

## **BILANCIO SOCIALE 2012**

In relazione a quanto previsto dall'art. 10 comma 2 del D.Lgs. 155/2006 la società produce per la quarta volta il proprio Bilancio Sociale la cui redazione segue la pubblicazione dei decreti attuativi firmati dal Ministro del lavoro e delle politiche sociali, sentita l'Agenzia per le organizzazioni non lucrative di utilità sociale in data 24 gennaio 2008, con lo scopo di fornire uno schema per la rappresentazione dell'osservanza delle finalità sociali da parte dell'impresa sociale (Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana l'11 aprile 2008) resisi applicabili a partire dall'esercizio 2009.

### **NOTA METODOLOGICA**

Seguendo i principi di trasparenza e verificabilità, propri di un bilancio sociale, il documento è stato elaborato perseguendo i seguenti criteri:

linguaggio semplice e chiaro; affidabilità delle fonti da cui sono state tratte le informazioni; completezza dei dati; aggregazione semplice (anche dal punto di vista visivo) delle informazioni e dei dati raccolti. Al processo hanno partecipato: il Consiglio di Amministrazione, i responsabili e il personale dei Servizi di Sede.

## *Prefazione al Bilancio Sociale 2012*

Gentile lettore,

quello che sta sfogliando è il terzo Bilancio Sociale della Ambulatori della Misericordia di Firenze Srl – Impresa Sociale.

Poiché sentiamo nostro dovere operare nella massima trasparenza, non solo riguardo al quadro economico-finanziario ma anche delle diverse attività, il bilancio sociale intende fornire ai soci, ai donatori, ai partner nonché alle istituzioni e ai cittadini interessati, uno strumento attraverso cui poter valutare la profondità e la qualità delle nostre attività.

Il Bilancio Sociale racchiude nelle poche pagine che seguono la forza e la passione del nostro lavoro quotidiano per mettere a disposizione della città di Firenze servizi medici specialistici e ambulatoriali che possano diffondere un positivo rapporto tra pazienti e sanitari a condizioni economiche particolarmente vantaggiose poiché non dominate dal profitto ma dall'ideale proprio del volontariato cristiano che da otto secoli è rappresentato nella nostra città dalla Ven. Arc. della Misericordia di Firenze che ha promosso la costituzione della società.

Il Presidente

Lorenzo Niccolini di Camugliano

## Sezione A – Informazioni generali sull'ente e sugli amministratori

a) nome dell'ente - “Ambulatori della Misericordia di Firenze srl impresa sociale”

b) indirizzo della sede legale – Piazza Duomo 20

c) altre sedi secondarie – Viale dei Mille, via del Sansovino, vicolo degli Adimari, Piazzetta Valdambra

d) nominativi degli amministratori, data di prima nomina e periodo per il quale rimangono in carica:

Lorenzo Niccolini di Camugliano – Presidente – data di prima nomina 07/02/2008,

Paolo Rogai – Consigliere delegato – data di prima nomina 05/05/2011,

Gregorio d'Ottaviano Chiaramonti – Consigliere – data di prima nomina 24/05/2007,

Carlo Malli – data di prima nomina 10/06/2010;

Costantino Salucco – data di prima nomina 10/06/2010;

Angelica Trajna – data di prima nomina 15/12/2010.

Tutti i membri del Consiglio di Amministrazione restano in carica fino a revoca o dimissioni;

e) nominativi dei soggetti che ricoprono cariche istituzionali

Nessun componente degli organi societari ricopre cariche istituzionali

f) settore nel quale l'ente produce o scambia beni e servizi di utilità sociale, con l'indicazione dei beni e servizi prodotti o scambiati

Con atto del 16 giugno 2006 (repertorio n. 34.165 Notaio Gunnella) la società ha acquisito la qualifica di Impresa Sociale adeguando il proprio statuto alle disposizioni del D. Lgs. N. 155 del 24 marzo 2006. Con atti del 7 luglio 2006 (repertori n. 34271 e 34272 Notaio Gunnella) la società è subentrata alla Ven. Arc. della Misericordia di Firenze nella gestione dei presidi di Vicolo Adimari e Viale dei Mille acquisendo anche la titolarità delle autorizzazioni sanitarie rilasciate dal Comune di Firenze, con decorrenza 1° settembre 2006. La Società è integralmente partecipata dalla Ven. Arc. della Misericordia di Firenze – Onlus ONG.

La Società gestisce i quattro ambulatori di:

1. Vicolo Adimari 1
2. Via del Sansovino 176
3. Viale dei Mille 32
4. Piazzetta Valdambra 8

Nella nostra città la presenza degli ambulatori è essenziale come presidio sanitario aperto a tutti e in particolare nel centro di Firenze dove l'afflusso di turisti, pendolari, migranti si aggiunge alle necessità di una popolazione spesso molto anziana e per questo bisognosa di servizi che in applicazione del principio di sussidiarietà la società mette loro a disposizione in numerose branche della medicina.

Considerando tali obiettive necessità la società ha identificato le linee strategiche che guidano le attività svolte nei propri ambulatori:

- porre al centro del processo la persona cui è rivolta l'azione;
- profonda conoscenza e grande attenzione per il contesto storico, culturale, sociale in cui si agisce;
- assunzione del modello partecipativo fondato sulla valorizzazione delle risorse locali e sulla gestione decentrata delle azioni progettuali;

- effettuazione dei servizi richiesti in tempi certi e brevi per contribuire concretamente alla riduzione delle “liste di attesa” che si verificano in alcune tipologie di prestazioni nei servizi pubblici.

Le azioni sono rivolte verso “**tutte le persone**” della città per assicurare servizi che siano resi da un gruppo di uomini solidali, rispettosi delle diversità, attenti ai problemi degli “ultimi”, pronti ad impegnarsi in esperienze di volontariato, secondo l’ispirazione plurisecolare dell’assistenza cristiana, ovvero cittadini e professionisti consapevoli.

#### Sezione B – Struttura, governo ed amministrazione dell’ente

- a) informazioni sull’oggetto sociale come previsto nello statuto

L’impresa sociale ha per oggetto come attività principale ex art. 2 del D.Lgs 155/2006 l’erogazione di prestazioni di assistenza sanitaria di cui al D.P.C.M. del 29/11/2001 e l’assistenza socio-sanitaria ai sensi del D.P.C.M. del 14/02/2001

- b) forma giuridica adottata dall’ente, con evidenza delle eventuali trasformazioni avvenute nel tempo

La società costituita in forma di società a responsabilità limitata ha aggiunto per deliberazione dell’assemblea straordinaria del 16/06/2006 la qualifica di impresa sociale.

- c) previsioni statutarie relative all’amministrazione e al controllo dell’ente

La società è amministrata da un consiglio di amministrazione.

Non ricorrendo i presupposti di legge non è stato istituito un Collegio Sindacale

- d) modalità seguite per la nomina degli amministratori

Gli amministratori sono nominati dall'assemblea dei soci. Essi devono possedere particolari caratteristiche professionali e di onorabilità disposte dall'art. 11 dello statuto

e) particolari deleghe conferite agli amministratori

Al sig. Paolo Rogai, componente del Consiglio di Amministrazione, è attribuita la delega per l'ordinaria amministrazione.

f) ---- non è ente di tipo associativo ----

g) ---- non è ente di tipo associativo ----

h) mappa dei portatori di interesse con l'indicazione dei rapporti che li legano all'i.s.

I portatori di interesse della Società sono tutti coloro che hanno un interesse nelle attività e nei progetti della medesima e costituiscono i principali destinatari del bilancio sociale, affinché possano valutare non solo cosa facciamo, ma anche se quanto fatto è coerente con gli obiettivi e rispondente alle loro aspettative.

I portatori di interesse sono configurabili in diverse categorie:

1. la popolazione della città di Firenze beneficiaria dei servizi
2. gli attuali e i potenziali sostenitori e soci della Società
3. il volontariato cristiano con particolare riferimento alla Ven. Arc. della Misericordia di Firenze
4. collaboratori, operatori, dipendenti, nelle attività istituzionali e di supporto
5. le istituzioni cittadine
6. i mezzi di comunicazione sociale
7. i fornitori di beni e servizi

i) j) i compensi a qualunque titolo spettanti ad amministratori e incarichi istituzionali

Agli amministratori e ad altri incarichi societari non è previsto alcun compenso

l) indicazione del valore massimo e del valore minimo delle retribuzioni con distinta evidenza di valore retribuzione e numerosità.

