



**MISERICORDIA
FIRENZE**

Ambulatori

Ambulatori della Misericordia di Firenze S.r.l.
Impresa Sociale

BILANCIO SOCIALE 2022

Predisposto ai sensi dell'art.14 del decreto legislativo n. 117/2017

INDICE

1)	Metodologia adottata per la redazione del Bilancio Sociale	pag. 4
2)	Informazioni generali sull'ente	pag. 5
3)	Struttura, governo ed amministrazione dell'ente	pag. 7
4)	Persone che operano per l'ente	pag. 10
5)	Obiettivi e attività	pag. 12
6)	Situazione economica e finanziaria	pag. 22
7)	Altre informazioni	pag. 23
8)	Monitoraggio svolto dall'organo di controllo	pag. 23

Lettera agli stakeholder

Gentili lettori,

come molti di voi sanno il Bilancio sociale è divenuto negli ultimi anni uno strumento essenziale per molte aziende per rendere conto delle attività svolte, e per dare spazio a quelle informazioni che non trovano un riflesso all'interno del bilancio d'esercizio. In particolare il bilancio sociale può essere definito come uno "strumento di rendicontazione delle responsabilità, dei comportamenti e dei risultati sociali, ambientali ed economici delle attività svolte da un'organizzazione".

I vari portatori d'interessi, soci, donatori, fornitori, clienti, cittadini, volontari, dipendenti e anche le istituzioni, sempre più spesso guardano a questo documento per meglio capire il percorso passato, presente e futuro intrapreso dalla Governance Aziendale e per valutarne l'impatto, non solo economico, ma anche e soprattutto sociale, etico, ambientale, di sostenibilità, olistico ecc...

Ambulatori della Misericordia di Firenze S.r.l., società di diretta emanazione della Venerabile Arciconfraternita di Misericordia di Firenze, da anni presenta, accanto ai documenti di rendicontazione contabile anche un bilancio di tipo qualitativo che, partendo dall'asettività del "numero" spiega progetti, risultati ed obiettivi in maniera chiara e fruibile.

Lo spirito del volontariato e della carità Cristiana che da otto secoli caratterizza l'opera della Misericordia di Firenze, è lo stesso che, adattato alle esigenze della vita moderna permea tutte le attività degli Ambulatori, che lungi dall'adagiarsi su posizioni raggiunte si impegna nella continua ricerca di miglioramenti che possano aiutare in maniera tangibile la vita dei cittadini.

Il 2022 ha rappresentato il primo anno di "normalità" dopo la pandemia iniziata nel 2020, e ha visto un allentamento delle restrizioni ed un ritorno a pieno regime di tutte le attività svolte dagli ambulatori, seppur continuando a mantenere tutte le cautele ed i livelli di sicurezza imposti per le strutture sanitarie.

La difficile "mission" degli Ambulatori della Misericordia di Firenze resta sempre lo stesso: fornire un servizio di qualità a tariffe contenute, nel rispetto dei principi ispiratori dell'attività della Misericordia di Firenze ma anche dei vincoli di bilancio ed aiutare, con l'ausilio del proprio personale medico a cui rivolgiamo sempre un sentito ringraziamento per il loro operato quotidiano, un aiuto concreto anche alle persone in difficoltà.

Il Presidente

Alessandro Martinucci



1) **Metodologia adottata per la redazione del Bilancio Sociale**

In relazione a quanto previsto dall'art. 14 del decreto legislativo n. 117/2017 la società redige il proprio Bilancio Sociale, ispirandosi alla Linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del Terzo Settore, adottate con decreto 4 luglio 2019 dal Ministro del lavoro e delle politiche sociali, aventi lo scopo di fornire un indirizzo per la rappresentazione dell'osservanza delle finalità sociali da parte dell'impresa sociale.

Il Bilancio Sociale degli Ambulatori ha l'obiettivo di presentare alle molteplici categorie di Stakeholder informazioni chiare e trasparenti in merito alle responsabilità, ai comportamenti e ai risultati ottenuti attraverso le attività svolte nel corso dell'esercizio sociale 2022.

La redazione del bilancio sociale è stata effettuata attenendosi ai principi e sinteticamente:

- Rilevanza: vengono riportate solo le informazioni rilevanti per la comprensione della situazione e dell'andamento dell'ente;
- Completezza: vengono riportate le informazioni rilevanti per tutti gli stakeholder identificati;
- Trasparenza: indicazione del processo logico per rilevare e classificare le informazioni;
- Neutralità: informazioni rappresentate indipendentemente da interessi di parte, riportando sia gli aspetti negativi che positivi della gestione;
- Competenza di periodo: attività e risultati riportati manifestatisi nell'anno di riferimento;
- Comparabilità: l'esposizione deve rendere possibile il confronto dei dati;
- Chiarezza: le informazioni sono esposte in maniera chiara e comprensibile;
- veridicità e verificabilità: i dati riportati fanno riferimento alle fonti informative utilizzate;
- Attendibilità: i dati riportati sono forniti in maniera oggettiva e non sovrastimati/sottostimati;
- Autonomia delle terze parti: non applicabile in quanto il presente bilancio è redatto solamente dagli amministratori e dalla direzione della società.

Al processo hanno partecipato: il Consiglio di Amministrazione, il Direttore degli Ambulatori, il Direttore Amministrativo, i vari responsabili e il personale dei Servizi di Sede. Il contenuto e lo schema utilizzato per la redazione è in linea con quanto richiesto dalla normativa di riferimento sopra citata.

2) Informazioni generali sull'ente

“Ambulatori della Misericordia di Firenze S.r.l - Impresa Sociale ha la propria sede legale in Piazza Duomo 20, 50122 Firenze. Sono presenti altre sedi secondarie in Viale dei Mille, Via del Sansovino, Vicolo degli Adimari, Piazzetta Valdambra.

