



**MISERICORDIA FIRENZE
AMBULATORI**

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

BILANCIO SOCIALE 2020

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. 6
4)	Persone che operano per l'ente	pag. 8
5)	Obiettivi e attività	pag. 9
6)	Situazione economica e finanziaria	pag. 16
7)	Altre informazioni	pag. 17
8)	Monitoraggio svolto dall'organo di controllo	pag. 17

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'asetticità 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.

In un anno difficile come quello appena passato, contraddistinto dalla pandemia per covid 19, gli Ambulatori hanno cercato ancora di più di contribuire con la loro attività al supporto della cittadinanza, al fianco degli enti pubblici di riferimento, e mediante l'espletamento della propria attività quotidiana nonostante i problemi derivanti dall'emergenza sanitaria in corso.

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 alle 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 2020.

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 allineato a 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.

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

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

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. i mezzi di comunicazione sociale
7. 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 lavori 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 dei lavoratori e degli utenti 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, i rappresentanti dei lavoratori e degli utenti possono 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. L'introduzione del consigliere come appena descritto, avendo superato la società i limiti dimensionali previsti, potrebbe essere collegata all'attuazione del RUNTS (Registro unico del Terzo Settore), previsto per fine giugno/inizio luglio 2021.

4) Persone che operano per l'ente

I dipendenti in forza presso gli Ambulatori della Misericordia di Firenze sono stati circa 47 nel corso del 2020. 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 hanno oscillato tra 10.936 euro e 111.798 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 fanno riferimento a: 1 direttore, 1 direttore amministrativo, 4 fisioterapisti, 5 addetti al call center, 1 ottico, 1 audioprotesista, 5 addetti all'amministrazione, 8 sanitari a vario titolo, 1 addetto alle pulizie, 18 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. 213 medici specialisti ai quali sono stati erogati compensi professionali per complessivi € 2.317 mila; nel corso dell'anno abbiamo usufruito dell'operato professione circa 10 fisioterapisti liberi professionisti per complessivi € 62 mila di compensi; a 7 infermiere libero professioniste sono stati riconosciuti compensi per di € 217 mila. I rapporti di cui sopra sono regolati da contratti di collaborazione d'opera libero-professionale.

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, nel corso dell'anno 2020 è stata limitata per effetto delle limitazioni dovute all'emergenza sanitaria tuttora in corso.

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.

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.

Attività

Di seguito una elencazione per specialità dei servizi effettuati nell'anno 2020 nei quattro ambulatori, comparato con l'esercizio precedente. Non sempre i numeri evidenziano il significato profondo della quotidiana partecipazione ai bisogni della cittadinanza tuttavia, sono importanti per capire il loro impatto. La differenza tra il totale delle visite 2020 (93 mila circa) e 2019 (122 mila circa), è attribuibile ai minori accessi dovuti alla pandemia da covid-19 che ha visto diverse settimane di lockdown generalizzato su tutto il territorio nazionale.

Specialità	Numero prestazioni 2020	Numero prestazioni 2019
DERMATOLOGIA	15.579	19.220
OCULISTICA	14.902	18.717

OTORINOLARINGOIATRIA	10.879	13.783
FISIOTERAPIA	6.183	13.512
GINECOLOGIA	8.678	9.848
ORTOPEDIA	7.909	7.392
CARDIOLOGIA	5.895	7.276
ECOGRAFIA	3.269	6.505
ODONTOIATRIA	2.384	3.185
FISIATRIA	406	2.898
UROLOGIA	2.387	2.662
MEDICINA TRASPORTI	2.081	2.105
PODOLOGIA	1.509	1.619
PSICOLOGIA	1.181	1.607
GASTROENTEROLOGIA	581	1.217
ANGIOLOGIA	1.728	1.138
CHIRURGIA GENERALE E PROCTOLOGIA	1.219	1.072
PSICHIATRIA	870	1.020
ENDOCRINOLOGIA	1.004	990
DIETOLOGIA	579	934
ALLERGOLOGIA E IMMUNOLOGIA	612	905
SENOLOGIA	578	-
PNEUMOLOGIA	523	730
MEDICINA GENERALE	259	607
REUMATOLOGIA	461	421
MEDICINA DELLO SPORT	99	420
NEUROLOGIA	488	413
AGOPUNTURA	452	411
RADIOLOGIA	247	263
NEUROFISIOLOGIA	-	241
LOGOPEDIA	59	141
GERIATRIA	109	109
NEUROCHIRURGIA	14	96
NEUROPSICHIATRIA INFANTILE	11	94
UROGINECOLOGIA	93	93
DIETISTICA	20	82
ALTRE	327	362
Totale complessivo	93.575	122.088