I dipendenti sono 26. Le retribuzioni hanno oscillato tra 13.896,00 e 85.150,00 euro.

m) Compensi corrisposti ad altri

Nei tre ambulatori hanno operato n. 194 medici specialisti ai quali sono stati attribuiti compensi professionali per complessivi € 2.115.015,87, 7 fisioterapisti per complessivi € 133.808,09 di compensi professionali e una cooperativa di infermieri professionali per la quale è stato rilevato un costo di €83.164,38.

n) numero di donne

L'effettivo è costituito da 25 dipendenti di sesso femminile su un totale di 26 dipendenti.

o) La società è soggetta al coordinamento e controllo della Ven. Arc. della Misericordia di Firenze ai cui ideali si ispira l'azione dell'impresa interamente volta al miglior funzionamento degli Ambulatori affidatigli.

p) Reti di collaborazione con imprese sociali ed enti pubblici

Il principale partner pubblico è il Servizio Sanitario della Regione Toscana. Nell'ambito del movimento di volontariato promosso dalla Ven. Arc. della Misericordia di Firenze è attuata una stabile cooperazione con la medesima e con l'impresa sociale A.M.G. al fine del coordinamento delle prestazioni nell'interesse della cittadinanza di Firenze

q) Totale volontari

14 volontari operano negli Ambulatori quale parte del loro servizio di volontario della Ven. Arc. della Misericordia di Firenze.

r) Tipologia beneficiari diretti o indiretti delle nostre attività

L'impegno tradizionale della Società è rivolto all'assistenza medico-specialistica e alla prestazione di attività sanitarie di base nella città di Firenze.

Di seguito un panorama generale dei servizi effettuati nell'anno 2012 nei quattro ambulatori cittadini. Non sempre i numeri evidenziano il significato profondo della quotidiana partecipazione ai bisogni della cittadinanza tuttavia, sono importanti per capire il loro impatto. La Società possiede un efficace sistema di monitoraggio delle attività sostenute.



**SERVIZI PRESTATI PRESSO GLI AMBULATORI MEDICO-  
CHIRURGICI**

SPECIALITA'	1° quadrim.	2° quadrim.	3° quadrim.	Totali
Agopuntura	291	204	299	794
Allergologia	246	122	177	545
Angiologia	268	172	169	609
Cardiologia	834	686	711	2.231
Chirurgia	233	167	223	623
Chirurgia della mano	62	49	60	171
Chirurgia pediatrica	6	0	0	6
Chirurgia vascolare	3	3	8	14
Dermatologia	5.426	5.508	5.442	16.376
Dietologia	344	306	343	993
Ecografia	1.312	1.260	1.507	4.079
Endocrinologia	302	307	389	998
Fisiatria	166	146	187	499
Gastroenterologia	300	299	341	940
Geriatrica e Gerontologia	53	39	61	153
Ginecologia	2.293	2.105	2.411	6.809
Guardia medica turistica	167	241	168	576
Logopedia	3	5	4	12
Medicina estetica	20	13	14	47
Medicina legale	23	20	13	56
Neurologia e Elettromiografia	204	178	245	627
Neurochirurgia	136	134	115	385
Neurofisiopatologia	2	0	1	3
Oculistica	5.706	4.917	6.013	16.636
Odontoiatria	1.518	1.326	1.710	4.554
Oncologia	4	0	3	7
Ortopedia	1.795	1.690	2.094	5.579
Otorinolaringoiatria	3.569	3.818	3.429	10.816
Pediatria	30	30	29	89
Pneumologia	128	106	125	359

Podologia	340	322	337	999
Psichiatria	139	95	134	368
Psicologia clinica	359	221	294	874
Reumatologia	157	146	177	480
Terapia del dolore	36	22	27	85
Terapia delle cefalee	165	62	89	316
Urologia e Andrologia	398	384	557	1.339
Vaccini	13	19	43	75
TOTALI	27.051	25.122	27.949	80.122

INIEZIONI	1° quadrim.	2° quadrim.	3° quadrim.	Totali
Ambulatorio Vicolo Adimari	1.219	918	1.252	3.389
Ambulatorio Campo di Marte	1.162	733	1.017	2.912
Ambulatorio Sansovino	754	615	831	2.200
Sezione Nord	126	75	131	332

- s) Il Consiglio di Amministrazione valuta i rischi finanziari connessi con la attività sociale di bassa entità in quanto la maggior parte dei servizi viene resa direttamente ai beneficiari a tariffe preordinate sulla base delle quali vengono monitorati i costi. Sul piano economico, ancorché la situazione generale manifesti forte criticità la numerosità dei servizi prestati si presenta in costante incremento per effetto dei ridottissimi tempi di prenotazione e per le tariffe sociali praticate.

## **Assetto istituzionale e operativo**

La struttura societaria è nettamente distinta da quella tecnica, i dipendenti e i collaboratori non possono infatti assumere la qualifica di amministratore e viceversa. Il Consiglio di Amministrazione è formato da 6 volontari tutti iscritti della Ven. Arc. della Misericordia di Firenze. La Società ha avuto, nel corso del 2012, una struttura operativa composta da 26 dipendenti, 2 collaboratori, 194 medici specialisti liberi professionisti, 7 fisioterapisti, una cooperativa di infermieri professionali e 14 volontari della Ven. Arc. della Misericordia di Firenze.

## **I beneficiari delle attività sociali**

### 1.2.4 Sezione C: Obiettivi e attività.

a) finalità principali dell'ente, in coerenza con quanto previsto nell'atto costitutivo o statuto e con specifico riferimento agli obiettivi di gestione dell'ultimo anno;

La Società ha ricevuto il mandato di promuovere un'assistenza medico specialistica di qualità secondo i principi codificati nelle costituzioni della Misericordia al punto 11 del capitolo 2° laddove si assegna all'ambulatorio medico chirurgico il servizio dei poveri del comune di Firenze e di coloro che pur non compresi nelle categorie più bisognose "effettuino oblazioni determinate dal Magistrato". E' in questa antica previsione che gli ambulatori hanno assunto storicamente un'organizzazione d'impresa con l'applicazione di tariffe che risultassero remunerative per la qualità del servizio pur incidendo in misura talvolta minima sui beneficiari dei servizi. La formazione del personale dipendente, professionale e dei volontari passa attraverso corsi di aggiornamento impegna ogni anno forma centinaia di figure professionali. Ciò assicura sul posto e in maniera duratura la presenza di persone in grado di programmare e gestire autonomamente le proprie attività.

b) riassunto delle principali attività che l'ente pone in essere in relazione all'oggetto sociale con specifica descrizione dei principali progetti attuati nel corso dell'anno;

Nel 2012 la comunità cresciuta intorno agli ambulatori ha coinvolto migliaia di pazienti tra i quali distaccano 1.620 beneficiari di visite ed altre prestazioni totalmente gratuite.

La presenza degli ambulatori in tre aree fortemente urbanizzate della città di Firenze rappresenta in fattore di sviluppo comunitario partecipativo per lavorare con la comunità. Infatti, accanto all'assistenza a i gruppi emarginati e poveri della comunità, si affianca la prestazione di servizi alla generalità della popolazione che, pertanto, non si sente esclusa da ipotetiche preferenze che alimentano rivalità sociali o tendono ad escludere coloro che meno manifestano il proprio disagio dai servizi sanitari.

