni Locali e con le Rappresentanze Sindacali in modo da rendere esplicite sia le scelte organizzative sia la politica sanitaria perseguita;

EFFICIENZA E RESPONSABILITÀ: eliminare gli sprechi e le inefficienze organizzative e gestionali, assegnando ai singoli settori la responsabilità del raggiungimento degli obiettivi ed attivando forme concrete di verifica dei comportamenti aziendali;

SVILUPPO DELLA QUALITÀ PROFESSIONALE: promuovere opportunità di qualificazione e di sviluppo professionale, attraverso la pianificazione e la realizzazione di programmi di formazione e aggiornamento finalizzati alle specifiche esigenze di sviluppo e miglioramento di ogni singolo settore;

SVILUPPO DELL'ETICA AZIENDALE: creare una cultura aziendale ispirata ai principi e valori etici condivisi, al fine di garantire un'equa ed efficace gestione delle relazioni umane e delle transazioni, promuovere un'immagine positiva dell'azienda e creare fiducia verso l'esterno, definendo le responsabilità etiche e sociali dei propri dipendenti e liberi professionisti.

RISERVATEZZA: promuove la sensibilizzazione riguardo ai temi consueti della protezione dei dati personali sia sanitari che non all'interno ed all'esterno dell'azienda. Rispettare al completo la nuova normativa sulla privacy e promuovere un processo di sensibilizzazione del personale e della clientela ai temi della riservatezza del dato.

GLI UTENTI

Grande importanza rivestono l'attenzione alla privacy del paziente, alla sua dignità di persona, ed al rispetto dei suoi diritti del malato.

In riferimento alla cultura del servizio, che da sempre è un obiettivo di Ambulatori della Misericordia, l'individuazione della sequenza delle attività delle singole procedure ha permesso di condividere e diffondere un percorso di responsabilizzazione e consapevolezza tra le risorse umane presenti nelle due sedi dell'organizzazione.

L'intero processo si articola secondo una sequenza di attività a cui sono correlate responsabilità e strumenti operativi che consentono l'indirizzo delle attività stesse anche attraverso la comunicazione fra i vari attori del processo. Tali elementi sono descritti e regolamentati da specifici documenti gestiti in regime controllato.

L'applicazione delle prassi operative contenute nei documenti del manuale qualità è garantita dai vari Responsabili di Funzione in collaborazione con il Responsabile della Qualità, e l'efficacia è monitorata da indicatori sempre riportati nei documenti specifici

Il percorso principale del paziente e le sue interazioni ed interfacce con i servizi amministrativi e sanitari, ha inizio con la fase di prenotazione della prestazione, alla quale seguono la fase di accettazione e dell'erogazione del servizio. Il percorso si esaurisce con l'eventuale ritiro dei referti diagnostici.

Ambulatori della Misericordia, assume, nei confronti delle persone assistite, l'impegno primario di fornire servizi appropriati, con un l'utilizzo efficiente delle risorse disponibili.

Attraverso l'adozione di misure strutturali ed organizzative, Ambulatori si adopera per proteggere i soggetti disabili, i minori, gli anziani ed i portatori di altre condizioni di fragilità.

All'interno degli STAKEHOLDERS "UTENTI" si è ritenuto opportuno inserire anche quelle categorie che, pur non usufruendo direttamente dei servizi sanitari, interagiscono comunque con la struttura: accompagnatori, parenti, associazioni di volontariato.

La nostra struttura, oltre ad avere un rilievo nel territorio comunale, ed una vocazione verso l'erogazione di prestazioni di eccellenza, ha una tradizione ed una storia che la promuove anche come struttura di riferimento nei territori limitrofi.

E' opportuno segnalare che, per le prestazioni erogate in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale non è possibile individuare l'eventuale grado di fidelizzazione che il cliente può avere nei confronti della struttura.

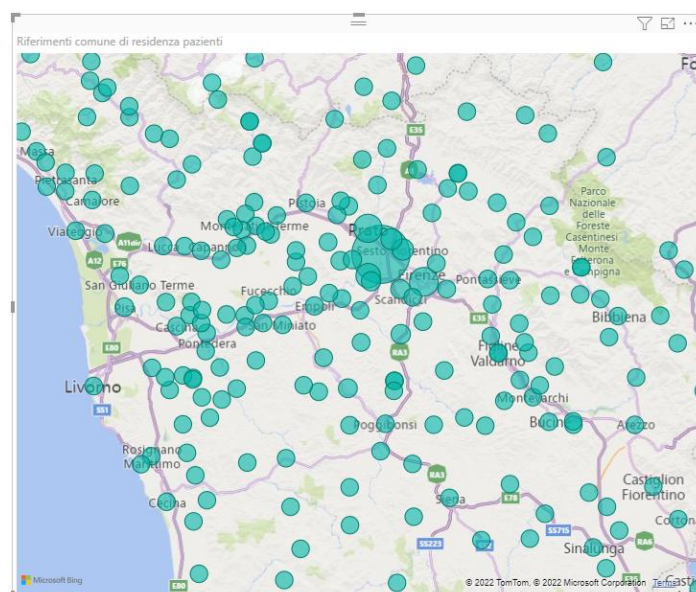
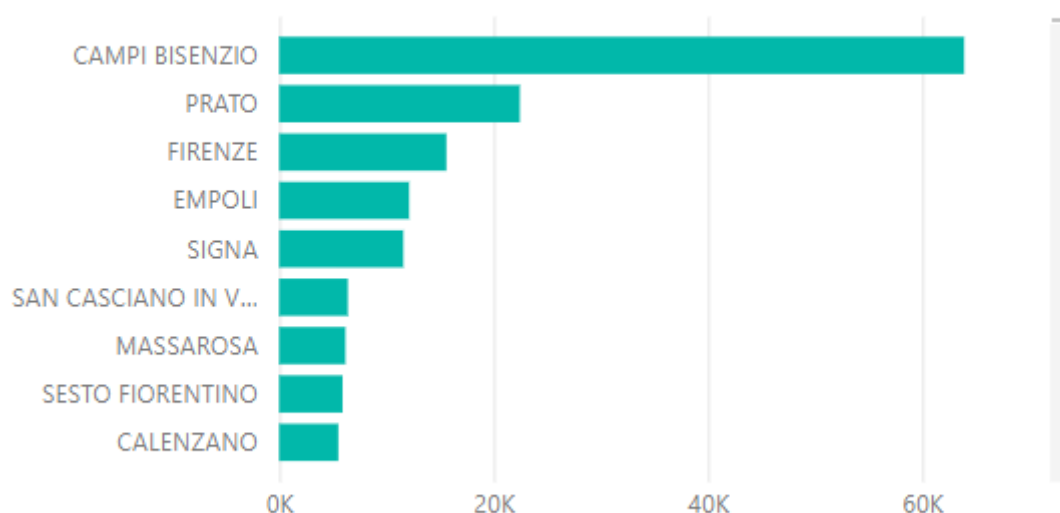
Infatti, l'accesso all'erogazione della prestazione in convenzione è condizionato in primo luogo dal tetto finanziario assegnato che, ricordiamo, è oggetto di specifico contratto con l'Azienda Sanitaria

Firenze ed in secondo luogo dalla modalità di prenotazione che, essendo effettuata attraverso il Centro Unico Prenotazioni (C.U.P.), indirizza l'utente verso la struttura che, in quel momento, è in grado di erogare la prestazione con minori tempi di attesa.

Una analisi è invece possibile per le prestazioni a pagamento: in questo caso è l'utente che sceglie la struttura a cui rivolgersi.