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 ambulatoriali 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, non ha scopo di lucro ed è vietata la distribuzione degli utili.

A partire dal mese di aprile 2022 la società è entrata di diritto nel RUNTS al n. 1.062 (Registro unico degli enti del Terzo settore). La società è entrata “di diritto” a far parte del Registro in qualità di Impresa Sociale, come prescritto dall’articolo 11 comma 3 del Dlgs 117/2017 (Codice del Terzi Settore).

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, così come da previsione statutaria.

In via del tutto sussidiaria e come completamento dell’attività principale Ambulatori svolge anche attività di vendita al dettaglio di apparecchi acustici e presidi ottici in apposito locale attiguo alla sede di via del Sansovino.

Valori e finalità perseguite

La Società gestisce dunque quattro ambulatori nella città di Firenze:

1. Vicolo Adimari 1
2. Via del Sansovino 176
3. Viale dei Mille 90
4. Piazzetta Valdambra 8

Nella nostra città la presenza degli Ambulatori è essenziale come presidio sanitario aperto a tutti; in particolare nel centro di Firenze, dove l’afflusso di turisti, pendolari e migranti si aggiunge alle necessità di una popolazione spesso molto anziana e per questo bisognosa di servizi, in applicazione del principio di sussidiarietà, la società mette a disposizione numerose prestazioni in varie branche della medicina, ma anche in quartieri meno “agiati” della città, come ad esempio l’ambulatorio di Novoli, in Piazzetta Valdambra o l’ambulatorio in Via del Sansovino nel Quartiere 4 della città.

Soddisfare le necessità sanitarie della popolazione è l’obiettivo primario della nostra azienda, ed è in quest’ottica che sono state identificate le linee strategiche che guidano le attività svolte nei singoli ambulatori:

- porre al centro del processo la persona cui è rivolta l’azione, sempre nel rispetto dei principi della Misericordia di Firenze;
- 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, per 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 persone solidali, rispettosi delle diversità, attenti ai problemi degli “ultimi”, pronti ad impegnarsi in esperienze di volontariato, secondo l’ispirazione plurisecolare dell’assistenza cristiana.



3) **Struttura, governo ed amministrazione dell’ente**

Per il raggiungimento delle proprie finalità istituzionali, nel rispetto delle normative vigenti, lo statuto disciplina la costituzione e le funzioni degli organi dell’impresa sociale. La società è amministrata da un consiglio di amministrazione. Non ricorrendo i presupposti di legge non è stato istituito un Collegio

Sindacale, bensì l'organo di controllo è costituito da un solo membro effettivo, Sindaco Unico, al quale è demandata la Revisione Legale.

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

Al Presidente del Consiglio di Amministrazione è attribuita la delega per l'ordinaria amministrazione per la gestione dell'attività medesima, nei limiti delle previsioni statutarie e dei poteri che gli possono essere conferiti dal Consiglio di Amministrazione.

Tra le sue attività, il Presidente è incaricato di convocare e presiedere le riunioni del Consiglio di Amministrazione, elaborare le bozze di modificazioni statutarie, del bilancio previsionale e del bilancio di esercizio, predisporre i programmi e l'individuazione degli obiettivi da perseguire attraverso l'attività degli Ambulatori e curare l'esecuzione delle decisioni assunte dal Consiglio di Amministrazione.

E' presente inoltre un consigliere delegato.

Tale sistema consente di perseguire efficacia ed efficienza nell'impiegare le risorse degli Ambulatori, nel proteggersi dalle perdite e nel salvaguardare il patrimonio della società; il rispetto delle leggi e dei regolamenti applicabili in tutte le operazioni ed azioni svolte; l'affidabilità delle informazioni, da intendersi come comunicazioni tempestive e veritiere a garanzia del corretto svolgimento di ogni processo decisionale.

Vengono riportati di seguito i nominativi degli amministratori, data di nomina e periodo per il quale rimangono in carica:

- Alessandro Martinucci – Presidente, riveste la carica di Presidente degli Ambulatori dal 27/01/2021
- Francesco d'Ayala Valva – consigliere, data di prima nomina 04/02/2016
- Matteo Giachi – consigliere delegato, data di prima nomina 27/01/2021
- Sebastiano Martini Bernardi - consigliere data di prima nomina 10/05/2018
- Basetti Sani Guido - consigliere data di prima nomina 10/12/2018
- Livia Bartoli – consigliere data prima nomina 27/06/2019
- Valeria Vittigli – consigliere data prima nomina 19/05/2022

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

Il consigliere Valeria Vittigli è stato nominato come rappresentante dei lavoratori, conformemente a quanto previsto dall'articolo 11 del Dlgs. 112/2017 e dall'articolo 6 dello Statuto, e come previsto per adeguarsi alla normativa sulle imprese sociali a seguito dell'iscrizione nel RUNTS della nostra società.

Mappatura dei principali portatori d'interesse

I portatori d'interesse dell'impresa sociale 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 viene fatto, ma anche se quanto fatto è coerente con gli obiettivi e rispondente alle loro aspettative.

L'elenco di seguito riportato è rappresentativo delle principali categorie di soggetti ed enti che possono ragionevolmente essere interessati dalle attività, dai progetti e dalle iniziative degli Ambulatori e/o che possono influire o essere influenzati dagli stessi.