AMBULATORIO SANSOVINO	RISULTATI OTTENUTI DAL PROGETTO
<p><b>Titolo:</b> Attività sanitaria- Ambulatori della Misericordia di Firenze s.r.l. –Impresa Sociale</p> <p><b>Tipologia:</b> Prestazione della “Polisonnografia Domiciliare” (Poligrafia e monitoraggio Cardiorespiratorio)</p> <p><b>Localizzazione dell’iniziativa:</b> Ambulatorio della Misericordia di Firenze Via del Sansovino</p> <p><b>Descrizione sintetica:</b> Gli scopi e le finalità della società, indicati nel proprio statuto deliberato dall’Assemblea, puntano a valorizzare la solidarietà e ha recepire le esigenze emergenti nel proprio territorio. E’ nel rispetto del principio che spinge la nostra organizzazione a migliorare costantemente il servizio erogato, adattandosi il più possibile ai bisogni e alle esigenze palesate dall’utenza, che è stato deciso di introdurre una nuova prestazione: la Polisonnografia. Tale nuova attività sposa inoltre l’obiettivo di fornire un servizio sempre più specializzato e accessibile per tutti.</p>	<p><b>Personale :</b> operatori amministrativi (10 unità), personale medico e infermieristico, Direzione sanitaria, Direzione, e Resp. Qualità</p> <p><b>Azioni Sviluppate:</b> La “Polisonnografia” è un esame specifico e molto richiesto nelle strutture pubbliche; è rivolto all’identificazione e alla diagnosi delle Apnee notturne, rilevando le modificazioni neurofisiologiche e cardiovascolari caratteristiche di questa patologia. L’introduzione di tale prestazione ha richiesto l’acquisto del “Polisonnografo”, attraverso cui è possibile la registrazione dei seguenti parametri: elettroencefalogramma, elettrocardiogramma, elettromiografia sottomentoniera, rumore respiratorio, flusso aereo oro-nasale, movimenti respiratori toracici ed addominali, elettrocardiogramma, ossimetria, posizione corporea, il movimento degli arti. Il fornitore così individuato, ha poi formato il personale infermieristico e medico per il montaggio, smontaggio, scarico e refertazione dell’esame della Polisonnografia.</p> <p><b>Azioni atte a migliorare la capacità di erogazione dei servizi:</b> Per la pianificazione di tale attività è stata richiesta la collaborazione dei medici specialisti in: otorinolaringoiatria e Pneumologia. Dopo svariate riunioni tenutesi alla presenza della Direzione Sanitaria, di quella amministrativa, dell’Ufficio IT e della Responsabile della Qualità, è stata stilata poi, una specifica procedura operativa (PCD 16).</p> <p><b>Azioni atte a promuovere tale attività:</b> Questa nuova prestazione è stata pubblicizzata attraverso gli “infopoint” , i social network, il portale informatico della Misericordia, e la specifica “brochure” ideata per l’occasione.</p> <p><b>Effetti dell’azione:</b> Con l’introduzione di queste nuove tipologie di prestazioni, gli Ambulatori della Misericordia, garantiscono all’utenza un’offerta assistenziale sempre più specializzata e vicina alle loro esigenze.</p>

AMBULATORIO ADIMARI	RISULTATI OTTENUTI DAL PROGETTO
<p><b>Titolo:</b> Attività sanitaria- Ambulatori della Misericordia di Firenze S.r.l –Impresa Sociale</p> <p><b>Tipologia:</b>           Miglioramento           strutturale dell’ambulatorio</p> <p><b>Localizzazione dell’iniziativa:</b> Ambulatorio della Misericordia di Firenze Vicolo degli Adimari</p> <p><b>Descrizione sintetica:</b> Nei primi mesi del 2012 sono stati effettuati lavori di ristrutturazione presso lo storico ambulatorio di Vicolo degli Adimari.</p>	<p><b>Personale :</b> personale amministrativo (3 unità) e sanitario della struttura</p> <p><b>Azioni Sviluppate:</b> La ristrutturazione ha previsto: -l’imbiancatura delle pareti dell’accettazione e di tutta la sala di attesa, -il cambio del bancone e degli arredi dell’accettazione -il potenziamento del sistema di riscaldamento e di condizionamento dell’accettazione, della sala di attesa e di alcune sale visita -La sostituzione delle luci della sala d’attesa e dell’accettazione -La ristrutturazione delle scale e dell’ingresso per accedere all’ambulatorio -Sostituzione degli arredi della stanza di sterilizzazione, al fine di ottimizzare lo spazio a disposizione del personale infermieristico</p> <p><b>Azioni atte a migliorare la capacità di erogazione dei servizi:</b> Nel mese di Febbraio sono stati eseguiti dei lavori di ristrutturazione presso il presidio di Vicolo Adimari. Tale operazione è stata il frutto della volontà di rinnovamento e anche di omogeneizzazione rispetto alla struttura ambulatoriale di Via del Sansovino. I lavori hanno risposto anche all’esigenza palesata dagli operatori (attraverso il rilevamento del “clima interno”), di una miglior organizzazione e una conseguente razionalizzazione degli spazi, che ha agevolato notevolmente l’esecuzione delle quotidiane attività lavorative.</p> <p><b>Effetti dell’azione:</b> I lavori di ristrutturazione hanno contribuito al rinnovamento dell’immagine dell’ambulatorio, garantendo una accoglienza migliore per l’utenza del presidio di vicolo Adimari. La ristrutturazione ha portato alla creazione di maggior spazio per gli operatori stessi che quotidianamente lavorano presso tale presidio.</p>

AMBULATORIO CAMPO MARTE	RISULTATI OTTENUTI DAL PROGETTO
<p><b>Titolo:</b> Attività sanitaria- Ambulatori della Misericordia di Firenze S.r.l –Impresa Sociale</p> <p><b>Tipologia:</b> Miglioramento del servizio</p> <p><b>Localizzazione dell’iniziativa:</b> Ambulatorio della Misericordia di Firenze Viale dei Mille</p> <p><b>Descrizione sintetica:</b> Anche presso gli ambulatori di Viale dei Mille, è stato installato il tabellone “Elimina-code” per l’accesso dell’utenza, alle sale visita. Tale decisione è stata il frutto dei risultati positivi riscontrati dalle precedenti installazioni del suddetto monitor, nei presidi di Via del Sansovino e Vicolo degli Adimari.</p>	<p><b>Personale :</b> personale amministrativo della struttura (2 unità), Ufficio Ced, personale medico</p> <p><b>Azioni Sviluppate:</b> La Direzione ha richiesto l’intervento degli elettricisti, e un sopralluogo all’Ufficio IT (vedi e-mail allegata) per determinare la fattibilità dell’installazione. Il monitor è stato poi posizionato in sala di attesa. Per istruire i medici all’uso del monitor “Elimina-code”, è stato redatto e affisso in ogni sala-visita, un foglio di istruzioni ove si spiegava come effettuare la chiamata, attraverso il tasto “Chiama” presente sul programma degli Ambulatori</p> <p><b>Azioni atte a migliorare la capacità di erogazione dei servizi:</b> A seguito del successo riscontrato nel presidio di Via del Sansovino e in Vicolo degli Adimari, relativamente all’installazione del monitor “Elimina-code”, si è deciso di adottare tale modalità di accesso alle sale-visita anche per gli utenti di viale dei Mille. Ci siamo mossi in tale direzione a seguito dell’apprezzamento riscontrato tra il personale medico, oltre che tra gli stessi operatori amministrativi. Inoltre si ritiene un’azione migliorativa del servizio anche per l’utenza stessa che in tal modo vede rispettato il suo diritto alla privacy, in quanto così facendo si evita l’associazione del paziente alla specializzazione oltre che la dichiarazione del suo nome in sala d’attesa.</p> <p><b>Effetti dell’azione:</b> L’azione migliorativa è stata recepita positivamente dal personale medico, che ha riscontrato notevoli miglioramenti al momento della chiamata del paziente in stanza. Inoltre il provvedimento è stato apprezzato anche dall’utenza in quanto ha visto rispettato il suo diritto alla privacy, durante la fase di attesa e del conseguente ingresso in sala visita.</p>

AMBULATORIO NOVOLI	RISULTATI OTTENUTI DAL PROGETTO
<p><b>Titolo:</b> Attività sanitaria- Ambulatori della Misericordia di Firenze S.r.l –Impresa Sociale</p> <p><b>Tipologia:</b> Apertura di un nuovo presidio ambulatoriale</p> <p><b>Localizzazione dell’iniziativa:</b> Ambulatorio della Misericordia di Firenze Piazzetta Valdambra</p> <p><b>Descrizione sintetica:</b> Perseguendo la volontà di andare sempre più incontro all’utenza e di offrire un’assistenza sempre più specializzata e qualificata, gli ambulatori della Misericordia di Firenze hanno aperto un nuovo presidio ambulatoriale nella zona di Novoli.</p>	<p><b>Risorse utilizzate:</b></p> <p><b>Personale :</b> personale amministrativo e Direzione</p> <p><b>Risorse finanziarie:</b></p> <p><b>Azioni Sviluppate:</b> Gli Ambulatori della Misericordia di Firenze hanno rilevato l’ambulatorio della Misericordia di Ponte di Mezzo che nel Luglio 2012 aveva cessato l’attività. Per l’apertura sono stati effettuati lavori di ristrutturazione e l’ambulatorio è stato dotato di nuove apparecchiature elettromedicali.</p> <p><b>Azioni atte a migliorare la capacità di erogazione dei servizi:</b> L’obiettivo della società è quello di trasmettere la propria professionalità e organizzazione lavorativa al fine di garantire agli utenti della zona la stessa qualità del servizio già offerto negli altri presidi, sopperendo ad una carenza che si era venuta a creare con la chiusura dell’ambulatorio da parte della Misericordia di Ponte di Mezzo.</p> <p><b>Effetti dell’azione:</b> L’attività è iniziata nel mese di Ottobre, viene continuamente monitorata e sono previste iniziative al fine di promuovere ulteriormente la presenza della struttura.</p>



c) In merito all'analisi dei fattori rilevanti per il conseguimento degli obiettivi la società è consapevole che la numerosità delle prestazioni richieste, pur avendo un potenziale limite nella logistica degli ambulatori, dipende in misura rilevante da un fattore di difficile controllo quali le necessità dell'utenza. E' impegno specifico della Società assicurare la massima flessibilità monitorando statisticamente il bisogno dell'utenza potenziale.