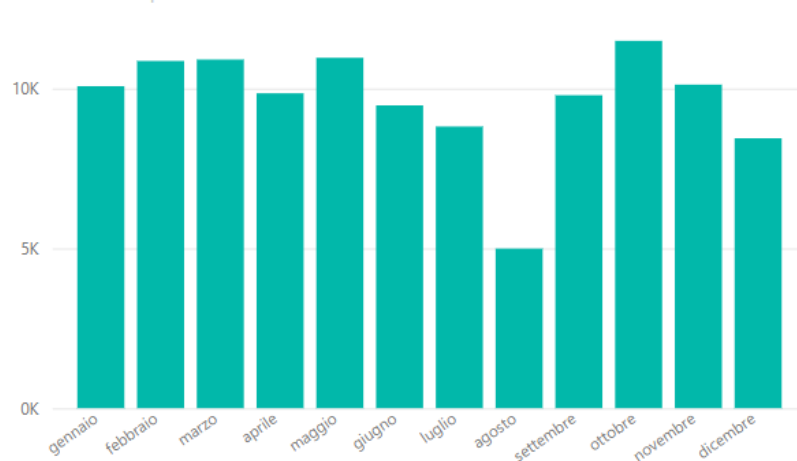
Analizzando il comune di residenza dei pazienti è evidente che Ambulatori della Misericordia eroga le proprie prestazioni in maggior parte per i cittadini del comune di Campi Bisenzio e per quelli limitrofi sebbene come evidenziato nella mappa sottostante i pazienti provengano da tutta la toscana e da altre regioni italiane.

Comuni Residenza Pazienti

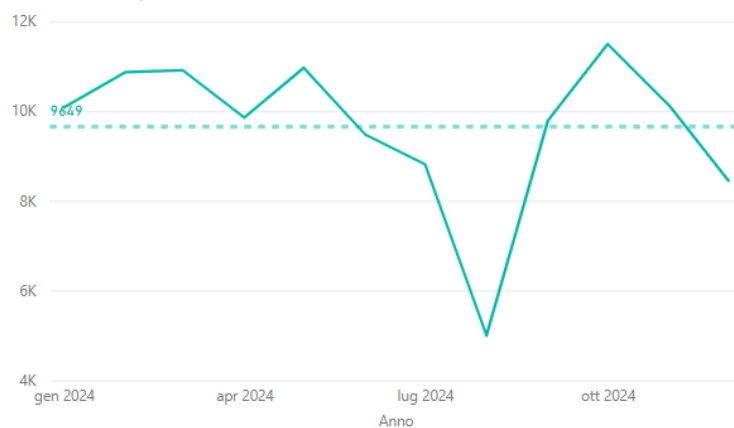


PRESTAZIONI PER MESE

TotalePrestazioni per Anno e Mese



TotalePrestazioni per Anno e Mese



I nuovi strumenti Online realizzati nel 2024 sono stati utilizzati da **ben 13.000 pazienti** nel corso dell'anno con una prevalenza del pubblico femminile (59%)

Le prestazioni per le quali si nota un ricorso maggiore degli strumenti internet per la prenotazione sono le visite specialistiche di dermatologia, oftalmologia, otorinolaringoiatria e ortopedia che raccolgono insieme oltre il 50% delle prenotazioni Online.

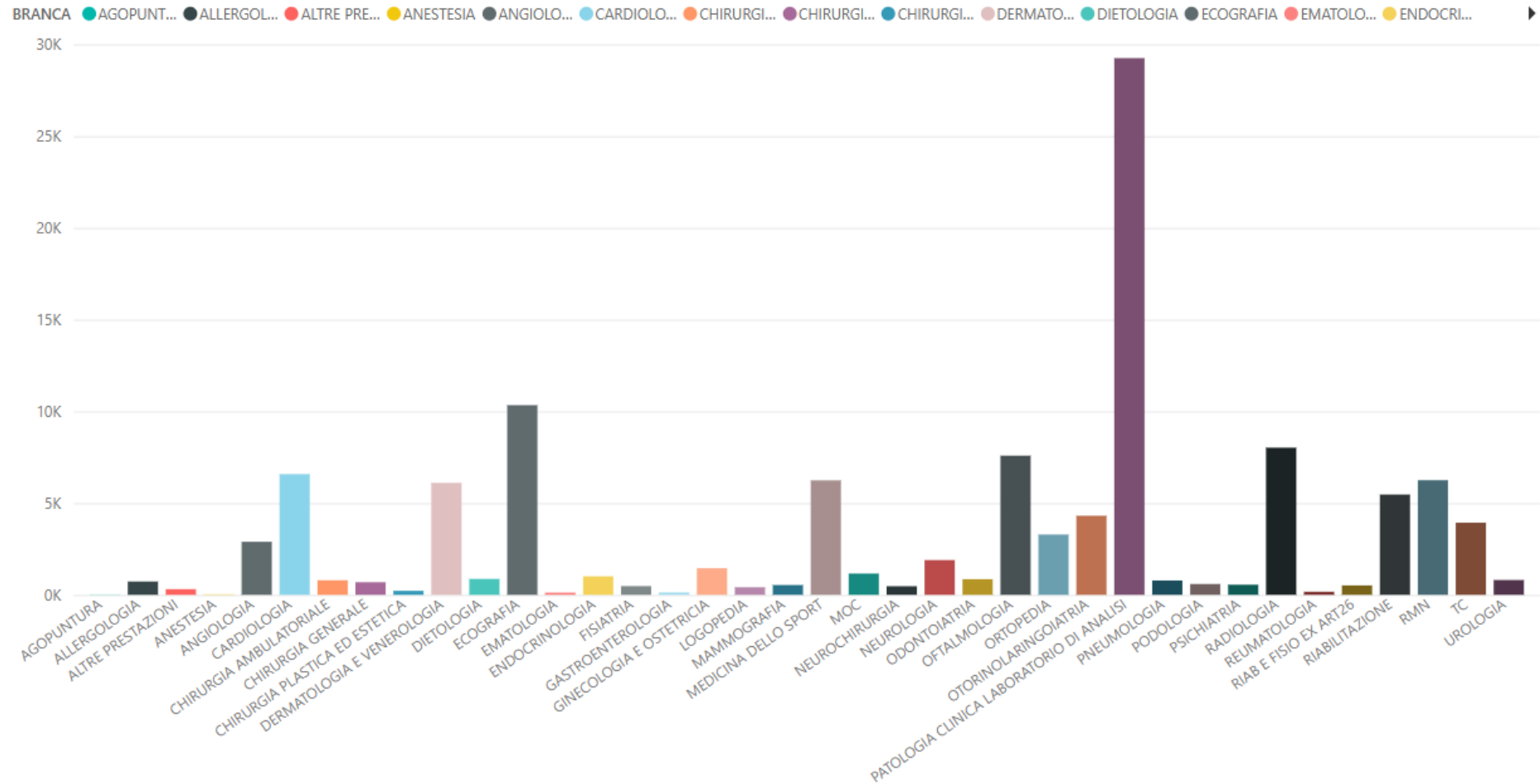
TIPOLOGIA PRESTAZIONI EROGATE DALLA STRUTTURA

L'attività di Ambulatori della Misericordia si concretizza nelle seguenti prestazioni sanitarie:

- Prestazioni Ambulatoriali di diagnostica per immagini
- Prestazioni Ambulatoriali per visite specialistiche
- Prestazioni di Riabilitazione e Fisioterapia
- Analisi cliniche di laboratorio

ACCESSI PAZIENTE ANNO 2024 SUDDIVISE PER BRANCA

Totale Prestazioni per BRANCA e BRANCA



DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

La struttura eroga prestazioni di diagnostica per immagini comprendenti: Ecografie, Radiografie M.O.C., T.A.C e Risonanze Magnetiche sia in regime di convezione con il Sistema Sanitario Nazionale, che in libera professione

Tutti i professionisti (medici e il personale paramedico) operano con la finalità di fornire prestazioni elevate sul piano della qualità tecnico-professionale, osservando principi di eticità, rispetto della persona, efficienza ed efficacia.

La modalità digitale di acquisizione delle immagini, a differenza della meno recente tecnica analogica, rende possibile l'utilizzo dei programmi informatici in grado di effettuare l'archiviazione delle immagini permettendo al medico di analizzare le stesse richiamandole su appositi computer denominati "Stazioni di Refertazione"

L'unità operativa di Diagnostica per immagini ha avuto nel 2024 un importante incremento sia in termini di fatturato che del numero delle singole prestazioni.