L'individuazione degli Stakeholder, dei loro ragionevoli interessi e delle loro potenziali aspettative rappresenta una fase fondamentale nella definizione dei contenuti del Bilancio Sociale che deve essere in grado di fornire informazioni adeguate e utili sul bilanciamento tra le loro aspettative e gli impegni assunti, le finalità e gli obiettivi futuri di Ambulatori. Il Bilancio Sociale può essere anche visto *“in una dimensione dinamica come processo di crescita della capacità dell'ente di rendicontare le proprie attività da un punto di vista sociale attraverso il coinvolgimento di diversi attori e interlocutori”*.

I portatori d'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. le varie associazioni di volontariato che operano sul territorio che si rivolgono agli Ambulatori per l'erogazione di prestazioni gratuite o agevolate per i loro assistiti
7. i mezzi di comunicazione sociale
8. i fornitori di beni e servizi

Nel corso dell'anno, nella propria quotidiana operatività, Ambulatori della Misericordia di Firenze interagisce in modo continuo e dinamico con tutte le categorie di Stakeholder, voce fondamentale nella definizione delle proprie strategie e attività. È infatti per i propri Stakeholder e con i propri Stakeholder che l'impresa sociale ha la possibilità di perseguire le proprie finalità istituzionali, con l'obiettivo di contribuire al sostegno delle persone più bisognose da un lato, ed all'erogazione di servizi sanitari professionali in poco tempo e a prezzo contenuto dall'altro. L'opinione degli utenti viene raccolta mensilmente attraverso la compilazione di questionari di gradimento, come riportato nel successivo paragrafo, per il monitoraggio del sistema di qualità. In linea con il disposto dell'articolo 11 del Dlgs. 112/2017, la società ha previsto all'interno del proprio Statuto la modalità di coinvolgimento dei lavoratori all'interno della realtà aziendale. In particolare, l'articolo 6 dello Statuto prevede che è prevista la partecipazione obbligatoria di un rappresentante dei lavoratori e di uno degli utenti qualora l'assemblea abbia all'ordine del giorno l'aggiunta

o la modifica di talune delle attività di interesse generale. Tale partecipazione, priva del diritto di voto, prevede che i rappresentanti possano intervenire nel dibattito assembleare esprimendo pareri non vincolanti e richiedere la messa a verbale di dichiarazioni e documenti. Su richiesta della maggioranza dei soci o degli amministratori, e con le medesime modalità, il rappresentante dei lavoratori può prendere parte alle riunioni assembleari aventi ad oggetto materie diverse da quelle pocanzi indicate. Inoltre, all'articolo 11 dello Statuto è previsto che qualora vengano superati due dei limiti indicati nel primo comma dell'articolo 2435-bis del codice civile, ridotti alla metà, i lavoratori hanno diritti alla nomina di un componente dell'organo amministrativo.



4) Persone che operano per l'ente

I dipendenti in forza presso gli Ambulatori della Misericordia di Firenze sono stati circa 52 nel corso del 2021. Ai lavoratori viene corrisposto il trattamento economico e normativo previsto dal Contratto collettivo e regolamento organico per il personale dipendente della Ven. Arciconfraternita della Misericordia di Firenze e delle persone giuridiche da essa controllate o ad essa collegate.

Le retribuzioni annue lorde hanno oscillato tra 12 mila e 111 mila euro.

La distribuzione è la seguente (valori lordi):

- 1 dipendente > di 100 mila euro
- 2 dipendenti > di 50 mila euro
- 2 dipendenti tra 30 mila e 40 mila euro
- 29 dipendenti tra 20 mila e 30 mila euro
- 13 dipendenti tra 10 mila e 20 mila euro

I dipendenti mediamente in forza nel 2022 (con esclusione delle dipendenti in maternità) fanno riferimento a: 1 direttore, 1 direttore amministrativo, 4 fisioterapisti, 4 addetti al call center, 1 ottico, 1 audioprotesista, 6 addetti all'amministrazione, 11 sanitari a vario titolo, 1 addetto alle pulizie, 17 addetti all'accettazione.

Il rapporto tra retribuzione annua lorda massima e minima dei lavoratori dipendenti dell'ente è inferiore al massimo consentito dalla normativa di riferimento (uno a otto).

Negli ambulatori hanno operato circa n. 200 medici specialisti ai quali sono stati erogati compensi professionali per complessivi 3,4 milioni di euro; nel corso dell'anno abbiamo usufruito dell'operato professione circa 9 fisioterapisti liberi professionisti per complessivi € 123 mila di compensi; a 14 infermiere libere professioniste (di cui 8 dedicate all'attività tamponi covid e 6 per l'attività ambulatoriale) sono stati riconosciuti compensi per un totale di € 257 mila. I rapporti di cui sopra sono regolati da contratti di collaborazione d'opera libero-professionale o di collaborazione occasionale.

Sono tutti volontari i membri del Consiglio di Amministrazione, incluso il Presidente. Ai volontari non spetta alcun compenso.

Tutti gli attori descritti sono stati coinvolti, a vario titolo, nella promozione e nelle varie attività promosse dall'impresa sociale, e nei diversi servizi erogati.

La necessità di assicurare il miglior servizio possibile si unisce al coinvolgimento dei dipendenti in una attività di formazione costante che è ripresa nel corso dell'anno 2022.

Nei quattro ambulatori vengono forniti periodicamente all'utenza dei questionari di gradimento dei servizi, dall'accettazione, al call center, ai medici, all'accessibilità delle strutture fino alla pulizia dei locali. Tali dati vengono periodicamente analizzati, valutati, ed inclusi in un report annuale da parte dell'ufficio Qualità, ai fini del mantenimento delle certificazioni UNI EN ISO 9001:2015.

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 affinché, nel caso in cui si verificano, possano emergere eventuali situazioni di disagio in modo da intervenire e promuovere un cambiamento. 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. Con i vari responsabili a tutti i livelli vi è inoltre la condivisione periodica della reportistica sull'andamento aziendale e gli scostamenti rispetto al budget prefissato.