In tal senso è stata compiuta un'analisi statistica da cui si rilevano che le maggiori richieste di visite riguardano le seguenti aree specialistiche:

specializzazione	Valore assoluto	Incidenza percentuale
oculistica	16.636	21%
dermatologia	16.376	20%
otorinolaringoiatria	10.816	13,50%
ginecologia	6.809	8,50%
ortopedia	5.579	7%
odontoiatria	4.554	6%
TOTALE	60.770	76%

Il servizio dentistico è stato completamente rinnovato introducendo tale specialistica anche presso l'Ambulatorio di Via del Sansovino.

d) In merito alla valutazione con specifici indicatori qualitativi e quantitativi dei risultati conseguiti ed in particolare dell'impatto sul tessuto sociale di riferimento, dei principali interventi realizzati o conclusi nell'anno e degli eventuali scostamenti delle previsioni si rinvia all'analisi di progetti e alle tabelle di distribuzione di servizi esposte nelle pagine precedenti;

e) forme di coinvolgimento dei lavoratori e dei beneficiari delle attività:

A tutti i beneficiari viene consegnato un questionario che in forma anonima costituisce la base per l'analisi della soddisfazione dell'utente rispetto alla qualità del servizio ricevuto.

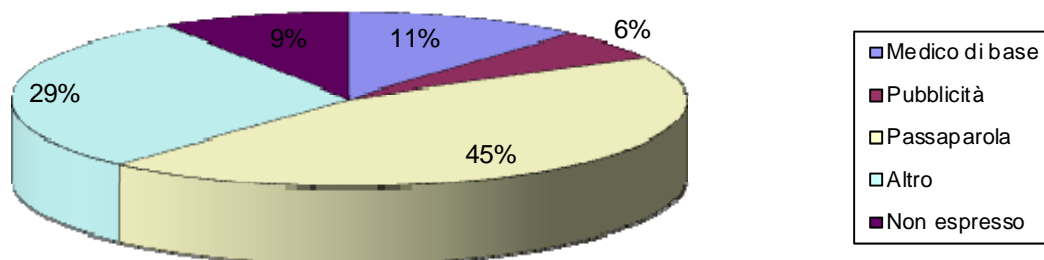
Il questionario si sviluppa in 6 punti: come si è venuti a conoscenza dell'ambulatorio, come è stata prenotata la visita, grado di soddisfazione del servizio telefonico, accessibilità alla

struttura, cortesia e disponibilità del personale dell'ambulatorio e pulizia dell'ambulatorio.

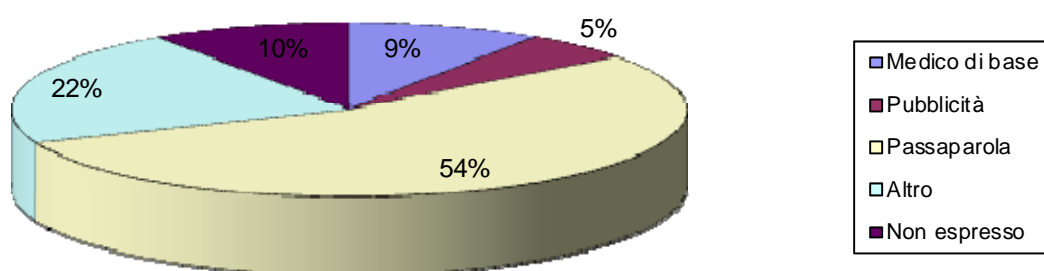
Nel 2012 i risultati per ogni punto e per ogni singolo ambulatorio sono stati i seguenti:

## 1 – Come si è venuti a conoscenza dell'ambulatorio

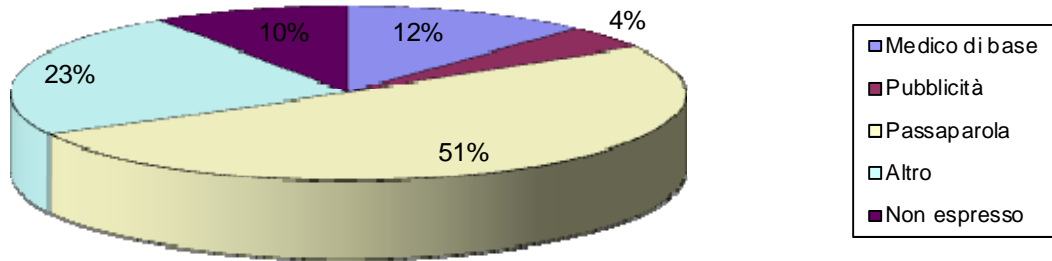
### Ambulatorio SANSOVINO Conoscenza della struttura



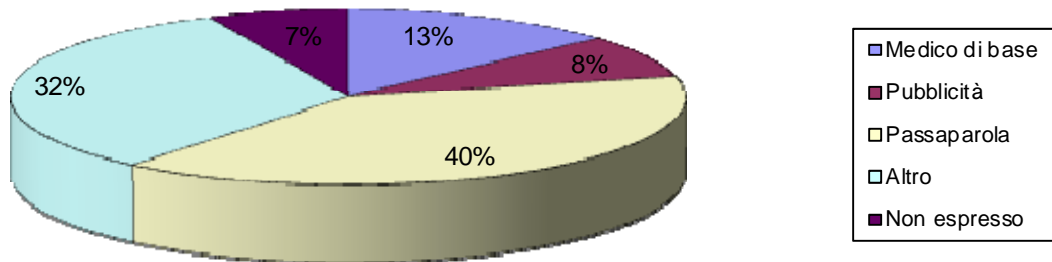
### Ambulatorio ADIMARI Conoscenza della struttura