La risonanza magnetica ha ottenuto un +19%, rispetto all'anno precedente, del totale fatturato.

Importanti aumenti sono stati rilevati anche in TC e Ecografia, rispettivamente del 6 e 7% rispetto al fatturato dell'anno precedente.

VISITE SPECIALISTICHE

Ambulatori offre la possibilità di accedere a visite specialistiche con medici dal riconosciuto valore professionale. L'attività ambulatoriale specialistica è svolta sia in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale che in modalità libero professionale.

L'obiettivo resta quello di mettere a disposizione dei pazienti un servizio professionale in costante miglioramento che possa garantire diagnosi preventive e cure adeguate per ogni esigenza.

A tal fine la struttura si sta adeguando al nuovo modello di sanità che impone anche, e sempre di più, il razionale utilizzo delle risorse disponibili secondo criteri di efficienza e di efficacia, al fine di garantire la qualità dei servizi offerti con l'obiettivo della soddisfazione del cittadino.

PRESTAZIONI DI FISIOTERAPIA E RIABILITAZIONE

Il Centro di riabilitazione e fisioterapia di San Piero a Ponti si sviluppa su due piani: il piano terra, rialzato, ospita la palestra, la piscina dedicata alla idrokinesiterapia ed attività di potenziamento muscolare, il primo piano è riservato agli studi medici e fisioterapici.

Il centro offre un'assistenza pluridisciplinare e completa, incentrata su servizi di riabilitazione, rieducazione e fisioterapia.

Per tutta la durata del trattamento, ai pazienti viene garantita una continuità terapeutica, presupposto indispensabile per l'accesso ai percorsi diagnostici e terapeuti stabiliti dai LEA (livelli essenziali di assistenza) nel Piano Sanitario Nazionale, permettendo ai soggetti affetti da patologie che necessitano di ricovero ospedaliero, una continuità terapeutica dopo le dimissioni dai reparti di degenza.

La qualità che il paziente riceve può essere valutata non solo dalla professionalità con cui la terapia viene effettuata, ma anche dalla disponibilità del personale, a partire dall'accettazione, dal costante supporto fornito durante il periodo di cura e, non meno importante, anche dall'impegno espresso per la prevenzione e l'educazione sanitaria, attraverso un continuo dialogo orientato al completo recupero fisico e psicologico.

Le prestazioni vengono erogate sia in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale, sia in modalità diretta.

ANALISI CLINICHE DI LABORATORIO

Il laboratorio Analisi Cliniche di Ambulatori della Misericordia è un centro che opera in diagnostica clinica, strumentale e di laboratorio. L'attività viene svolta sia in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale che in modalità diretta con cittadini ed aziende.

La dotazione strumentale di cui dispone il laboratorio è costituita da apparecchiature delle più importanti case costruttrici a livello internazionale.

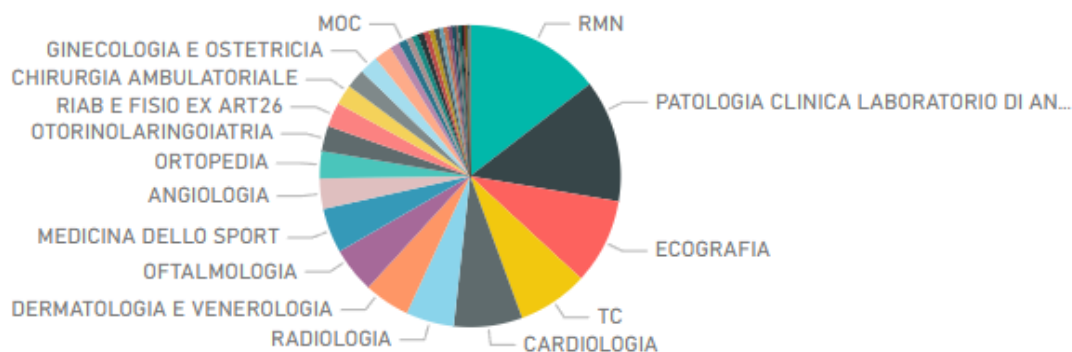
Particolare cura è prestata alla costante efficienza delle stesse attraverso manutenzioni periodiche e/o programmate da parte di tecnici specializzati.

Dal mese di Febbraio 2013 opera in accordo con Biolabor Scrl, rimanendo attiva la collaborazione con Synlab Srl per gli esami conferiti in "service".

Il laboratorio di analisi ha eseguito in proprio o tramite i servizi di service esterni un totale di prestazioni annue pari a: 335.316

Le varie branche presenti all'interno dell'azienda hanno contribuito ognuna per la propria parte al fatturato annuo complessivo come si può ben visualizzare nel grafo seguente:

Totale Fatturato per BRA_DESCR



OBIETTIVI SPECIFICI DI PARTICOLARE IMPATTO AZIENDALE

Il costante incremento demografico degli anziani e l'aumento della prevalenza di malattie cronico-degenerative determinano bisogni sempre più complessi che richiedono la capacità da parte delle strutture sanitarie di erogare risposte fra loro integrate ed orientate a porre l'assistito e la sua famiglia al centro del progetto di assistenza e cura a domicilio.

Già dall'anno 2011 Ambulatori della Misericordia ha istituito un servizio di prestazioni sanitarie a domicilio con l'obiettivo di garantire ai soggetti non autosufficienti di essere assistiti nel proprio contesto, salvaguardando il sistema di relazioni familiari e sociali di riferimento.

Oltre ai prelievi di sangue e alle cure infermieristiche molti dei nostri medici specialisti dal luglio 2011 hanno aderito all'iniziativa di effettuare le visite a domicilio.

POLIAMBULATORIO

Il Poliambulatorio di Ambulatori della Misericordia

Ambulatori della Misericordia offre una vasta gamma di servizi sanitari di alta qualità, rivolti alla comunità locale e non solo. Il bacino di utenza comprende la piana campigiana, il comprensorio signese, fiorentino e pratese.

Servizi offerti

- Visite specialistiche e indagini diagnostico-strumentali

Ambulatori della Misericordia, tramite un'equipe di 140 medici specialisti, offre la possibilità all'utenza di trovare ogni branca di specialistica ambulatoriale. Possiede apparecchiature di ultima generazione ed offre un servizio di diagnostica per immagini tramite una RMN ad alto campo (1.5 tesla) e una TC 64 slice.

L'apparecchiatura MOC, utilizzata per diagnosticare l'osteoporosi o osteopenie, è di recente acquisizione ed elabora dati con indicatori più precisi per garantire cure più specifiche.

- Medicina dello sport e traumatologia sportiva

La medicina dello sport: sono coinvolte di tre strutture per l'effettuare visite per gli atleti con rilascio di idoneità allo sport agonistico e non.

Il servizio di traumatologia sportiva, attivo presso la sede di via Gramignano (Hidron), grazie a fisioterapisti, osteopati e preparatori atletici con alta professionalità ed esperienza nel settore offre diagnosi e riabilitazione ad atleti infortunati

- Riabilitazione per disabilità neurologiche, ortopediche ed oncologiche

Il centro di riabilitazione situato in via della Repubblica n 2 a San Piero a Ponti, effettua prestazioni di riabilitazione sia in regime di convenzione con il SSN che in regime privato. E' dotata di una vasca riabilitativa con temperatura dell'acqua di 32 gradi dedicata a prestazioni di idrokinesiterapia. Vi sono tre fisiatristi che possono redigere percorsi riabilitativi individuali e 18 fisioterapisti con specializzazioni in riabilitazione posturale, del pavimento pelvico, ortopedica, neurologica ed oncologica.

- Collaborazione con i Medici di Medicina Generale per garantire una continuità assistenziale

Ambulatori della Misericordia è attigua alla struttura che ospita un gruppo di MMG. Questo garantisce la possibilità, laddove non si sia trovata prestazioni in regime convenzionato (CUP), di far accedere i loro pazienti con urgenza diagnostica al nostro poliambulatorio, con tempi estremamente celeri, applicando tariffe sociali a loro riservate.