Rispetto allo scorso esercizio sono state incluse le prestazioni di saletta chirurgica all'interno della branca "chirurgia generale e proctologia", e le prestazioni di senologia, entrambe attive dal mese di settembre 2020.

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.

Presidi	Iniezioni 2020	Iniezioni 2019
Ambulatorio Vicolo Adimari	1.265	1.889
Ambulatorio Viale dei Mille	1.264	2.116
Ambulatorio Via del Sansovino	1.889	2.300
Ambulatorio Novoli	1.078	1.137
Totale	5.496	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 che ha visto, nel corso del 2020, 19.207 utenti contro i 7.675 utenti del 2019. Il grande incremento rispetto allo scorso anno è attribuibile ai maggiori accessi per prelievi e tamponi Covid-19, come riportato nel paragrafo successivo.

Gli Ambulatori forniscono inoltre un servizio infermieristico domiciliare (principalmente prelievi, iniezioni e medicazioni). Nel corso del 2020 tale servizio ha contato 1.527 prestazioni contro le 1.135 prestazioni del 2019. Il servizio domiciliare è presente anche per la Fisioterapia, con circa 189 prestazioni contro le 200 prestazioni del 2019.

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

Durante il periodo di emergenza, Ambulatori ha continuato a garantire alla cittadinanza l’erogazione delle prestazioni sanitarie essenziali e non rinviabili, che è stata di fondamentale importanza in un periodo in cui l’accesso alle strutture pubbliche, soprattutto per situazioni di minore emergenza, non è stato più possibile; è in tale contesto gli Ambulatori della Misericordia di Firenze, seppur in maniera ridotta per alcuni presidi, hanno deciso di continuare ad essere aperti al pubblico con accesso limitato alle sole emergenze. Imponenti, in termini organizzativi ed economici, sono state le misure di prevenzione adottate per far sì che l’attività potesse continuare in tutta sicurezza. Gli Ambulatori della Misericordia di Firenze sono stati dunque in prima linea nell’effettuazione dei servizi che la Regione Toscana ha posto in essere per effettuare l’attività di screening su tutto il territorio regionale. In particolare sono stati effettuati tamponi per conto della ASL ma anche privati. Per l’attività di erogazione dei tamponi è stato allestito un tendone nel controviale di via del Sansovino nei pressi dell’omonimo ambulatorio. Complessivamente sono stati effettuati in tutto il 2020 circa 20 mila tamponi e 3.700 test sierologici. Per quanto riguarda i tamponi sono stati effettuati: 8.300 tamponi

privati, 8.300 tamponi in modalità drive per conto della ASL, 3.000 tamponi antigenici rapidi a scuole pubbliche e private, 651 tamponi domiciliari.

L'impatto economico dell'epidemia per gli Ambulatori della Misericordia di Firenze è stato senza dubbio importante, così come lo è stato in qualsiasi settore economico. Basti pensare che per far fronte alle attività covid e la messa in sicurezza quotidiana dei quattro presidi in cui opera la società ha speso, tra le altre voci, circa 120 mila euro circa di DPI, 20 mila euro circa di personale infermieristico, 35 mila euro circa di tamponi a personale dipendente, liberi professionisti, sanitari e non sanitari, 20 mila euro circa di maggiori oneri di pulizia.

Come detto in precedenza, gli Ambulatori hanno sentito la responsabilità di dover rispondere ad un'esigenza della popolazione fiorentina emersa a seguito del divieto di recarsi presso strutture pubbliche per motivi di salute. Difatti, l'attività ambulatoriale ospedaliera della ASL è stata interrotta così come l'attività ricettiva del pronto soccorso è stata ridotta. La volontà di non chiudere nessun presidio e di erogare in ogni caso le prestazioni sanitarie essenziali e non differibili è stato un punto cardine dell'attività degli Ambulatori di questi mesi, in linea con la filosofia che da sempre contraddistingue i principi della Misericordia. Anche tutte le attività di supporto allo screening della popolazione, seppur dispendiose in termini di risorse e di personale e certamente non sempre remunerative, sono state svolte in questo senso.