5) **Obiettivi e attività**

La Società ha ricevuto il mandato di promuovere un'assistenza medico specialistica di qualità secondo i principi codificati nelle costituzioni della Misericordia laddove si assegna all'ambulatorio medico chirurgico il servizio dei poveri del comune di Firenze. 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. Per alcune tipologie di utenti vengono erogate prestazioni gratuite, mentre per altri sono state stipulate specifiche convenzioni con tariffe ancora più agevolate rispetto al tariffario normalmente applicato. E' facile dunque desumere come la gestione di una simile attività, così esposta nei confronti dell'erogazione di prestazioni gratuite o a

tariffe fortemente agevolate, debba essere “tarata” in modo tale da raggiungere l’obiettivo del pareggio dei costi, ed oculata nei confronti delle modalità e delle tempistiche di effettuazione degli investimenti, sempre deliberati nell’ottica del miglioramento della qualità dei servizi erogati ai pazienti della città di Firenze.

L’impegno tradizionale della Società è rivolto all’assistenza medico-specialistica e alla prestazione di attività sanitarie di base, nella città di Firenze. Le prestazioni riguardano principalmente visite specialistiche, ecografie, prestazioni di riabilitazione e fisioterapia, odontoiatria.

Al fine di assolvere agli obiettivi ed alle attività, l’organizzazione si è dotata, dal 2003, di un sistema organizzativo di gestione per la qualità, certificato dall’ente esterno accreditato IMQ. Tutti i quattro presidi nei quali viene svolta l’attività ambulatoriale posseggono la suddetta certificazione e, annualmente, sono soggetti ad audit esterno dell’ente certificatore, che verifica la conformità del sistema alla normativa sopra citata.

Il Sistema di Gestione per la Qualità rappresenta quindi per la Direzione una regola ed una convinzione per condurre e gestire la propria organizzazione, mirando al miglioramento progressivo a lungo termine delle prestazioni, concentrando l’attenzione sul Cliente, ma tenendo conto del contesto e di tutte le esigenze delle altre parti interessate.

- La scelta di introdurre un SGQ è motivata dall’esigenza di regolamentare in forma chiara ed univoca lo svolgimento del lavoro, mediante un sistema documentale di riferimento, in base al quale ottimizzare l’organizzazione delle risorse e stabilire degli obiettivi qualitativi finalizzati a ridurre il più possibile il verificarsi di situazioni e condizioni di non conformità nei rapporti con i pazienti/utenti.
- dimostrare la capacità degli Ambulatori di fornire sistematicamente servizi in grado di soddisfare i requisiti richiesti dai pazienti sia impliciti che espliciti e dalle normative cogenti. Attraverso una pianificazione dei processi di prevenzione per minimizzare gli effetti negativi e massimizzare le opportunità.
- mirare alla soddisfazione del cliente (interno ed esterno) mediante un processo sistematico di controllo e di miglioramento continuo del sistema
- Oltre a soddisfare questi scopi primari la Direzione degli Ambulatori ritiene che la diffusione della Propria Politica per la qualità, attraverso l’SGQ possa contribuire ad elevare la cultura della qualità nelle persone che operano nell’organizzazione e per l’organizzazione, coinvolgendole nella conoscenza e nell’applicazione delle sue procedure in modo che tutti possano contribuire a ridurre gli sprechi e difetti, riconducibili alla non qualità che portano inevitabilmente a costi aggiuntivi all’economia dell’azienda.

Tale organizzazione nel tempo è diventata lo strumento per la gestione di altri sistemi organizzativi legati ai requisiti cogenti quali: autorizzazione, sicurezza, ecc...

Nel 2009 la Regione Toscana ha modificato la legge regionale di Autorizzazione e Accredimento delle Strutture sanitarie con la Legge 51/09 attuata con il Regolamento 61/R più volte aggiornato negli ultimi anni (revisione ultima del 2017).

Il nuovo modello regionale, di fatto si basa su un modello non solo più prevalentemente di tipo organizzativo, ma basato sull'analisi e la prevenzione dei principali rischi presenti presso le strutture sanitarie di ricovero e ambulatoriali.

Sulla scia della riforma legislativa generale che ha investito il settore della sanità nell'ultimo periodo, la Direzione, ha intrapreso un percorso volto all'adeguamento del vecchio sistema organizzativo ai nuovi requisiti.

Ha incentrato quindi l'attenzione sui seguenti aspetti:

1. Pianificazione di un vero e proprio sistema organizzativo di gestione integrato tra i vari ambiti di interesse (Qualità, sicurezza, privacy, ecc...).
2. Acquisizione di una metodologia orientata al "risk assessment" qualitativo dei percorsi di cura e dei processi più generali, partendo dalla struttura embrionale già esistente del Rischio clinico (GRC) e dai requisiti previsti dalla nuova normativa sull'accredimento.
3. Predisposizione di un sistema informatico che facilitasse il controllo delle cartelle cliniche partendo dalla revisione della scheda sanitaria e della cartella fisioterapica.
4. Strutturazione di un sistema di gestione delle competenze che definisca più chiaramente ruoli, compiti e responsabilità delle figure che agiscono all'interno del processo clinico assistenziale (servizio primario erogato dalla nostra organizzazione).
5. Pianificazione futura di percorsi formativi interni volti alla diffusione del nuovo sistema organizzativo in costruzione.