- Attività di prevenzione, come screening mammografici e diagnosi precoce di malattie osteopeniche e melanoma

I percorsi di prevenzione, offerti da Ambulatori della Misericordia, sono a disposizione di tutta la cittadinanza. Sono state siglate numerose convenzioni con Assicurazioni per facilitare la prevenzione per i loro assicurati.

Impegno nella comunità

- Collaborazione con società sportive dilettantistiche e professionistiche (oltre 57 società sportive convenzionate), come Empoli Calcio e FIGC Nazionale Italiana femminile

- Accesso facilitato per gli utenti con prestazioni di natura convenzionata con il SSN

- Tariffe agevolate per coloro che non hanno accesso al SSN

- Servizi disponibili anche la domenica mattina

Attività di prevenzione

Molto sviluppata è stata l'attività di prevenzione rivolta ai dipendenti delle aziende Toscane e alla cittadinanza Campigiana.

Nello specifico:

- Collaborazione con **ISPRO** per screening di prevenzione del tumore del colon. Gestione della consegna dei campioni biologici e front office per le informazioni all'utenza.

- Screening mammografico in collaborazione con ISPRO (Ambulatori ha messo a disposizione logistica e servizio di segreteria) dal 26/02/2024 al 05/07/2024

- Collaborazione con **UNICOOP** Firenze per l'installazione di una HUB costituita da i seguenti percorsi di prevenzione per i dipendenti (di Unicoop):

1) prevenzione tumori della mammella: medico specializzato in diagnostica senologica effettua visita senologica ed ecografia mammaria

2) prevenzione melanoma: specialista in dermatologia effettua mappatura dei nei e visita dermatologica

3) Prevenzione glaucoma: specialista in oftalmologia effettua visita oculistica e fondo oculare

4) prevenzione delle patologie dell'udito (sostituito in seguito con un percorso di prevenzione delle malattie cardiovascolari) : il primo, misurazione dell'udito ed il secondo, specialista in angiologia effettua visita e ecocolordoppler degli arti e carotideo vertebrale.

5) prevenzione postura con baropodometria: specialista in fisiatria effettua visita ed esame baropodometrico

Sono state effettuate:

tre giornate nel mese di aprile (09/04,10/04,11/04) nella sede di UNICOOP Scandicci

tre giornate nel mese di luglio (02/07,03/07,04/07) nella sede di UNICOOP Empoli

una giornata nel mese di novembre (12/11) nella sede di UNICOOP Poggibonsi

una giornata nel mese di novembre (14/11) nella sede di UNICOOP di Figline Val d'Arno

per un totale di prestazioni erogate di **1023**

Inoltre sempre per i dipendenti UNICOOP Firenze, nel mese di novembre e dicembre (27/11,04/12,14/12) è stato effettuato un percorso divulgativo sull'educazione all'alimentazione e corretti stili di vita tramite un accesso diretto del dipendente (16 ore) con un nostro biologo nutrizionista (collegamento in teleconsulto)

- Collaborazione con **LEONARDO SpA** prevenzione patologie tumore prostata:

Nel mese di febbraio sono stati effettuati, per i dipendenti della Leonardo spa, 55 prelievi ematici (PSA) per la prevenzione del tumore prostatico

- Collaborazione con **PUBLIACQUA SpA** : Screening ematico per dipendenti (uomo e donna).

Sono stati effettuati, per i dipendenti di Publiacqua Spa, 386 prelievi ematici nell'arco del 2024 per lo screening salute per donna e uomo.

- Collaborazione con **Lions e Misericordia di Montemurlo**:

Come da consuetudine (ormai da 10 anni) il 14/04 abbiamo collaborato con i Lions di Montemurlo per organizzare la giornata di prevenzione per le patologie dell'apparato urologico (tumore prostata) effettuando 50 prelievi per l'esame PSA e 75 esami di colesterolo.

- Collaborazione con **RICHEMONT SPA** prevenzione melanoma:

Nel mese di maggio, dal 07/05 al 30/05, sono state effettuate per i dipendenti della Richemont SpA (Scandicci) 8 sedute con il medico specializzato in dermatologia per la prevenzione del melanoma.

Sono state effettuate 120 visite e mappatura dei nevi.

- Collaborazione con **CONFARTIGIANATO FIRENZE** Prevenzione cardiologica:

Ambulatori della Misericordia, Mi.Se srl e Confartigianato Firenze hanno organizzato per la popolazione del quartiere 5 Firenze (via Pratovecchio presso Confartigianato Firenze) tre giornate di prevenzione per le malattie cardiache. E' stato effettuato, in data 12/04,19/04,03/05, un prelievo ematico ed un elettrocardiogramma a 55 persone del Quartiere.

- Collaborazione con **Lions di Campi Bisenzio**: Prevenzione melanoma, Prevenzione oncologia ginecologica, Prevenzione epatite C (HCV)

Il 05/05 Ambulatori della Misericordia e Lions di Campi Bisenzio, hanno effettuato una giornata di prevenzione per la popolazione campigiana.

Ambulatori ha messo a disposizione il proprio poliambulatorio e sono state effettuate tre tipi di percorsi di prevenzione:

Prevenzione melanoma: con dermatologo e mappatura nevi 39 pazienti visitati

Prevenzione oncologia ginecologica: tramite un medico specializzato in ginecologia ed ostetricia sono state fatti 42 Pap Test e visite ginecologiche

Prevenzione Epatite C: un infermiere ha effettuato 38 test per l'identificazione dell'epatite C (HCV)

- Collaborazione con **FARMAPIANA**: Prevenzione tumore della mammella, Educazione Alimentare, Prevenzione malattie odontoiatriche:

In collaborazione con Farmapiana ed altre associazioni di volontariato del territorio campigiano, il giorno 21/09, è stata organizzata una giornata di prevenzione per la cittadinanza. Ambulatori della Misericordia ha attivato nel proprio poliambulatorio tre percorsi di prevenzione:

- 1) Prevenzione tumore alla mammella: tramite un medico specializzato in diagnostica senologica sono state effettuate visite di prevenzione ed ecografia mammaria
- 2) Educazione all'alimentazione: sono state effettuate, tramite un biologo nutrizionista, valutazioni sullo stato nutrizionale con consigli sui sani stili di vita nutrizionali.
- 3) Prevenzione malattie odontoiatriche: un medico specializzato in odontoiatria ha effettuato visite odontostomatologiche dando consigli utili per la prevenzione della carie dentale.

- Collaborazione con **Hidron** : Prevenzione sport senior “Longevity light”

Al fine di effettuare prevenzione e migliorare lo stile di vita per chi, in età avanzata, pratica attività sportiva, Ambulatori della Misericordia, in collaborazione con una delle più importanti palestre di zona (Hidron), ha sostenuto il progetto “Longevity Ligh” : dal 04/11 è attivo un servizio che, attraverso un prelievo ematico, valuta l'età biologica dell'atleta. Nello specifico viene controllato lo stato di ossidamento, la bassiera ossidante e lo stato di infiammazione del soggetto, determinando una serie di attività correttive per migliorarne lo stato di salute.

Risposta alle esigenze della comunità

- Nel post alluvione, in relazione all'inagibilità del Distretto ASL di Campi Bisenzio, abbiamo coadiuvato il servizio di riabilitazione del distretto dell'ASL con l'effettuazione di percorsi di fisioterapia aggiuntivi

- Abbiamo anche garantito il servizio di prelievi ematici aggiuntivi per i pazienti che ne avevano bisogno.