### Ambulatorio CAMPO MARTE Conoscenza della struttura

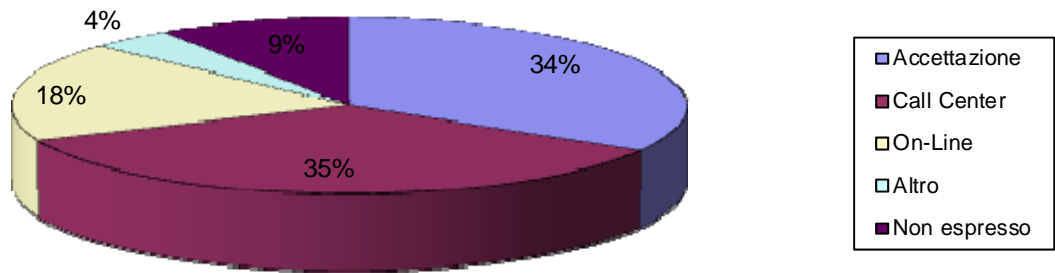


### Ambulatorio NOVOLI Conoscenza della struttura

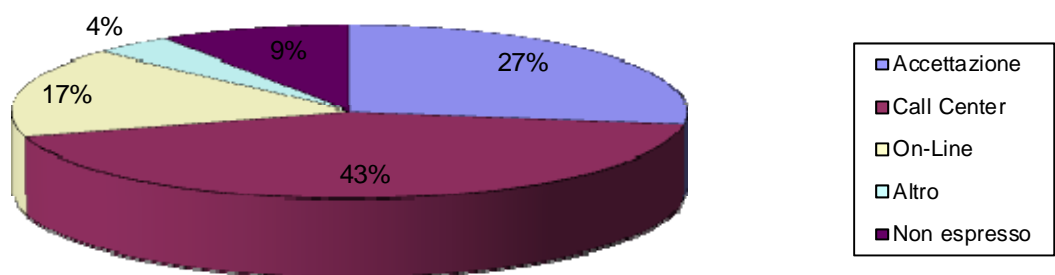


## 2 – Modalità di prenotazione

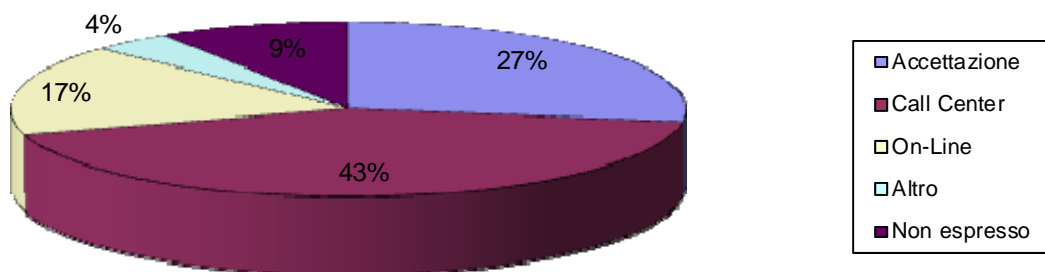
### Ambulatorio SANSOVINO Modalità di prenotazione



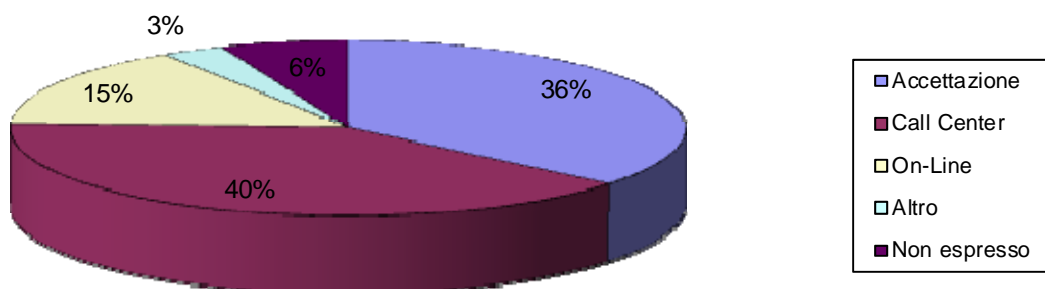
### Ambulatorio ADIMARI Modalità di prenotazione



### Ambulatorio ADIMARI Modalità di prenotazione

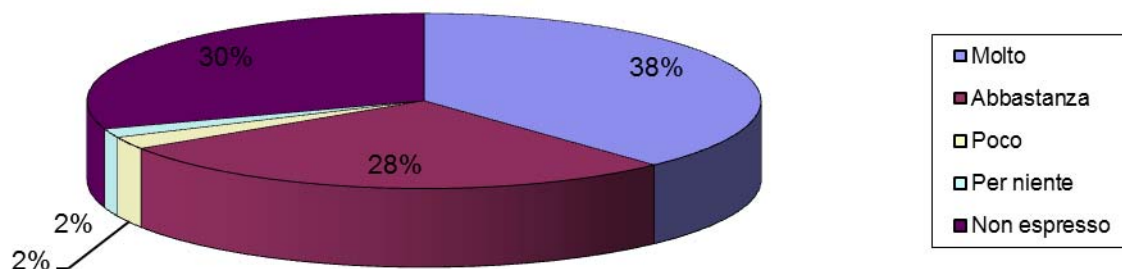


### Ambulatorio NOVOLI Modalità di prenotazione

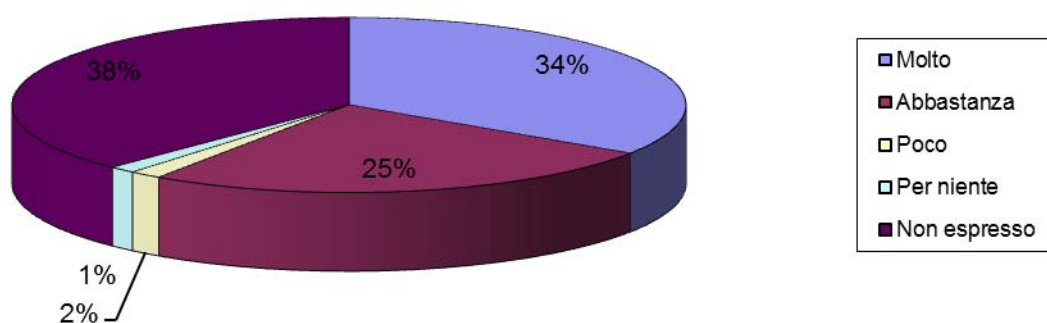


### 3 – Grado di soddisfazione del servizio telefonico

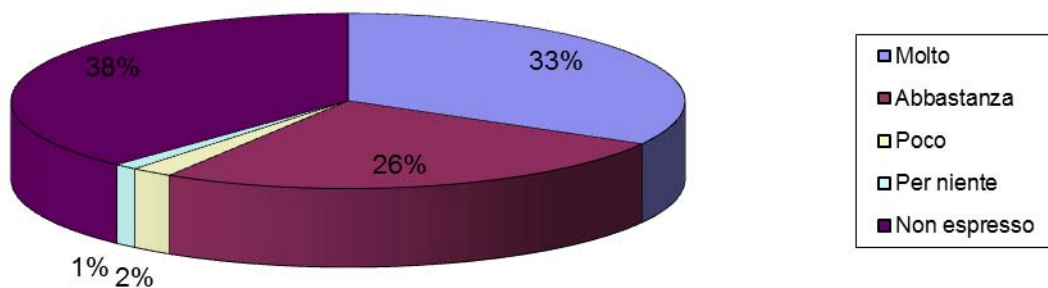
#### Ambulatorio SANSOVINO Grado di soddisfazione del servizio telefonico



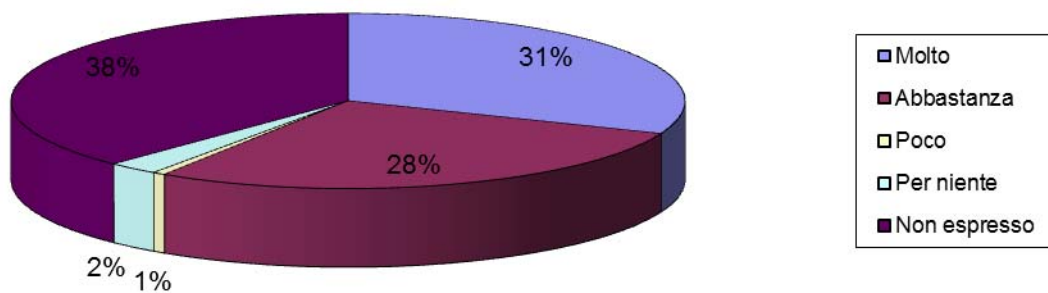
#### Ambulatorio ADIMARI Grado di soddisfazione del servizio telefonico