Dati sui pazienti

Nel 2020 per effetto della pandemia da covid 19 che ha previsto lockdown generalizzato in tutta Italia, il numero dei pazienti che si sono rivolti agli ambulatori per ottenere servizi sanitari di vario genere si è fortemente contratto. Si riporta di seguito la divisione degli utenti degli ambulatori 2020 per fascia d'età, comparato con il 2019:

Totale Utenti	2020	2019
<i>Utenti per fascia d'età:</i>		
<i>tra 0 e 25 anni</i>	7.067	8.983
<i>tra 26 e 39 anni</i>	8.693	10.582
<i>tra 40 e 70 anni</i>	21.786	26.260
<i>oltre 70 anni</i>	11.513	13.061
Totale	49.059	58.886

Circa il 59% degli utenti 2020 è di sesso femminile (era il 61% nel 2019), e circa il 73% proviene dal Comune di Firenze (93% lo scorso anno). Si riporta di seguito una sintesi dei principali Comuni:

COMUNE DI PROVENIENZA	N. pazienti 2020	%	N. pazienti 2019	%
FIRENZE	37.988	77%	54.875	93%
SCANDICCI	1.595	3%	742	1%
FIESOLE	762	2%	388	1%
BAGNO A RIPOLI	438	1%	226	0%
SESTO FIORENTINO	460	1%	199	0%
LASTRA A SIGNA	382	1%	162	0%
IMPRUNETA	337	1%	137	0%
VAGLIA	203	0%	131	0%
PONTASSIEVE	264	1%	120	0%
PRATO	318	1%	111	0%
CAMPI BISENZIO	387	1%	106	0%
SAN CASCIANO IN VAL DI PESA	171	0%	80	0%
SIGNA	168	0%	70	0%
GREVE IN CHIANTI	141	0%	59	0%
MONTESPERTOLI	141	0%	61	0%
REGGELLO	123	0%	57	0%
EMPOLI	103	0%	41	0%
CALENZANO	101	0%	20	0%
ALTRI	4.977	10%	1.301	2%
Totale complessivo	49.059	100%	58.886	100%

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, 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 2020:

- progetto “sostegno sanitario”: circa 341 prestazioni (di cui 163 prestazioni specialistiche e 178 prestazioni di Fisioterapia) ai circa 100 soggetti inclusi nel piano. In particolare il progetto sostegno sanitario, partito nel 2018, consiste nell’erogazione di tutte le prestazioni sanitarie, inclusa l’odontoiatria, al costo di 13 euro mentre, per la Fisioterapia, di ottenere uno sconto del 50% sulle prestazioni. Lo scopo del progetto è quello di dare un aiuto concreto alle famiglie indigenti che altrimenti non potrebbero accedere alle cure sanitarie;
- piano tariffario “tribunale dei minori”: circa 10 prestazioni specialistiche erogate, partito nel 2020;
- piano tariffario “bisognosi”: circa 187 prestazioni (di cui 167 prestazioni specialistiche e 20 prestazioni di fisioterapia). Trattasi di piano tariffario che prevede visite gratuite e prestazioni aggiuntive scontate;

- piano tariffario “decisione della direzione”: circa 64 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.

All'interno dei piani tariffari sopra elencati sono state erogate anche prestazioni di odontoiatria totalmente gratuite a circa 32 pazienti (principalmente afferenti ai piani tariffari “progetto sostegno sanitario” e “tribunale dei minori”) per un valore complessivo di 33 mila euro (9 mila euro nel corso del 2019).