Obbiettivi 2025:

Per l'anno 2025 sono previsti i seguenti obbiettivi:

- Centro di riabilitazione: riorganizzazione dei servizi offerti con utilizzo di una nuova area dedicata a palestra riabilitativa. Facilitazione all'accesso al servizio di riabilitazione convenzionato con il SSN.
- Implemento delle attività di prevenzione: aumento dell'offerta di “welfare aziendale” alle ditte e aziende del territorio Toscano.
- Aumento della disponibilità del servizio poliambulatoriale: ampliamento dell'apertura di esercizio alla domenica pomeriggio
- Ampliamento all'utenza dell'offerta dei servizi prelievi: apertura nuovi punti prelievi in Campi Bisenzio e zone limitrofe per sopperire alla chiusura del distretto ASL di Campi Bisenzio.

L'UFFICIO TECNICO

Nell'anno 2024 Ambulatori della Misericordia ha potuto portare avanti il percorso intrapreso negli anni precedenti, per l'ammodernamento del patrimonio tecnologico, effettuando strategici interventi mirati alla graduale sostituzione degli apparecchi obsoleti che detiene, per l'ammodernamento dei locali e per l'ampliamento dei servizi.

Si elencano di seguito gli acquisti e gli interventi effettuati.

POLIAMBULATORIO DI VIA MONTALVO:

- ammodernamento dell'ambulatorio otorinolaringoiatrico con acquisto di poltrona tecnica per visita, riunito ORL e nuovo nasofaringoscopia per un importo complessivo di circa 15.000€
- acquisto di un nuovo sistema MOC per densitometria ossea con software per valutazione TBS (Trabecular Bone Score), del valore di 57.000,00€
- acquisto di un laser dermatologico per l'eliminazione di macchie cutanee, angiomi e capillari superficiali, del valore di 61.000,00€
- acquisto di un riunito oftalmico a 3 posti, di una lampada a fessura e di un tonometro ad applanazione per l'Ambulatorio 1, del valore complessivo di 10.500€

PRESIDIO FISIOTERAPICO:

Nel 2024 è stato effettuato un intervento di riorganizzazione e restyling del Centro fisioterapico, che ha previsto l'ampliamento e la ripavimentazione delle palestre. L'intervento, che ha compreso la sostituzione di 4 lettini con modelli elettrici ammonta a circa 60.000€

PRESIDIO AMBULATORIALE PRESSO HIDRON:

Nel 2024 Ambulatori della Misericordia ha acquistato un ecografo portatile per il presidio di via di Gramignano, del valore di 4.000€

APERTURA NUOVO PUNTO PRELIEVO A CARMIGNANO (PO), PRESSO MISERICORDIA DI COMEANA

Nel 2024 Ambulatori della Misericordia ha attivato un nuovo punto prelievo a Carmignano, in via Machiavelli, presso lo stabile della Misericordia di Comeana.

VARIE

Nell'anno, per le varie attività sono stati anche acquistati:

- 2 lettini a sollevazione elettrica per ambulatori 11 e 15 del poliambulatorio di via Montalvo (1.250,00 € cad.),
- Un registratore holter pressorio (1.600,00 €)
- Un dermatoscopio portatile (960,00 €)
- Uno spirometro ed un ecg collegati ad un pc portatile, per esami di medicina del lavoro (investimento di circa 3.600,00 €)
- 3 lettini a valigia portatili per prestazioni in esterna (1.300,00 €)

COLLABORAZIONE CON STRUTTURE SANITARIE DI MISERICORDIE E ALTRE SOCIETÀ

È proseguita l'attività di consulenza in tema di autorizzazione ed accreditamento di strutture sanitarie, iniziata nel 2016. Nel 2024 quest'attività ha portato un fatturato di circa € 42.000,00.

OBIETTIVI 2025

Gli investimenti programmati per il 2024 e non realizzati, vengono riproposti, insieme ai nuovi obiettivi; in particolare, nel 2025 sono previsti:

- la conclusione dell'intervento di ammodernamento dell'ambulatorio otorinolaringoiatrico con acquisto del sistema per l'acquisizione, la visualizzazione e la gestione delle immagini del naso-faringo-laringoscopia;
- la conclusione dell'intervento di restyling del poliambulatorio: rimangono da pavimentare alcune zone in posizioni critiche in termini di passaggio;
- la valutazione tecnica, economica e gestionale relativa alla realizzazione di un reparto di diagnostica endoscopica-digestiva all'interno del poliambulatorio di Via Montalvo e l'eventuale avvio del progetto, con intervento edile ed acquisto delle apparecchiature necessarie;
- la realizzazione di un poliambulatorio specialistico nei locali della Misericordia di Comeana.

AREA IT

L'ufficio informatico ha svolto nel 2024 diverse attività di manutenzione dei sistemi che di sviluppo. A partire da Ottobre 2024, Ambulatori della misericordia, con l'acquisizione del ramo d'azienda della ditta S.e.i. Snc, ha deciso di rendere quantomeno strategico il ruolo dell'informazione all'interno dell'azienda stessa.

Lo sviluppo software del gestionale sanitario HSG6 è stato affiancato dal nostro ufficio sia per la parte web che di integrazione verso i sistemi di terze parti.

Nello stesso anno 2024 è iniziato il progetto del portale paziente che terminerà il prossimo anno; un servizio essenziale che permette ai nostri pazienti di poter visualizzare i propri referti e di poterli condividere con altri medici in piena autonomia. Il nuovo modulo porterà sicuramente dei risparmi in termini di diminuzione dei tempi di attesa ed una maggior qualità del servizio. Il paziente potrà visualizzare i propri documenti, referti, immagini diagnostiche mediante un qualsiasi collegamento ad internet.

Oltre allo sviluppo di questo specifico modulo nell'anno 2024 è stata sviluppata la nuova prenotazione Online delle prestazioni sanitarie. Quest'ultima permette al paziente di visualizzare nel dettaglio sia le offerte della società Mille Servizi che quelle di Ambulatori della Misericordia. Rendere più facile la prenotazione è sempre stato uno dei nostri obiettivi strategici. Grazie al nuovo portale le disponibilità delle nostre aziende vengono comunicate congiuntamente direttamente al paziente.

I sistemi integrati di comunicazione hanno avuto un ampliamento e i nostri operatori del call center possono, in piena libertà, operare da qualsiasi postazione presente su internet. Questa versatilità del sistema permetterà di migliorare il servizio rendendolo completamente scalabile e facilmente ampliabile.

Presso l'Ambulatorio di Via Montalvo nell'anno 2023 è stata attivata una cassa automatica per il pagamento delle prestazioni private, che per il prossimo anno verrà modificata per permettere a tutti gli utenti di poter, non solo, pagare le prestazioni sanitarie, ma ritirare i propri referti di laboratorio di analisi in modo autonomo.

Nell'ottica della massima automazione e per rendere più snelle le procedure di accettazione, grazie alla cassa automatica, il paziente può decidere di eseguire, per quasi tutte le prestazioni, l'accettazione in modo autonomo, e la stampa dei referti, risparmiando tempo e con la massima privacy.