### Ambulatorio CAMPO MARTE Grado di soddisfazione del servizio telefonico

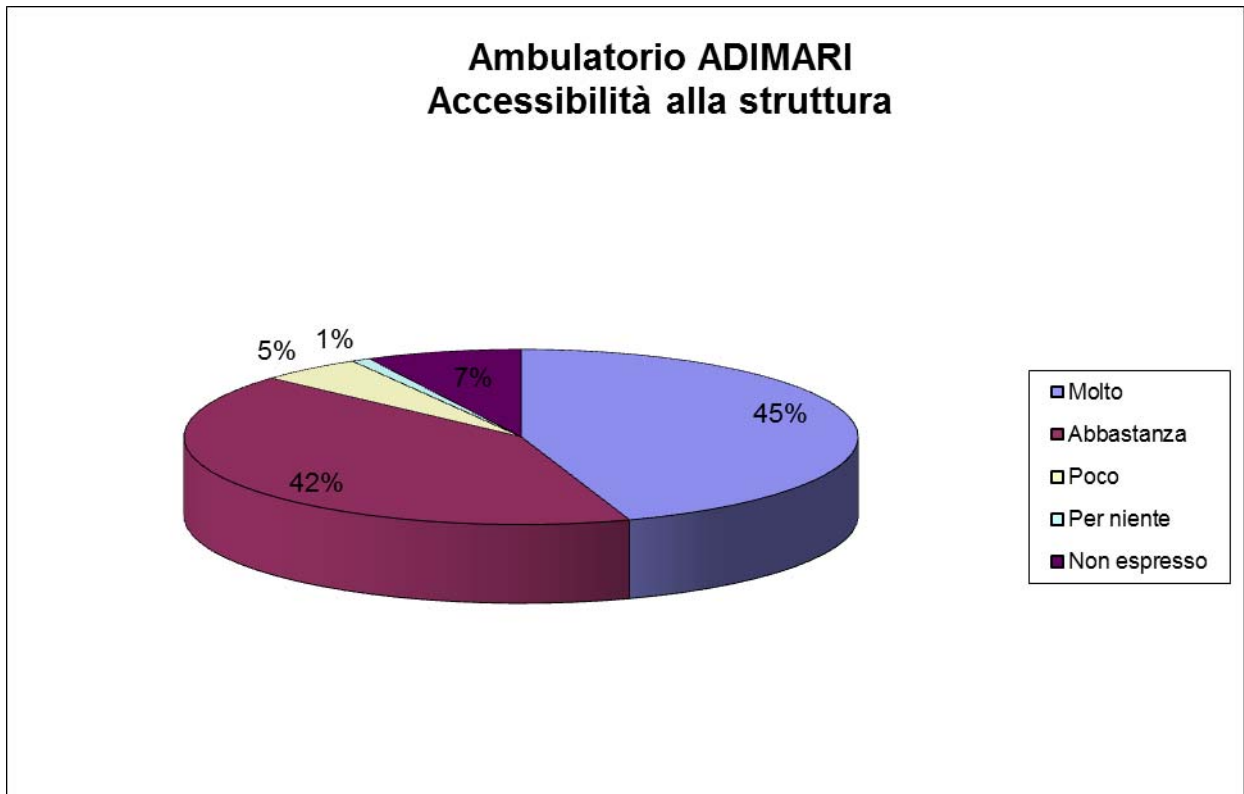
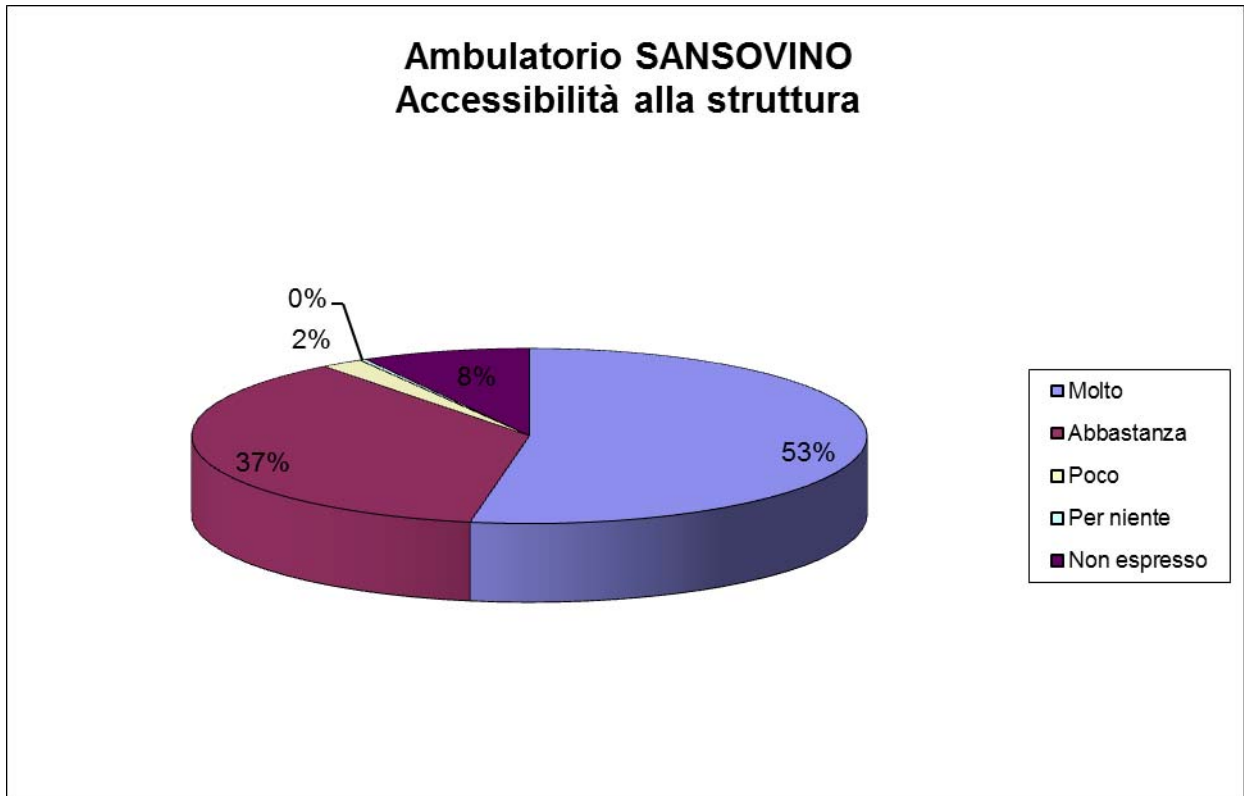


### Ambulatorio NOVOLI Grado di soddisfazione del servizio telefonico

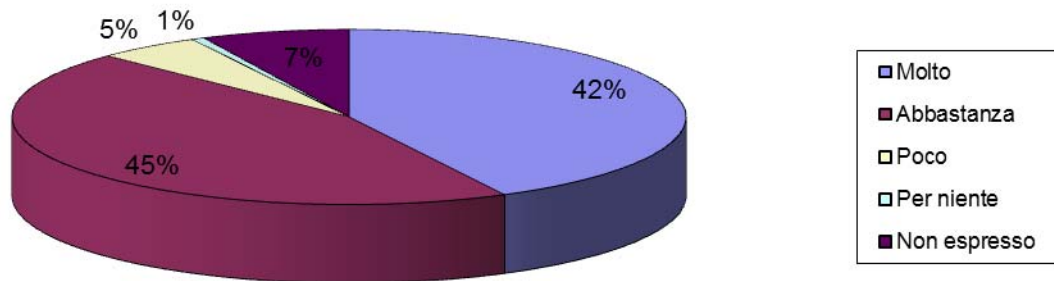




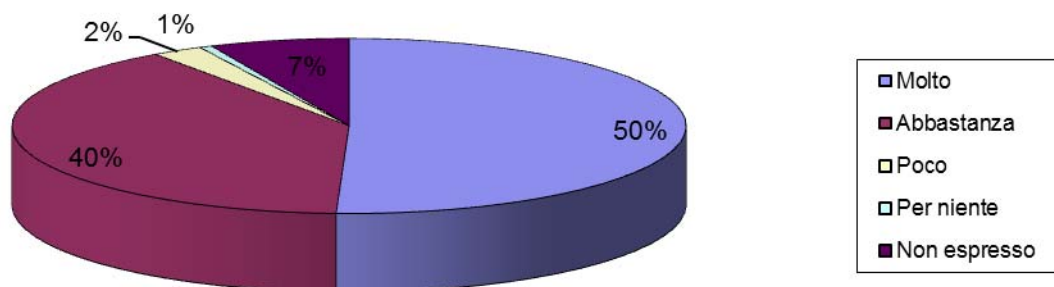
#### 4 – Grado di soddisfazione dell'accessibilità alla struttura