Attività

Di seguito una elencazione per specialità dei servizi effettuati nell'anno 2022 nei quattro ambulatori, comparato con i due esercizi precedenti. Non sempre i numeri evidenziano il significato profondo della quotidiana partecipazione ai bisogni della cittadinanza ma, tuttavia, sono importanti per capire il loro impatto. L'anno 2022 ha fatto registrare andamenti superiori ai livelli pre-covid.

Specialità	Numero prestazioni 2022	Numero prestazioni i 2021	Numero prestazioni 2019
DERMATOLOGIA	18.789	19.081	19.220
OCULISTICA	17.471	17.438	18.717
OTORINOLARINGOIATRIA	14.117	12.467	13.783
FISIOTERAPIA	13.025	8.433	13.512
GINECOLOGIA	9.857	10.039	9.848
ORTOPEDIA	10.274	9.666	7.392
CARDIOLOGIA	7.243	7.137	7.276
ECOGRAFIA	4.678	4.824	6.505
ODONTOIATRIA	3.603	3.244	3.185
FISIATRIA	409	386	2.898
UROLOGIA	3.339	3.092	2.662
MEDICINA TRASPORTI	3.434	2.764	2.105
PODOLOGIA	2.015	1.892	1.619
PSICOLOGIA	2.263	2.026	1.607
GASTROENTEROLOGIA	491	365	1.217
ANGIOLOGIA	2.337	2.629	1.138
CHIRURGIA GENERALE E PROCTOLOGIA	2.264	2.432	1.072
PSICHIATRIA	1.362	1.218	1.020
ENDOCRINOLOGIA	1.217	1.193	990
DIETOLOGIA	586	872	934
ALLERGOLOGIA E IMMUNOLOGIA	870	1.136	905
SENOLOGIA	2.190	756	-
PNEUMOLOGIA	1.191	1.006	730
MEDICINA GENERALE	616	325	607
REUMATOLOGIA	332	474	421
MEDICINA DELLO SPORT	38	78	420
NEUROLOGIA	777	704	413
AGOPUNTURA	672	549	411
RADIOLOGIA DENTALE	313	328	263
NEUROFISIOPATOLOGIA	34	59	241
LOGOPEDIA	255	79	141
GERIATRIA	308	220	109
NEUROCHIRURGIA	204	208	96
NEUROPSICHIATRIA INFANTILE	267	213	94
UROGINECOLOGIA	223	219	93
ALTRE	137	194	444
Totale complessivo	127.201	117.746	122.088

Si precisa che le prestazioni di saletta chirurgica sono state inserite all'interno della branca "chirurgia generale e proctologia".

Il "Servizio iniezioni" consiste nell'erogazione, previa esibizione della prescrizione medica, di terapie iniettive intramuscolari. Il servizio è completamente gratuito, ma i beneficiari di norma lasciano a titolo di

ringraziamento una oblazione per Misericordia. Di seguito il totale iniezioni effettuate nel corso del 2022 comparate con i due esercizi precedenti:

Presidi	Iniezioni 2022	Iniezioni 2021	Iniezioni 2019
Ambulatorio Vicolo Adimari	1.756	1.563	1.889
Ambulatorio Viale dei Mille	1.835	1.682	2.116
Ambulatorio Via del Sansovino	2.316	2.146	2.300
Ambulatorio Novoli	991	1.112	1.137
Totale	6.898	6.503	7.442

Nei vari ambulatori, sempre gratuitamente, vengono erogati servizi di misurazione della pressione arteriosa, medicazioni semplici e medicazioni complesse.

Presso gli ambulatori è disponibile un punto prelievo. Gli Ambulatori forniscono inoltre un servizio infermieristico domiciliare (principalmente prelievi, iniezioni e medicazioni). Nel corso del 2022 tale servizio ha contato 1.647 prestazioni contro le 1.731 prestazioni del 2021. Il servizio domiciliare è presente anche per la Fisioterapia, con circa 381 prestazioni contro le 260 prestazioni del 2021.

Nel corso del 2022 sono continuate alcune collaborazioni con l'AOU di Careggi. Tra queste, grazie alla collaborazione e consulenza scientifica del Primario di Geriatria Universitaria e della Sincope Unit della AOU di Careggi, prof. Andrea Ungar, esperto di cadute e sincope nel paziente anziano, è stato istituito presso il presidio di via del Sansovino il Centro anticaduta per l'Anziano (progetto CAntA), nato per accogliere in un centro di valutazione e riabilitazione tutti i pazienti a maggior rischio di caduta (anziani, pazienti fragili o con riduzione della massa muscolare, pazienti con andatura incerta e lenta, affetti da Morbo di Parkinson, pazienti con cadute recidivanti, paziente con decadimento cognitivo) per sottoporli a una valutazione geriatrica completa mirata alla identificazione delle possibili cause di caduta e alla formulazione di un piano di intervento condotto da medici geriatri esperti, coadiuvati da fisioterapisti in grado di mettere in atto strategie preventive basate prevalentemente sull'attività fisica mirata e sulla correzione della postura. Il paziente sarà sempre visitato e valutato da un Geriatra che proporrà modifiche alla terapia farmacologica, ove necessarie e fornirà elementi utili ai fisioterapisti per impostare il piano di trattamento. La suddetta collaborazione, oltre al progetto descritto, ha visto anche l'inserimento del Pof. Pietro Pasquetti, primario di Fisiatria di Careggi, all'interno dei medici specialisti della medicina fisica e riabilitazione.

L'attività nell'emergenza sanitaria per pandemia da Covid-19

Gli Ambulatori della Misericordia di Firenze hanno continuato anche nel corso del 2022 ad effettuare l'erogazione delle visite e delle prestazioni nel rispetto delle misure di prevenzione adottate già dal 2020 per far sì che l'attività potesse continuare in tutta sicurezza, prevedendo l'utilizzo di DPI monouso per tutto il personale sanitario, maggiori passaggi per la pulizia e la sanificazione dei locali.