SEZIONE 6 Esame situazione economico finanziaria

RISORSE ECONOMICHE E FINANZIARIE

CONTO ECONOMICO AL 31.12.2024		
DESCRIZIONE CONTO	COSTI	RICAVI
COSTI PER LA PRODUZIONE DI BENI E SERVIZI	3.997.683	
COSTI PER IL PERSONALE	2.026.851	
UTENZE E CANONI LOCAZIONE	1.522.215	
GESTIONE AUTOMEZZI	965	
ONERI FINANZIARI	47.616	
SPESE E COSTI GENERALI	368.180	
COSTI PARZIALMENTE DEDUCIBILI	36.538	
COSTI NON DEDUCIBILI	5.175	
IMPOSTE TASSE ED CONCESSIONI	49.423	
AMMORTAMENTI	346.962	
RIMANENZE INIZIALI	84.030	
GESTIONE STRAORDINARIA COSTI	53.903	
CONVENZIONE ASL POLIAMBULATORIO		1.826.592
PRIVATI POLIAMBULATORIO SEDE		4.046.124
CONVENZIONI PRIVATE SEDE		1.092.300
ALTRI SERVIZI DIVERSI		550.226
CONVENZIONE ASL FISIOTERAPIA		228.378
PRIVATI CENTRO FISIOTERAPIA		232.434
CONVENZIONI PRIVATE FISIOTERAPIA		148.155
PROVENTI AMBULATORI SIGNA		130.661
PROVENTI AMBULATORI HIDRON		81.015
ALTRI RICAVI DIVERSI		81.466
INTERESSI E DIVIDENDI		143.193
GESTIONE STRAORDINARIA		4.193
RIMANENZE FINALI		88.070
TOTALI	8.539.540	8.652.807
UTILE DI ESERCIZIO	113.267	
TOTALI A PAREGGIO	8.652.807	8.652.807

Il prospetto che segue pone a confronto le situazioni patrimoniali del triennio 2022/2023/2024

STATO PATRIMONIALE	ANNO 2024	ANNO 2023	ANNO 2022
CASSA	19.518	25.280	31.507
BANCHE C/C	1.207.327	912.526	1.506.008
CLIENTI	560.881	772.468	617.210
CREDITI VERSO L'ERARIO	355.855	262.845	340.378
CREDITI DIVERSI	241.688	344.036	428.211
FORNITORI C/ANTICIPI	0	213.602	396.251
RATEI E RISCONTI ATTIVI	692.498	634.508	894.305
IMMOBILIZZAZIONI	2.704.991	2.526.180	2.608.754
RIMANENZE DI MAGAZZINO	88.070	84.030	71.743
TOTALE ATTIVITÀ	5.870.828	5.775.475	6.894.367
FORNITORI	416.934	463.099	694.650
DEBITI TRIBUTARI	5.210	1.216	4.038
CREDITORI DIVERSI	763.307	1.032.849	1.336.993
RATEI E RISCONTI PASSIVI	774.747	899.807	1.164.660
FONDI AMMORTAMENTO	1.304.361	1.102.089	1.220.490
FONDI T.F.R.	1.120.681	1.028.132	948.375
FONDO RISCHI	15.919	18.832	170.988
ERARIO C/SOSTITUTO D'IMPOSTA	80.428	72.079	78.200
CAPITALE E RISERVE	1.275.974	1.275.974	1.211.828
TOTALI	5.757.561	5.894.077	6.830.222
UTILE (PERDITA)	113.267	-118.602	64.145
TOTALE A PAREGGIO	5.870.828	5.775.475	6.894.367

L'organo amministrativo segnala che il rischio di insolvenza è di modesta entità in quanto l'incasso dei corrispettivi relativi ai servizi erogati avviene, di norma, contestualmente all'erogazione delle prestazioni, fatta eccezione per quelle in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale che vengono liquidate dall'Azienda Sanitaria Firenze a 60 giorni data ricevimento fattura. Il rischio di insolvenza è limitato quindi alle sole prestazioni in Convenzione con Enti Privati. Nel corso del 2024 i clienti hanno, di norma, rispettato i termini e le modalità di pagamento.

I proventi suddivisi tra attività di utilità sociale ed altre attività nel periodo 2022/2023/2024 risultano così distribuiti:

PROVENTI	ANNO 2024	ANNO 2023	ANNO 2022
PRESTAZIONI SANITARIE IN CONVENZIONE ASL	2.054.969	1.920.045	1.957.005
PRESTAZIONI SANITARIE IN CONVENZIONE PRIVATA	1.240.455	997.489	1.261.363
PRESTAZIONI SANITARIE DIRETTE A PRIVATI	4.490.234	4.182.188	5.295.447
ALTRI RICAVI DIVERSI	635.887	525.307	441.473
ABBUONI PASSIVI	-1.459	-1.367	-1.470
RICAVI E PROVENTI DIVERSI (ESCLUSE SOPRAVVVENIENZE, PLUSVALENZE, ECC.)	231.263	252.292	111.622
TOTALE RICAVI	8.651.349	7.875.954	9.065.440

Nel periodo 2022/2023/2024 sono stati corrisposti i seguenti compensi:

COMPENSI	ANNO 2024	ANNO 2023	ANNO 2022
MEDICI SPECIALISTI	2.361.567	2.240.383	2.106.217
BIOLOGI E CHIMICO LABORATORIO ANALISI	29.584	29.083	27.920
COMPENSI ALTRO PERSONALE SANITARIO (INFERMIERI, FISIOTERAPISTI, TECNICI DI RADIOLOGIA LIBERI PROFESSIONISTI)	508.632	437.443	286.087
ALTRE CONSULENZE E SERVIZI DIVERSI	87.345	72.435	67.255
COMPENSO DIRETTORE SANITARIO	6.089	6.089	6.089
COMPENSO DIRETTORE TECNICO DIAGNOSTICA PER IMMAGINI	13.371	13.371	13.371
RESPONSABILE RISCHIO CLINICO	9.742	9.742	9.741
RESPONSABILE RIABILITAZIONE/FISIOTERAPIA	11.134	6.000	6.000
RESPONSABILE ODONTOIATRIA	2.760	2.760	2.760
TOTALE	3.030.224	2.817.306	2.525.440

Nel periodo 2022/2023/2024 costo del personale è risultato il seguente:

COSTO PERSONALE	ANNO 2024	ANNO 2023	ANNO 2022
PERSONALE DIPENDENTE	1.871.251	1.598.055	1.487.745

Nel periodo 2022/2023/2024 gli altri costi di esercizio risultano i seguenti:

ALTRI COSTI DI ESERCIZIO	ANNO 2024	ANNO 2023	ANNO 2022
CANONE LOCAZIONE LOCALI	695.714	675.957	669.422
CANONI DI LEASING	267.165	134.676	23.948
ALTRI CANONI DI NOLEGGIO	61.070	62.230	52.195
MANUTENZIONI	62.083	83.141	184.175
MATERIALE DI CONSUMO E FARMACI	275.264	276.890	450.022
SERVIZI PRESSO TERZI	635.678	614.882	826.061
AMMORTAMENTI	346.962	318.832	333.516
ORGANI SOCIALI	111.470	112.761	85.437
ALTRI COSTI DIVERSI	1.182.660	1.466.792	2.531.070
TOTALE	3.638.066	3.746.161	5.155.846

INDICATORE DI PREVALENZA DELLE ATTIVITA' DI UTILITA' SOCIALE**Art. 2, co.3 D.Lgs. 112/2017**

Il seguente conteggio si rende necessario al fine di verificare che lo svolgimento nell'anno 2024 dell'attività di interesse generale rientri nei parametri fissati dal D.Lgs 112/2017 e cioè che l'ammontare dei ricavi derivanti dalle attività previste all'art.2, comma 1 sia non inferiore al 70% dei ricavi complessivi.

Poiché l'ammontare dei ricavi riclassificati conseguiti nell'esercizio si compone come segue:

DESCRIZIONE ATTIVITA'	
Prestazioni sanitarie in convenzione ASL	2.054.969
Prestazioni sanitarie in convenzione privata	1.240.455
Prestazioni sanitarie dirette a privati	4.490.234
Altri servizi diversi	635.887
Abbuoni passivi	-1.459
Ricavi e proventi diversi (escluse sopravvenienze, plusvalenze, ecc.)	81.466
TOTALE RICAVI	8.501.552

l'indicatore di prevalenza delle attività di utilità sociale deriva dal seguente rapporto, espresso in termini percentuali:

$$8.421.545 - 1.459 - 81.466 : 8.501.552 = 0,9808$$

$$0,9808 \times 100 = 98,08 \%$$

Il risultato è pertanto pari al **98,08 %**, superiore al limite minimo del 70%

SEZIONE 7 Altre informazioni

INFORMAZIONE, COMUNICAZIONE E RELAZIONI CON GLI UTENTI

I PROCESSI DI COMUNICAZIONE

Per una azienda che eroga prestazioni sanitarie la comunicazione con il pubblico non è soltanto informare ma anche, e soprattutto, ascoltare. In questa prospettiva, la comunicazione svolge un ruolo rilevante nel rendere la struttura più vicina ai cittadini e capace di rispondere ai loro bisogni.