### Ambulatorio CAMPO MARTE Accessibilità alla struttura

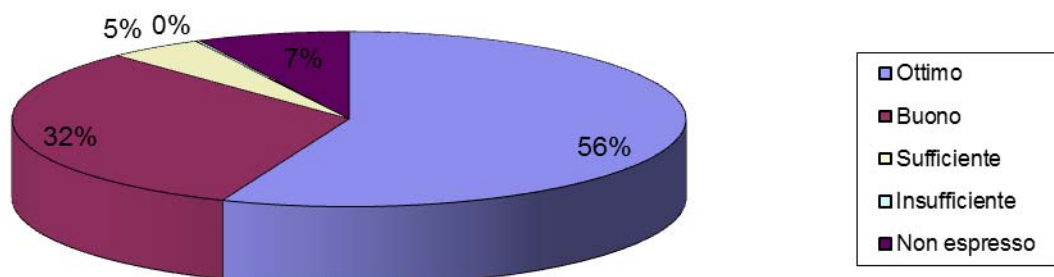


### Ambulatorio NOVOLI Accessibilità alla struttura

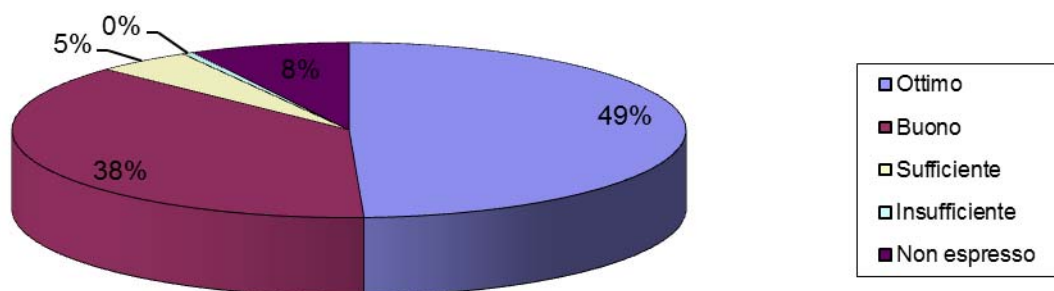


## 5 – Cortesia e disponibilità del personale

### Ambulatorio SANSOVINO Cortesia e disponibilità del personale dell'ambulatorio

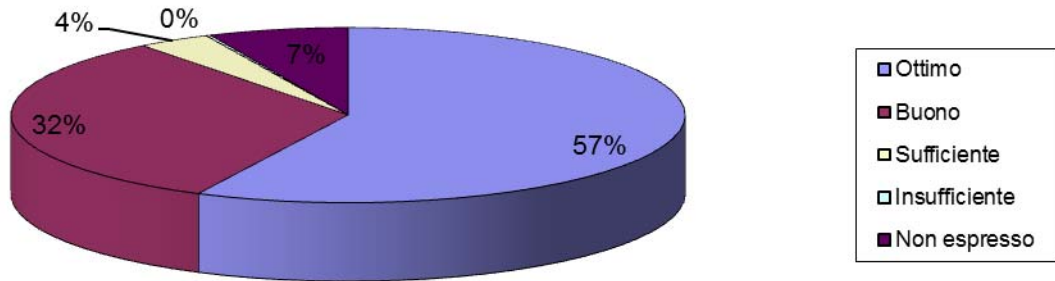


### Ambulatorio ADIMARI Cortesia e disponibilità del personale dell'ambulatorio



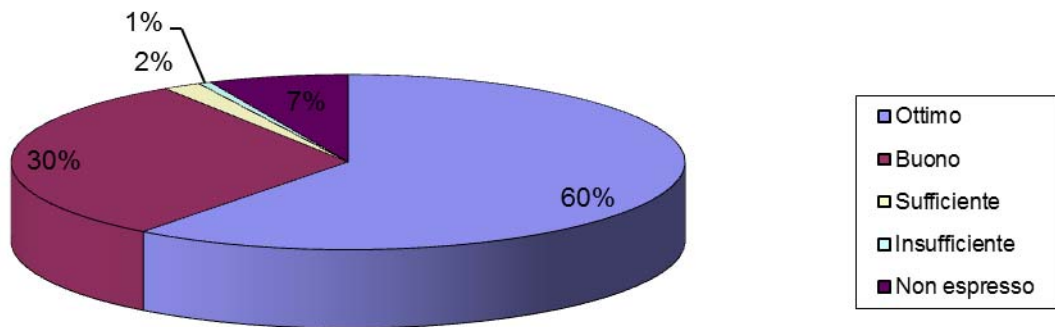
### Ambulatorio CAMPO MARTE

Cortesìa e disponibilit  del personale dell'ambulatorio



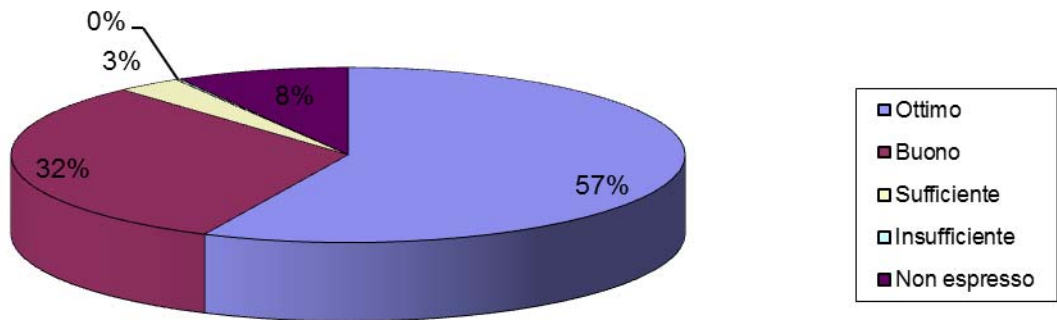
### Ambulatorio NOVOLI

Cortesìa e disponibilit  del personale dell'ambulatorio

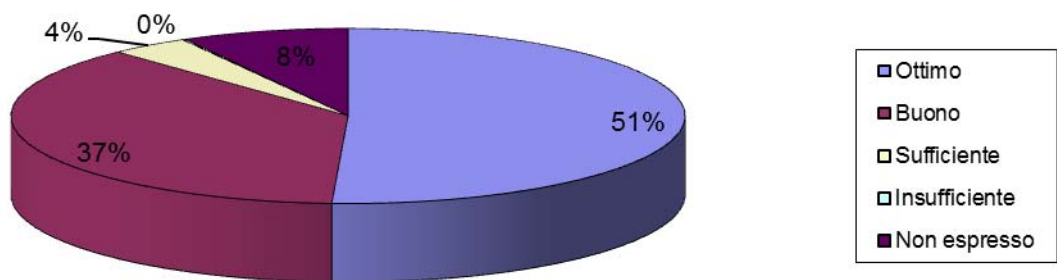


## 6 – Pulizia dell'ambulatorio

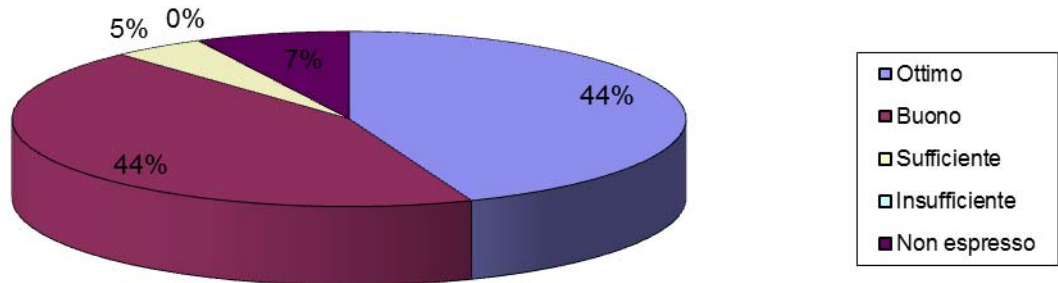
### Ambulatorio SANSOVINO Pulizia dell'ambulatorio



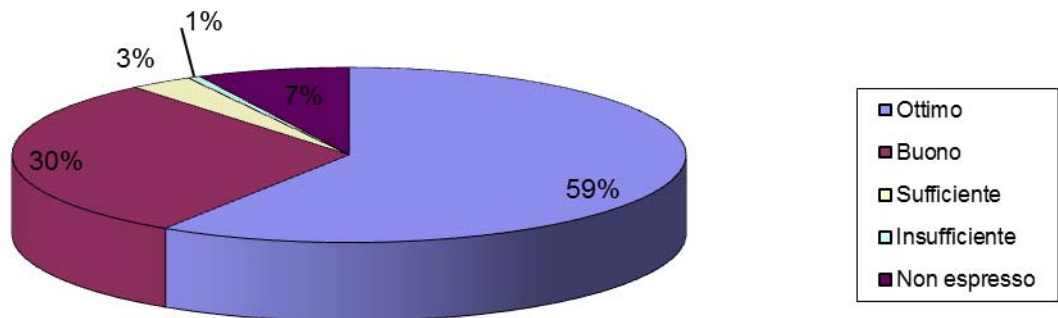
### Ambulatorio ADIMARI Pulizia dell'ambulatorio