E' continuata inoltre l'attività dei tamponi per conto della ASL ma anche privati, sempre nel tendone nel controviale di via del Sansovino nei pressi dell'omonimo ambulatorio, seppur in misura notevolmente inferiore rispetto ai due anni precedenti. Complessivamente sono stati effettuati in tutto il 2022 circa 24 mila tamponi (53 mila nel 2021), di cui 22 mila ASL e 2 mila privati.



Dati sui pazienti

Nel 2022 il livello di pazienti che hanno effettuato prestazioni presso i nostri ambulatori hanno superato i livelli pre-covid. Si riporta di seguito la divisione degli utenti degli ambulatori per fascia d'età, comparato con i due esercizi precedenti:

Totale Utenti	2022	2021	2019
<i>Utenti per fascia d'età:</i>			
<i>tra 0 e 25 anni</i>	8.665	8.551	8.983
<i>tra 26 e 39 anni</i>	9.972	10.053	10.582
<i>tra 40 e 70 anni</i>	27.277	26.281	26.260
<i>oltre 70 anni</i>	14.271	13.541	13.061
Totale	60.185	58.426	58.886

Le fasce di età del 2022 sono sostanzialmente simili a quelle del 2021, con un incremento soprattutto della fascia over 40.

Circa il 59,6% degli utenti 2022 è di sesso femminile (era il 60% nel 2021 e il 61% nel 2019); circa il 76% proviene dal Comune di Firenze (92% nel 2020 e 93% nel 2019). Si riporta di seguito una sintesi dei principali Comuni:

COMUNE DI PROVENIENZA	N. pazienti 2022	%	N. pazienti 2021	%	N. pazienti 2019	%
FIRENZE	45.481	76%	53.526	92%	54.875	93%
SCANDICCI	2.010	3%	662	1%	742	1%
FIESOLE	1.004	2%	356	1%	388	1%
BAGNO A RIPOLI	588	1%	202	0%	226	0%
SESTO FIORENTINO	694	1%	181	0%	199	0%
LASTRA A SIGNA	480	1%	159	0%	162	0%
IMPRUNETA	455	1%	134	0%	137	0%
VAGLIA	258	0%	89	0%	131	0%
PONTASSIEVE	378	1%	120	0%	120	0%
PRATO	442	1%	72	0%	111	0%
CAMPI BISENZIO	453	1%	96	0%	106	0%
SAN CASCIANO IN VAL DI PESA	272	0%	64	0%	80	0%
SIGNA	215	0%	52	0%	70	0%
GREVE IN CHIANTI	160	0%	51	0%	59	0%
MONTESPERTOLI	152	0%	46	0%	61	0%
REGGELLO	154	0%	53	0%	57	0%
EMPOLI	159	0%	27	0%	41	0%
CALENZANO	153	0%	19	0%	20	0%
ALTRI	6.677	11%	2.517	4%	1.301	2%
Totale complessivo	60.185	100%	58.426	100%	58.886	100%

A fronte di una diminuzione degli utenti del comune di Firenze nel corso del 2022 si è assistito a un incremento dei pazienti da tutti i comuni limitrofi.

Progetti Speciali

Presso gli Ambulatori della Misericordia di Firenze sono attivi dei piani tariffari “di sostegno”, rivolti alle categorie di popolazione più bisognose. Le prestazioni all’interno di tali piani vengono effettuate a titolo

meramente gratuito o a tariffe simboliche. Generalmente l'accesso viene rivolto a persone con determinati livelli di ISEE, ma in taluni casi vengono accolte persone su segnalazione diretta di associazioni assistenziali di vario genere che operano sul territorio, i quali si rivolgono agli Ambulatori della Misericordia di Firenze per eventuali visite o altre prestazioni di cui necessitano i loro assistiti. Riportiamo di seguito il dettaglio delle prestazioni erogate nel corso del 2022:

- progetto “sostegno sanitario”: circa 265 prestazioni (di cui 211 prestazioni specialistiche e 54 prestazioni di Fisioterapia) ai circa 88 soggetti inclusi nel piano per complessive 32 posizioni aperte. In particolare il progetto sostegno sanitario, partito nel 2018 (all'inizio prevedendo prestazioni l'erogazione di tutte le prestazioni del nomenclatore in maniera gratuita), consiste nell'erogazione di tutte le visite specialistiche al costo di 25 euro mentre per la Fisioterapia, l'odontoiatria e tutto il resto delle prestazioni aggiuntive e diagnostiche, prevede uno sconto del 60%. Lo scopo del progetto è quello di dare un aiuto concreto alle famiglie indigenti che altrimenti non potrebbero accedere alle cure sanitarie, con tariffe sostanzialmente pari al ticket del servizio sanitario pubblico, ma con il vantaggio di poter usufruire immediatamente delle prestazioni. Al piano si accede dietro presentazione di ISEE in corso di validità accompagnato da un breve questionario sulla situazione socio-economica del soggetto richiedente e del nucleo familiare a cui appartiene;

- piano tariffario “tribunale dei minori”: circa 29 prestazioni specialistiche erogate, per la quasi totalità di odontoiatria (21 prestazioni);

- piano tariffari rivolti agli “indigenti”: circa 35 prestazioni erogate nell'ambito dei vari piani tariffari rivolti ai bisognosi che si sono susseguiti nel corso del 2022. Trattasi di piani tariffari che prevede visite gratuite e prestazioni aggiuntive scontate del 60% rispetto al tariffario; in tale piano vengono accolte le richieste che provengono dalle associazioni del territorio (in particolare nel corso del 2022, cooperativa Il Girasole, Diaconia Valdese, Acisjf, Centro ascolto alla vita), o dell'aiuto alimentare della Misericordia di Firenze;

- piano tariffario “decisione della direzione”: circa 57 prestazioni erogate. In tale piano tariffario vengono collocate le persone su indicazioni di associazioni o enti di vario genere, senza necessità di presentare documentazione giustificativa. Le prestazioni erogate afferiscono principalmente le branche di oculistica (11 prestazioni), medicina generale (9 prestazioni), otorinolaringoiatria (8 prestazioni), dermatologia (7 prestazioni), cardiologia (4 prestazioni), altre (18 prestazioni).