Per ottenere risultati positivi è necessario che la comunicazione divenga patrimonio culturale di tutta l'azienda e che ognuno partecipi alla sua costruzione ed al suo sviluppo. E' fondamentale ascoltare le esigenze, predisporre canali adeguati per raccogliere suggerimenti ed utilizzare strumenti adatti per dare conto dell'utilizzo delle risorse e dei risultati conseguiti al fine di stabilire condizioni di fiducia e trasparenza.

Ambulatori riconosce come l'informazione sia elemento funzionale per indirizzare e razionalizzare la domanda della popolazione, per garantire equità di accesso alle cure, per favorire la partecipazione e soddisfazione dell'utente.

Comunicare bene significa ascoltare, informare, promuovere scelte e stili di vita consapevoli, favorire alleanze e relazioni ma anche motivare, sviluppare il senso di appartenenza e di condivisione dei valori, favorire la realizzazione professionale e la partecipazione attiva al raggiungimento degli obiettivi, dei programmi: in sintesi i risultati aziendali.

Processi comunicativi efficaci all'interno della struttura, possono assicurare la necessaria interazione tra le varie unità organizzative e tra i professionisti al fine di sviluppare un lavoro comune su valori, obiettivi e strategie condivise e possono attivare sinergie e complementarietà di azioni in modo integrato ed interdisciplinare.

I servizi internet ormai attivi dal 2012 riteniamo rappresentino un utilissimo strumento per raggiungere chiunque, in qualsiasi momento e luogo, oltreché per uscire dai confini prettamente locali e far conoscere la nostra struttura sanitaria anche al di fuori del Comune di Campi Bisenzio e zone limitrofe.

Intendiamo utilizzare questo strumento anche per prenotazioni "on- line" ed aprire così una finestra sul mondo per rendere i nostri servizi più accessibili e la struttura facilmente contattabile.

RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Le modalità che orientano i rapporti di Ambulatori con i clienti sono specificate, descritte e documentate principalmente all'interno della "Carta dei Servizi" che rappresenta uno degli strumenti principali sia verso l'interno che verso l'esterno. Nella carta dei servizi sono contenute informazioni sull'azienda, sulle prestazioni erogate e sulle garanzie che ci impegniamo a mettere a disposizione.

Rispetto al paziente ed ai suoi familiari viene garantito il diritto all'informazione sia prima della prenotazione, sia al momento dell'accettazione sia durante l'erogazione dei servizi sanitari, con particolare riferimento al trattamento terapeutico-riabilitativo.

Tenere corrette relazioni con il pubblico, mantenendo attiva una funzione di dialogo ed ascolto con gli utenti, concorre a facilitare e semplificare l'accesso dei cittadini ai servizi offerti dalla nostra struttura. E' proprio dall'ascolto e dalla comprensione che si genera la conoscenza di un mondo che non può, ne deve essere estraneo a chi lavora in sanità: il mondo delle persone bisognose di cure.

Questa attività viene, di norma, curata dal Responsabile della Gestione del Poliambulatorio che è così in grado di raccogliere dati importantissimi sulla percezione dell'utenza, da integrare agli altri indicatori della qualità totale.

L'opinione di chi usufruisce dei servizi costituisce, infatti, un elemento di valore per comprendere come viene interpretato il lavoro quotidianamente svolto in azienda e progettare, così, azioni finalizzate al miglioramento l'attività e, di conseguenza, anche il consenso dell'utenza.

Gli indicatori, grazie ai quali si riesce ad elaborare uno "spaccato" abbastanza realistico dell'opinione che l'utente ha nei confronti della struttura, sono le segnalazioni scritte e verbali e le richieste di informazioni ed aiuto.

Questi indicatori, opportunamente elaborati e confrontati, sono utilissimi per concentrare l'attenzione sui bisogni e sulle aspettative dei cittadini.

RECLAMI

A seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni, gli utenti e/o familiari possono presentare reclamo.

Il reclamo, la presentazione di proposte, consigli e/o suggerimenti per stimolare la nostra società a migliorare i servizi, può essere presentato sia per iscritto (da imbucare nell'apposita cassetta presente nell'atrio) che verbalmente, direttamente al responsabile amministrativo o alla direzione sanitaria.

La direzione si impegna ad assicurare che in presenza di reclami scritti e firmati, all'utente sia data risposta entro 30 giorni.

Per i reclami in forma anonima, la direzione garantisce comunque una rapida valutazione, anche se ovviamente non sarà possibile contattare l'utente.

MANTENERE L'ECCELLENZA

LA QUALITÀ

Fare qualità in Sanità contribuisce a mantenere alto il livello delle prestazioni, che devono essere appropriate alla domanda di salute del cittadino affinché riponga sempre più fiducia nella struttura sanitaria a cui si rivolge.

La qualità dei servizi erogati da Ambulatori della Misericordia è accreditata a livello istituzionale con riferimento ai requisiti organizzativi e strutturali di cui alla Legge regionale n. 51/2009 che consente di operare in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale.

L'attività sistematica di verifica e di progressivo adeguamento ai requisiti richiesti dalle vigenti disposizioni è svolta dal Responsabile dell'Attività del Poliambulatorio le cui funzioni sono:

- Collaborare con la Direzione ed il Direttore Sanitario nella promozione del Sistema Gestione Qualità Aziendale.
- Collaborare con il Responsabile per la Qualità nell'assicurare che i processi necessari per il Sistema Gestione Qualità siano predisposti, attuati e tenuti aggiornati.
- Promuovere l'analisi dei processi gestionali organizzativi e produttivi dell'Azienda, collaborando alla definizione delle procedure correlate.
- Gestire la documentazione (Manuale qualità aziendale, procedure, specifiche servizio fornito) e la corretta archiviazione dei dati di registrazione riguardanti il Sistema Gestione Qualità Aziendale (verifiche interne ed esterne, gestione delle problematiche, riesame delle attività a consuntivo).
- Monitorare il raggiungimento degli obiettivi di qualità attraverso opportuni indicatori.
- Collaborare alle iniziative da intraprendere nell'ambito delle indagini di qualità percepite dall'utente.
- Collaborare nell'espletamento delle verifiche esterne di eccellenza.

LA FORMAZIONE E L'AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE

Vengono costantemente potenziati la formazione, l'addestramento e l'aggiornamento del personale, attraverso opportuni corsi finalizzati ad ottenere un elevato livello di professionalità e di qualità nella gestione del servizio: infatti la qualità, globalmente intesa, dipende sia dalle conoscenze specifiche sia dall'abilità e capacità degli operatori nel creare una relazione soddisfacente e produttiva con gli utenti.

La formazione ha quindi un ruolo fondamentale nel modo di operare di Ambulatori: è il canale attraverso il quale trasmettere alle risorse umane lo “stile” che dovrà contraddistinguere l’approccio e la gestione dei servizi e che dovrà essere mirato da un lato sulla capacità di dare risposte adeguate e d’altro fare emergere le caratteristiche della nostra struttura.

La formazione viene indirizzata nel trasferimento di competenze specifiche per la gestione delle fasi fondamentali dell’erogazione del servizio. Inoltre pur avendo come obiettivo il mantenimento di un buon livello di specificità, la formazione non può prescindere dalle nozioni di carattere generale che sono indispensabili affinché, per effetto della consapevolezza, le operazioni richieste vengano svolte, oltre che efficientemente, anche efficacemente.

La metodologia adottata è stata individuata nella costituzione di piccoli gruppi dove gli aspetti teorici possono più agevolmente passare da un livello generale ad un livello particolare che può permettere all’esperienza del singolo di emergere e di fornire oggetto stesso di discussione e riflessione.

La preparazione dovrà essere sostenuta da iniziative periodiche di aggiornamento che vedranno il coinvolgimento di tutto il personale in organico, la pianificazione dell’aggiornamento dovrà prevedere la realizzazione di corsi tenuti da relatori esperti sui temi trattati.