### Ambulatorio CAMPO MARTE Pulizia dell'ambulatorio



### Ambulatorio NOVOLI Pulizia dell'ambulatorio



La necessità di assicurare il miglior servizio possibile si unisce al coinvolgimento dei dipendenti in una attività di formazione costante che anche nel corso dell'anno 2012 è stata volta soprattutto all'acquisizione di modalità e pratiche di relazione con l'utenza.

f) Nel corso dell'anno non sono avvenute raccolte fondi. Tuttavia sono giunti dagli utenti contributi volontari per Euro 4.918,00 provenienti dal servizio delle iniezioni che è assicurato gratuitamente in tutti gli ambulatori. Tali contributi rappresentano un segno di riconoscimento di piccole azioni quotidiane rivolte a chiunque bisognoso.

g) La società intende proseguire le proprie attività attuando un costante monitoraggio dei bisogni dell'utenza potenziale al fine di conseguire il massimo adattamento alle attese della cittadinanza. Nel medio-lungo termine ciò si tradurrà nella scelta di specialità mediche confacenti alle richieste anche tenendo conto i beneficiari – dai soli residenti in città – stanno ampliandosi anche a persone provenienti dai comuni della provincia e oltre. In tal senso la crescente informatizzazione delle prenotazioni, ora possibili anche via internet oltre che col numero telefonico unico, permette di orientare l'utenza verso la più rapida soddisfazione del bisogno rappresentato.

### 1.2.5 Sezione D: esame situazione finanziaria.

a) analisi delle entrate e dei proventi con indicazione del rispetto del requisito di cui all'articolo 2, comma 3, del D. Lgs. 24 marzo 2006, n. 155;

Le entrate e i proventi sono tutte derivanti dall'attività principale della Società nel rispetto del requisito di cui all'art. 2, comma 3, del D. Lgs. 24 marzo 2006, n. 155

VISITE SPECIALISTICHE	2.518.414,52
ECOGRAFIE	190.486,28
MEDICINA DEL LAVORO	4.770,00
SERVIZIO MEDICO PEDIATRICO	23.481,00
LOCAZIONE SPAZI E SERVIZI ATTIVITA' INTRAMURARIA	14.534,00
SERVIZIO PRESTAZIONI IN CONVENZIONE	28.066,12
PRESTAZIONI AGGIUNTIVE	648.401,36
PRESTAZIONI DI FISIOTERAPIA	185.908,60
MEDICINA DEI TRASPORTI	18.339,24
=====	=====
TOTALE RICAVI ATTIVITA' AMBULATORIALE	3.632.401,12

b) analisi delle uscite e degli oneri;

Il totale dei costi per l'anno 2012 è di €4.050.993,97

I costi per l'attività ambulatoriale rappresentano il 66,06% (contro il 64,82% del 2011) del totale e sono così suddivisi:

<i>COSTI ATTIVITA' AMBULATORIALE</i>	€ 2.676.115,33
ACQUISTO RICAMBI E ATTREZZATURE MEDICHE	€ 7.577,71
ACQUISTO PRODOTTI DI CONSUMO	€ 48.145,43
ACQUISTO MEDICINALI	€ 47.125,84
MANUTENZIONE APPARECCHI E ATTREZZATURE	€ 52.718,02
COMPETENZE AI SANITARI	€ 1.815.783,07
PRESTAZIONI INFERMIERISTICHE	€ 83.164,38
CONSULENZE PROFESSIONALI	€ 5.583,60
SPESE ODONTOIATRICHE	€ 35.281,61
CERTIFICAZIONE DI QUALITA'	€ 4.733,12
SERVIZIO MEDICO PEDIATRICO	€ 27.751,31
COMPETENZE ODONTOIATRI	€ 299.232,80
SPESE LABORATORI ODONTOIATRICI	€ 31.535,12
DIREZIONE SANITARIA	€ 72.600,00
SPESE PER FISIOTERAPIA	€ 2.587,46
COMPETENZE FISIOTERAPISTI	€ 133.808,09
ACQUISTO E MANUTENZIONE BIANCHERIA	€ 8.487,77

c) indicazione di come le spese sostenute hanno supportato gli obiettivi chiave dell'ente – Il rilievo di circa i 2/3 dei costi totali dei costi per l'attività ambulatoriale di cui al punto precedente è ulteriormente incrementato dai costi del personale (€891.536,57) il cui impiego avviene integralmente nei servizi di accoglienza e organizzazione degli ambulatori. La



somma dei costi diretti di attività e del personale lascia ad un residuo di circa un ottavo l'ammontare dei costi complessivi di diversa imputazione tra i quali tuttavia sono inseriti anche i canoni di leasing su apparecchiature ambulatoriali.

d) analisi dei fondi, distinguendo tra fondi disponibili, fondi vincolati e fondi di dotazione;

Analisi del patrimonio netto nell'esercizio 2012

A) Patrimonio Netto	
A I Capitale sociale	27.774
A II Ris. sovrapprezzo azioni	zero
A III Riserve di rivalutazione	zero
A IV Riserva legale	1.977
A V Riserve statutarie	Zero
A VI Riserva per azioni proprie in portafoglio	Zero
A VII Altre riserve	Zero
A VIII Utili (perdite) a nuovo	34.709
A IX Utile (perdita) d' esercizio	-7.189
Totale patrimonio netto	<u>57.271</u>

Analisi dei fondi disponibili al 31.12.2012

DEPOSITI BANCARI	-353.674,43
CASSA CONTANTI	16.230,67

e) costi relativi all'attività di raccolta fondi, entrate conseguite e percentuale di tali entrate utilizzata a coprire i costi dell'attività di raccolta fondi;

La società non ha effettuato raccolta fondi. I contributi volontari ricevuti non vengono sollecitati.

a) analisi degli investimenti effettuati, della modalità di finanziamento ed indicazione di come questi investimenti sono funzionali al conseguimento degli obiettivi dell'ente.

Allo scopo di assicurare la possibilità di un costante ricambio e un controllo costante dei costi la società ha fatto ricorso ai seguenti contratti di leasing

<i>CANONI DI LEASING</i>	€	<b>65.712,46</b>
ECOGRAFO	€	9.084,45
ECOCARDIO	€	7.600,44
LASER DERMATOLOGICO	€	4.712,16
HOLTER CARDIACO	€	1.231,85
RIUNITO DENTALE	€	3.659,36
ECOCARDIOGRAFO	€	9.217,79
ATTREZZATURE FISIOTERAPIA	€	5.736,10
ECOGRAFI	€	24.470,31

A fianco della modalità della locazione finanziare e dell'utilizzo dei mezzi propri la società ha fatto ricorso ad un fido di €500.000,00 con il Credito Cooperativo di Cambiano.

#### 1.2.6 Sezione E: altre informazioni opzionali

## COMUNICAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE

Le attività di comunicazione svolte dall'ufficio stampa nel corso dell'anno 2012 sono state improntate alla diffusione dei servizi disponibili tra i cittadini di Firenze. Il primo gruppo di potenziali beneficiari è costituito dagli oltre 10.000 iscritti delle diverse categorie della Ven. Arc. della Misericordia di Firenze verso i quali viene svolta la diffusione di materiale stampato relativo all'attività degli Ambulatori. In tutta la città di Firenze viene distribuito il trimestrale San Sebastiano che in oltre 12.000 copie espone anche tutti i dati per la scelta e la conoscenza dei servizi offerti.

Come negli anni precedenti, si è dato importanza a:

1. rafforzamento della visibilità dei principali ambiti d'impegno;
2. veicolazione dell'idea di presenza in tre aree fortemente urbanizzate di Firenze;
3. promozione dell'attività degli ambulatori all'interno di importanti campagne della Ven. Arc. della Misericordia di Firenze.

### **2. Pubblicità**

2.1 Il bilancio sociale viene sottoposto all'approvazione dei competenti organi sociali congiuntamente al bilancio di esercizio.

2.2 Il bilancio sociale viene depositato per via telematica presso il registro delle imprese entro 30 giorni dalla sua approvazione. L'impresa sociale dà ampia pubblicità al bilancio sociale approvato, attraverso tutti i canali di comunicazione a disposizione, sia cartacei che telematici.