All'interno dei piani tariffari sopra elencati, come preannunciato, sono state erogate anche prestazioni di odontoiatria totalmente gratuite a circa 21 pazienti afferenti al progetto “tribunale dei minori”, per un valore complessivo di 9 mila euro e 22 pazienti afferenti il progetto “sostegno sanitario” per un totale prestazioni del valore di 5 mila euro, scontate del 50% circa.

Oltre a quanto sopra, è attivo ormai da fine 2018 il “progetto nascita”. Tale progetto consiste nella possibilità, per ciascuna donna in gravidanza, di poter usufruire di 3 prestazioni gratuite nell’arco dei 9 mesi di gestazione, a libera scelta tra visite ostetriche, ecografie ostetriche trimestrali, ecografie 3D e 4D, ecoflussimetria. Trattasi di prestazioni particolarmente onerose, dalle 55 euro della visita ai 130 euro delle eco 3D-4D, che vengono erogate in maniera totalmente gratuita. Al 31 dicembre 2022 il progetto contava un totale di 734 donne iscritte dall’inizio del progetto (di cui circa 290 nuove per i nostri ambulatori). Nel 2022 vi sono state 26 nuove aderenti, mentre sono state erogate circa 24 prestazioni totalmente gratuite per un valore di circa 2.500 euro. Dopo il primo anno in cui l’accesso al progetto era rivolto a tutti indistintamente, l’iscrizione adesso viene effettuata sulla base del proprio ISEE.

La presenza degli ambulatori in quattro aree fortemente urbanizzate della città di Firenze rappresenta un fattore di sviluppo comunitario partecipativo di notevole importanza. Infatti, accanto all’assistenza ai 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 dai servizi sanitari, coloro che meno manifestano il proprio disagio.

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. Necessità dell’utenza ed eventi straordinari sono elementi non prevedibili, alla cui variabilità è sicuramente esposto il conseguimento degli obiettivi prefissati. Tale aleatorietà è emersa chiaramente nel corso degli ultimi due anni con l’emergenza sanitaria. Assicurare la massima flessibilità della struttura monitorando statisticamente il bisogno dell’utenza potenziale, è strategico per valutare le azioni correttive, nonché per pianificare gli investimenti futuri. Tutta l’organizzazione dell’attività, inclusa la pianificazione degli investimenti, viene effettuata in modo tale da venire incontro alle maggiori richieste dell’utenza in termini di tipologia di prestazioni, sempre secondo il principio di offrire un servizio di qualità a prezzi contenuti rispetto al mercato. In tale ottica nel corso del 2022 si è provveduto al consolidamento degli investimenti effettuati nel corso dello scorso esercizio, ed in particolare l’apertura del nuovo ambulatorio in Viale dei Mille, il nuovo reparto di senologia e la saletta chirurgica presso il presidio di via del Sansovino. Nel corso del 2022 è stato recuperato, dopo un anno e mezzo dal suo lancio, l’investimento della saletta chirurgica, mentre l’incremento delle prestazioni di senologia ha consentito per questo anno il raggiungimento di un sostanziale pareggio dei costi.

Soprattutto per la senologia, a seguito anche dell’inserimento di una terza senologa in organico, numerose sono state le iniziative proposte in corso d’anno a tariffe minime, per effettuare attività di screening su un

tema particolarmente sentito per le donne in un settore tra i più colpiti durante la pandemia, con l'allungamento dei tempi di attesa nel settore pubblico. Le iniziative per la "donna" hanno coinvolto anche altre branche, come la ginecologia, attraverso la "promo donna 2022" che ha visto l'offerta di pacchetti dedicati a donne "under" 40 ed "over" 40 per attività di screening per tumore al seno e tumore al collo dell'utero. Il servizio è stato organizzato in modo tale da poter eseguire all'interno della stessa giornata tutte le prestazioni previste dal pacchetto.

Nel corso del 2023 sono previsti alcuni investimenti in nuovi macchinari e attrezzature medicali per rinnovare la dotazione esistente e per incrementare il livello di servizi offerti.

In particolare sono previsti dei lavori di rinnovo locali per il presidio di Novoli in piazzetta Valdambra, volti a migliorare l'ingresso e l'accessibilità dei pazienti nonché la possibilità di recuperare degli spazi per il potenziamento dell'attività oculistica e l'inserimento di un secondo ecografo, dedicato alla ginecologia.

Tra gli obiettivi degli Ambulatori del prossimo anno c'è anche quello di portare a regime il nuovo laser inserito sul presidio di viale dei Mille a fine 2022, che esegue trattamenti dermatologici, nonché di avviare l'implantologia odontoiatrica sul presidio di via del Sansovino.