IL SISTEMA INFORMATIVO AZIENDALE

In un contesto sempre più dinamico, Ambulatori si trova in una situazione di grande complessità gestionale e con l’esigenza di dover gestire quantità sempre maggiori di informazioni in modo efficace, efficiente e tempestivo, per poter orientare le decisioni in tempi rapidi.

Lo sviluppo dei sistemi informativi in ambito sanitario è considerato dalle autorità nazionali come un fattore indispensabile al miglioramento della qualità dei servizi.

I progetti futuri, prevedono il sistematico intervento volto all’implementazione delle risorse informatiche.

LE TECNOLOGIE

Le tecnologie sanitarie sono un elemento ormai irrinunciabile nella cura della salute. Forniscono la maggiore fonte di dati sullo stato di salute del paziente e, a diversi livelli, determinano la qualità dell’attività di diagnosi e terapia.

Inoltre il loro stato d’uso e manutenzione determina e condiziona la sicurezza del paziente e degli operatori.

Al crescere dell’utilizzo delle tecnologie la struttura ha progressivamente adeguato il profilo e l’organizzazione delle risorse umane preposte a gestire tali processi.

CONCLUSIONI

Ambulatori della Misericordia è una realtà imprenditoriale del settore privato che eroga servizi sanitari allo scopo di assicurare la tutela della salute, intesa come diritto della persona ed interesse per la collettività, attraverso lo svolgimento di funzioni ed attività di diagnosi, cura e riabilitazione.

Anche nell'anno 2024 lo svolgimento dei compiti propri della missione dell'azienda è stato assicurato nel rispetto dei vincoli economici che, giusto sottolinearlo, devono essere considerati condizione della sostenibilità di un sistema che sempre di più appare sottoposto alle pressioni determinate da un andamento in crescita dei costi che devono necessariamente essere tenuti sotto controllo per renderli compatibili rispetto in rapporto alla disponibilità delle risorse economiche.

Ambulatori della Misericordia ha tra i propri obiettivi quello di mantenere elevata sia la qualità dei servizi che quello di attuare politiche volte a soddisfare il maggior numero di pazienti anche al costo di utili inferiori. I budget concordati con il sistema sanitario nazionale si stanno progressivamente riducendo per la politica di contenimento dei costi che le varie amministrazioni stanno attuando da anni; questo comporterà una diminuzione della copertura sanitaria che se non controllata in modo corretto potrebbe portare ad un aumento dei costi sanitari per le fasce meno abbienti.

In risposta a questa situazione, Ambulatori della Misericordia ha portato avanti in questi anni politiche di equità sociale volte ad agevolare il più possibile le fasce meno abbienti.

In accordo con la propria mission aziendale, Ambulatori della Misericordia indirizza i propri sforzi per una sanità che agevoli le fasce meno abbienti, salvaguardando nel contempo gli elevati livelli di qualità con cui ha sempre svolto la propria attività.

SEZIONE 8 Monitoraggio svolto dall'organo di controllo

Rendicontazione della attività di monitoraggio e dei suoi esiti

Ai sensi dall'art. 10 co. 3, del D.Lgs.112/2017, abbiamo svolto nel corso dell'esercizio 2024 l'attività di monitoraggio dell'osservanza delle finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale da parte di Ambulatori della Misericordia Srl – Impresa Sociale con Socio Unico, con particolare riguardo alle disposizioni di cui agli artt. 2, 3, 4, 11 e 13 dello stesso D.Lgs.112/2017.

Tale monitoraggio, eseguito compatibilmente con il quadro normativo attuale, ha avuto ad oggetto, in particolare, quanto segue:

- la verifica dell'esercizio in via esclusiva o principale delle attività di cui all'art.2, co. 1, in conformità con le norme particolari che ne disciplinano l'esercizio;
- il perseguimento dell'assenza dello scopo di lucro, attraverso la destinazione di utili ed avanzi di gestione esclusivamente svolgimento dell'attività statutaria o all'incremento del patrimonio e l'osservanza del divieto di distribuzione anche indiretta di utili, avanzi di gestione, fondi e riserve a fondatori, soci, associati, lavoratori e collaboratori, amministratori ed altri componenti degli organi sociali, tenendo conto degli indici di cui all'art.3, co. 2, lettere da a) a f) e fatta salva la possibilità di destinare parte degli utili ad aumenti gratuiti del capitale sociale o a erogazioni gratuite in favore di enti del terzo settore, ai sensi e con i limiti di cui all'art.3, co. 3;
- struttura proprietaria e disciplina dei gruppi con particolare riferimento alle attività di direzione e coordinamento di un'impresa sociale da parte di soggetti di cui all'art.4, co. 3;
- coinvolgimento dei lavoratori degli utenti e di altri soggetti direttamente interessati alle attività, con riferimento sia alla presenza e al rispetto di eventuali disposizioni statutarie, sia alla esplicitazione delle forme e modalità di coinvolgimento in conformità alle linee guida ministeriali di cui all'art.11, co 3;
- adeguatezza del trattamento economico e normativo dei lavoratori, tenuto conto dei contratti collettivi vigenti e rispetto del parametro di differenza retributiva massima di cui all'art.13, co.1;
- rispetto delle prescrizioni relative ai volontari.

Attestazione di conformità del bilancio sociale alle Linee guida di cui al decreto 4 luglio 2019 del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

Ai sensi dall'art. 10, co. 3 del D.Lgs.112/2017, abbiamo svolto nel corso dell'esercizio 2024 l'attività di verifica della conformità del bilancio sociale, predisposto da Ambulatori della Misericordia Srl – Impresa sociale con Socio Unico, alle Linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del Terzo settore, emanate dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali con D.M. 4.7.2019, secondo quanto previsto dall'art. 9, co.2 del D.Lgs.112/2017.

Ambulatori della Misericordia Srl – Impresa sociale con Socio Unico ha dichiarato di predisporre il proprio bilancio sociale per l'esercizio 2024 in conformità alle suddette Linee guida.

Ferma restando le responsabilità dell'organo di amministrazione per la predisposizione del bilancio sociale secondo le modalità e le tempistiche previste nelle norme che ne disciplinano la redazione, l'organo di controllo ha la responsabilità di attestare, come previsto dall'ordinamento, la conformità del bilancio sociale alle Linee guida del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

All'organo di controllo compete inoltre di rilevare se il contenuto del bilancio sociale risulti manifestamente incoerente con i dati riportati nel bilancio d'esercizio e/o con le informazioni e i dati in suo possesso.

A tale fine, abbiamo verificato che le informazioni contenute nel bilancio sociale rappresentino fedelmente l'attività svolta dall'ente e che siano coerenti con le richieste informative previste dalle Linee guida ministeriali di riferimento. Il nostro comportamento è stato improntato a quanto previsto in materia dalle Norme di comportamento dell'organo di controllo degli enti del Terzo settore, pubblicate dal CNDCEC nel dicembre 2020. In questo senso, abbiamo verificato anche i seguenti aspetti:

- conformità della struttura del bilancio sociale rispetto all'articolazione per sezioni di cui al paragrafo 6 delle Linee guida;
- presenza nel bilancio sociale delle informazioni di cui alle specifiche sotto-sezioni esplicitamente previste al paragrafo 6 delle Linee guida, salvo adeguata illustrazione delle ragioni che abbiano portato alla mancata esposizione di specifiche informazioni;
- rispetto dei principi di redazione del bilancio sociale di cui al paragrafo 5 delle Linee guida, tra i quali i principi di rilevanza e di completezza che possono comportare la necessità di integrare le informazioni richieste esplicitamente dalle linee guida.

Sulla base del lavoro svolto non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che facciano ritenere che il bilancio sociale dell'ente non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità alle previsioni delle Linee guida di cui al D.M. 4.7.2019.

Campi Bisenzio, 14 Aprile 2025

L'Organo di Controllo

Adria Franceschini

Alessandro Massai

Sara Falciai