

# BILANCIO SOCIALE

escvapió



# 2021

# SOMMARIO

**PREMESSA**

**METODOLOGIA**

**INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE**

**LA STORIA DELL' ASSOCIAZIONE INFOGRAFICA**

**STRUTTURA; GOVERNO; ORGANIZZAZIONE**

Assemblea e C.d.A. dell'Associazione

Assemblea e C.d.A. dell'Associazione

**STRUTTURA ORGANIZZATIVA**

**ATTIVITÀ DEL C.D.A.**

**ATTIVITÀ DELL' ASSEMBLEA DEI SOCI**

**GLI STAKEHOLDERS**

Portatori di Interessi Interni

**GLI STAKEHOLDERS**

Portatori di interessi Esterni

**PERSONE**

**PERSONALE VOLONTARIO**

**PERSONALE DIPENDENTE**

**ATTIVITÀ E UNITÀ FUNZIONALI**

**CENTRALE OPERATIVA DI 2° LIVELLO | FIRENZE**

**CENTRALE EMERGENZA TERRITORIALE | ALTA TOSCANA**

**CENTRALE EMERGENZA TERRITORIALE | LIVORNO PISA**

**CENTRALE EMERGENZA TERRITORIALE | PISTOIA EMPOLI**

**FUNZIONE 2 SANITÀ REGIONALE PER LE MAXIEMERGENZE E CENTRALE C.R.O.S.S.**

**CENTRALE EMERGENZA TERRITORIALE | SIENA GROSSETO**

**CENTRALE OPERATIVA CONTINUITÀ ASSISTENZIALE**

**PROVINCIA DI LIVORNO**

**AREA TRASPORTI SOCIALI**

**PROGETTO PRONTO BADANTE IN REGIONE TOSCANA**

**SERVIZIO PONTE ENS (ENTE NAZIONALE SORDI)**

**STAFF DI DIREZIONE**

**CENTRALE OPERATIVA CONTINUITÀ ASSISTENZIALE**

**AREA VASTA CENTRO**

**CENTRALE OPERATIVA CONTINUITÀ ASSISTENZIALE**

**PROVINCIA DI AREZZO**

## **SERVIZI TEMPORANEI LEGATI ALL'EMERGENZA COVID**

Servizio call center SOSpesa

### **SERVIZIO PRENOTAZIONE VACCINALE VOLONTARI E SERVIZIO PRENOTAZIONE VACCINALE POPOLAZIONE OVER 80**

Attività CROSS rafforzata (h 24)

Unità di Strada Infermieristica

## **IL COVID E LA SITUAZIONE DEL PERSONALE DAL PUNTO DI VISTA DELLE MALATTIE.**

### **ATTIVITÀ E OBIETTIVI**

Formazione esterna

Ampliamento area di intervento per i Trasporti Sociali

Revisione Forma giuridica

Acquisto sede operativa per attività direttamente gestite

### **SITUAZIONE ECONOMICO FINANZIARIA**

### **ALTRE INFORMAZIONI**

### **MONITORAGGIO SVOLTO DALL'ORGANO DI CONTROLLO**

### **APPROVAZIONE**

## PREMESSA

*Carissimi,*

*al di là degli obblighi imposti dalla vigente normativa applicata agli enti del terzo settore come specificato nel DM 4 luglio 2009 (G.U. N. 186 del 9-8-2019), è con autentico piacere che io, unitamente al CdA, Vi presento questo secondo bilancio sociale.*

*Tale occasione ci permette di affiancare al “tradizionale” bilancio di esercizio, uno strumento ulteriore ed approfondito di rendicontazione che fornisce, non solo una valutazione economica sull’andamento della nostra Associazione, ma, cosa a nostro avviso più importante, getta luce su una visione più ampia e sociale del nostro operato.*

*La sfida intrapresa nel 2003 con la nascita dell’allora Associazione Esculapio, ha visto profondi mutamenti che si sono avvicendati nel panorama del delicato settore del trasporto sanitario; primo fra tutti l’affermarsi della presenza e professionalità della figura cardine del sistema dell’emergenza urgenza, ovvero l’operatore tecnico di centrale operativa. Questa figura così particolare, espressione dei valori profondi che il volontariato in Toscana rappresenta, costituisce la garanzia che le Associazioni di Volontariato e i Comitati di CRI, operanti sul territorio, siano adeguatamente rappresentati nel sistema cruciale di gestione della logistica dell’emergenza / urgenza territoriali.*