6) **Situazione economica e finanziaria**

Ambulatori della Misericordia di Firenze è una Impresa Sociale senza scopo di lucro e con divieto di distribuzione degli utili. La società, dunque, si autofinanzia con quanto rimane dalla gestione di ogni anno; le entrate degli Ambulatori sono per la maggior parte derivanti dall'attività principale della Società (erogazione prestazioni ambulatoriali) nel rispetto del requisito di cui all'art. 2, comma 3, del D. Lgs. 24 marzo 2006, n. 155. Nel caso di investimenti importanti come accaduto per l'esercizio 2020, fa ricorso al sistema bancario, come nell'occasione dell'accensione di un mutuo ipotecario per l'investimento relativo al nuovo ambulatorio in viale dei Mille 90. Nel caso degli investimenti in apparecchiature strumentali all'attività viene privilegiato, laddove possibile, il ricorso a leasing finanziari o noleggi operativi.

La società non si avvale di raccolta fondi o di elargizioni pubbliche o private per finanziare la propria attività, ma ricorre solamente all'autofinanziamento. Si riporta di seguito una sintesi della situazione economica 2022, rimandando per i dettagli sulla situazione economica e finanziaria a quanto contenuto all'interno del bilancio di esercizio 2022.

Descrizione	31.12.2022	INC. %
RICAVI ATTIVITA' AMBULATORI	7.587.275	95%
OBLAZIONI E CONTRIBUTI	-	0%
RICAVI EMPORIO AUDIO-OTTICO	358.498	4%
ALTRI RICAVI E PROVENTI	56.028	1%
TOTALE RICAVI	8.001.801	100%
MATERIE PRIME, DI CONSUMO	- 411.719	-5%
COSTI PER SERVIZI	- 4.683.701	-59%
GODIMENTO DI BENI DI TERZI	- 298.930	-4%
COSTI PER IL PERSONALE	- 1.917.650	-24%
AMMORTAMENTI E SVALUTAZIONI	- 233.633	-3%
COSTI EMPORIO AUDIO-OTTICA	- 147.691	-2%
ONERI DIVERSI DI GESTIONE	- 302.653	-4%
SVALUTAZIONE CREDITI	- 1.065	0%
TOTALE COSTI	- 7.997.040	-100%
ALTRI PROVENTI FINANZIARI	-	0%
INTERESSI ED ONERI FINANZIARI	- 22.242	0%
TOTALE GESTIONE FINANZIARIA	- 22.242	0%
PROVENTI STRAORDINARI	20.446	0%
ONERI STRAORDINARI	- 16.024	0%
TOTALE GESTIONE STRAORDINARIA	4.421	0%
RISULTATO ANTE IMPOSTE	- 13.059	0%
IMPOSTE SUL REDDITO D'ESERCIZIO	-	0%
RISULTATO ECONOMICO	- 13.059	0%

Il Consiglio di Amministrazione valuta i rischi economici e finanziari connessi con la attività sociale di bassa entità, in quanto la maggior parte dei servizi viene resa direttamente ai beneficiari a tariffe preordinate e pagate al momento dell'erogazione della prestazione, sulla base delle quali vengono determinati e monitorati i costi; il rischio insolvenza è dunque basso e ristretto all'attività di audioprotesi, mentre l'indebitamento è minimo ed il suo ricorso viene effettuato solo in caso di investimenti, così come avvenuto nel corso dello scorso esercizio. 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; la gestione, complessivamente, consente dunque un margine, seppur ridotto, per la copertura di tutti i costi diretti ed indiretti.

7) Altre informazioni

Non vi sono indicazioni su contenziosi/controversie in corso che sono rilevanti ai fini della rendicontazione sociale. Non vi sono informazioni rilevanti relative al tema dell'impatto ambientale. La gestione dei rifiuti derivanti dall'attività sanitaria viene effettuata rispettando i criteri previsti dalla normativa di riferimento. In particolare la gestione dei rifiuti viene interamente affidata alla ditta "Ecologia Trasporti", specializzata in questo tipo di attività. L'impegno degli ambulatori è sempre quello di ridurre al minimo la produzione di rifiuti, nonché l'utilizzo di materiali riciclati nello svolgimento della propria attività. Tutti i prodotti altamente inquinanti (ad esempio per attività di sterilizzazione e disinfezione) sono stati sostituiti con materiali non pericolosi per l'ambiente.

A seguito dell'uscita dall'emergenza sanitaria, e conseguentemente con la riduzione dell'utilizzo dei DPI nel corso del 2022 e dell'utilizzo di minore materiale monouso (es. camici), si è ridotta anche la produzione di rifiuti nel corso dell'anno. L'azienda si è da tempo dotata di una specifica procedura per la gestione dei rifiuti, ove sono indicate tutti i passaggi da seguire per la gestione dei rifiuti stessi tra cui le modalità di stoccaggio, la tenuta di specifici registri ecc... Tutti gli ambulatori hanno infine la divisione dei rifiuti per effettuare la raccolta differenziata degli stessi in tutti gli spazi (uffici, sale di attesa, sale visita).

8) Monitoraggio svolto dall'organo di controllo

Il bilancio sociale dà conto dell'attività di monitoraggio sui punti riportati all'interno dell'articolo 6 punto 8

delle Linee guida di cui al decreto del 4 luglio 2019, e degli esiti della stessa, mediante la relazione dell'organo di controllo costituente parte integrante del bilancio sociale stesso.

Approvazione, deposito e pubblicazione

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

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, in linea con il disposto dell'articolo 7 delle Linee guida di cui al decreto del 4 luglio 2019 citato all'inizio del presente documento, attraverso la pubblicazione nel registro delle imprese contestualmente al deposito del bilancio di esercizio, oltre

Firenze, li 20/03/2023

Documento redatto ed approvato dal Consiglio di Amministrazione di Ambulatori della Misericordia di Firenze S.r.l. – Impresa Sociale, con la collaborazione della Direttrice Ilaria Cerrini e dal Direttore Amministrativo Dott. Maurizio Varone.