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 2020 il progetto contava un totale di 704 donne iscritte, alle quali sono state erogate dall'inizio del progetto 569 prestazioni per un valore di circa 50 mila euro. Nel 2020 vi sono state 27 nuove aderenti, mentre sono state erogate circa 83 prestazioni totalmente gratuite per un valore di 6 mila euro. Dal 2020 è stato rivisto l'accesso al progetto, prima rivolto a tutte le donne in gravidanza indistintamente mentre adesso in base al 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 del 2020 con la crisi sanitaria tuttora in corso, che ha visto diminuire fortemente il numero dei pazienti, come detto sopra. Assicurare la massima flessibilità della struttura monitorando statisticamente il bisogno dell'utenza potenziale, è strategico per valutare le azioni correttive, come avvenuto proprio nel corso del 2020, 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 2020 sono stati raggiunti due importanti

obiettivi per la vita degli Ambulatori della Misericordia di Firenze, nonostante la crisi sanitaria ed economica che ha colpito anche gli Ambulatori. Il primo è stato l'apertura del nuovo Ambulatorio in viale dei Mille 90, con l'abbandono definitivo dei vecchi ambulatori presso la sezione della Misericordia di Firenze. I nuovi ambulatori regalano nuovi spazi alla cittadinanza, offrendo maggiori prestazioni di diagnostica e maggiori specialistiche rispetto ai precedenti, oltre che al punto prelievi Synlab. Il secondo è relativo all'apertura del centro di senologia presso il presidio in via del Sansovino, con l'installazione di un mammografo 3D con tomosintesi. Il centro di senologia rappresenta il primo investimento in diagnostica "pesante" da parte degli Ambulatori della Misericordia di Firenze. Completano gli investimenti del 2020 anche l'installazione di una saletta chirurgica per piccoli interventi ambulatoriali a minore invasività sempre presso il presidio di via del Sansovino, e l'acquisto di una cabina spirometro per diagnosi pneumologiche approfondite (ad esempio nei malati post covid). Anche nei casi sopra riportati le tariffe delle prestazioni sono state stabilite ad un livello accessibile a tutti, con tempi di erogazioni rapidi e certi.

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. Tuttavia sono giunti dagli utenti contributi volontari per 500 euro a seguito dell'erogazione di tamponi domiciliari, oltre a 1.500 euro da parte di UBI Banca a titolo di contributo per la diagnostica senologica.

Si riporta di seguito una sintesi della situazione economica 2020, rimandando per i dettagli sulla situazione economica e finanziaria a quanto contenuto all'interno del bilancio di esercizio 2020.

Descrizione	31.12.2020	INC. %
RICAVI ATTIVITA' AMBULATORI	5.165.649	94%
RICAVI EMPORIO AUDIO-OTTICO	317.945	6%
ALTRI RICAVI E PROVENTI	64.003	1%
TOTALE RICAVI	5.547.597	100%
MATERIE PRIME, DI CONSUMO	- 454.914	-8%
COSTI PER SERVIZI	- 3.243.407	-59%
GODIMENTO DI BENI DI TERZI	- 121.599	-2%
COSTI PER IL PERSONALE	- 1.545.385	-28%
AMMORTAMENTI E SVALUTAZIONI	- 200.568	-4%
COSTI EMPORIO AUDIO-OTTICA	- 136.188	-2%
ONERI DIVERSI DI GESTIONE	- 215.621	-4%
TOTALE COSTI	- 5.917.681	-107%
INTERESSI ED ONERI FINANZIARI	- 56.486	-1%
TOTALE GESTIONE FINANZIARIA	- 56.581	-1%
PROVENTI STRAORDINARI	15.598	0%
ONERI STRAORDINARI	- 2.740	0%
TOTALE GESTIONE STRAORDINARIA	12.858	0%
RISULTATO ANTE IMPOSTE	- 413.806	-9%
RISULTATO ECONOMICO	- 413.806	-9%
	-	
EBITDA	- 169.516	-3%

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 del 2020. 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 per la copertura di tutti i costi diretti ed indiretti. Il 2020 è stato un anno sfidante in questo senso in quanto ha visto il completarsi importanti investimenti, l'aumento dei costi derivanti dall'attività caratteristica (che a differenza di molti competitor non è stata ribaltata sull'utenza tramite un aumento dei prezzi delle tariffe), ed una contrazione delle entrate solo parzialmente compensata con le attività covid.

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. Purtroppo con l’avvento della crisi sanitaria la produzione di rifiuti speciali è fisiologicamente incrementata. 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 18/05/2021

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.