*A questo percorso si sono affiancati, nel tempo, molteplici attività che ci hanno visti promotori di tutti quei valori che i Soci Fondatori rappresentano sostanzialmente, ovvero la presenza nella gestione della logistica dei trasporti sociali nella zona SdS Fiorentina Nord Ovest, nei quattro comuni aderenti della zona fiorentina sud est e per la zona SdS Empoiese – Valdelsa, la presenza nel call management del servizio di continuità assistenziale per la provincia di Livorno, per l’azienda Toscana Centro e per la Provincia di Arezzo, l’apporto continuativo nella cabina di regia del progetto Pronto badante in Regione Toscana.*

*Proprio ai Soci Fondatori, nonché a tutti i preziosi collaboratori che hanno reso possibile ogni risultato conseguito, va, oltre la nostra gratitudine e riconoscenza, la redazione di questo documento, quale occasione di verifica ed analisi per trovare, nelle nostre radici, nuovo impulso per proseguire entusiasti nella mission che ci è propria.*

*Il presidente  
Enrico Sardelli*

## METODOLOGIA

Il presente documento rappresenta la seconda edizione del bilancio sociale.

Il periodo di riferimento è l'anno 2021.

Il gruppo di redazione del presente documento è stato costituito dal presidente, dai consiglieri delegati, dal coordinatore regionale, dallo staff.

Il percorso, attivato con indicazione del coordinatore regionale il 07/03/2022, ha visto il coinvolgimento unicamente di *stakeholders* interni.

Il bilancio è strutturato tenendo in considerazione:

- linee guida riportate nel DM 4 luglio 2009 (G.U. 186 del 9-8-2019);
- i principi di redazione elaborati dal GBS (Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale) 2013;

Il presente documento si propone di rendere conto di tutto l'operato dell'Associazione.

Il presente bilancio sociale verrà diffuso agli *stakeholders* attraverso i seguenti canali:

- Internet (sito web)
- Posta elettronica
- Assemblea dei soci

La diffusione in Assemblea dei Soci sarà l'occasione di un confronto sulle strategie aziendali da impiegare per il futuro dell'Associazione.

Il presente documento viene realizzato non solo per adempiere alla normativa vigente, ma nell'ottica di un percorso di continuo miglioramento, quale base di partenza per una strategia sinergica di verifica.

## INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE

Denominazione	<b>Esculapio OdV</b>
Indirizzo sede legale	<b>Via della Mattonaia, 17 – 50121 – Firenze, c/o Studio SDB Dal Pino Associati</b>
Indirizzo sede direzionale	<b>Viale G. Matteotti, 9/D – 51100 – Pistoia</b>
Forma giuridica e modello di riferimento	<b>Organizzazione di Volontariato</b>
Trasformazioni nel tempo	<b>Trasferimento ramo d'azienda da Confederazione Nazionale delle Misericordie d'Italia a Federazione delle Misericordie della Toscana per la cessione delle attività di competenza regionali, repertorio n. 3448, Raccolta n. 2589</b>
Codice Fiscale	<b>Trasformazione in OdV 26/06/2020, repertorio n. 11.420, Raccolta n. 7719 94108540488</b>
Iscrizione Albo Regionale del Volontariato della Toscana	<b>N° 605, Registro Regionale del Volontariato, sez. Città Metropolitana di Firenze, Atto Dirigenziale n. 103 del 14/01/2005</b>
Telefono	<b>0573 228584</b>
Fax	<b>0573 228590</b>
Sito internet	<b><a href="https://www.esculapio.org">https://www.esculapio.org</a></b>
E-mail	<b><a href="mailto:segreteria@esculapio.org">segreteria@esculapio.org</a></b>
PEC	<b><a href="mailto:associazione.esculapio@legalmail.it">associazione.esculapio@legalmail.it</a></b>
Codice ATECO	<b>94.99.90</b>

Secondo quanto riportato nello statuto, l'oggetto sociale dell'Associazione è il seguente:

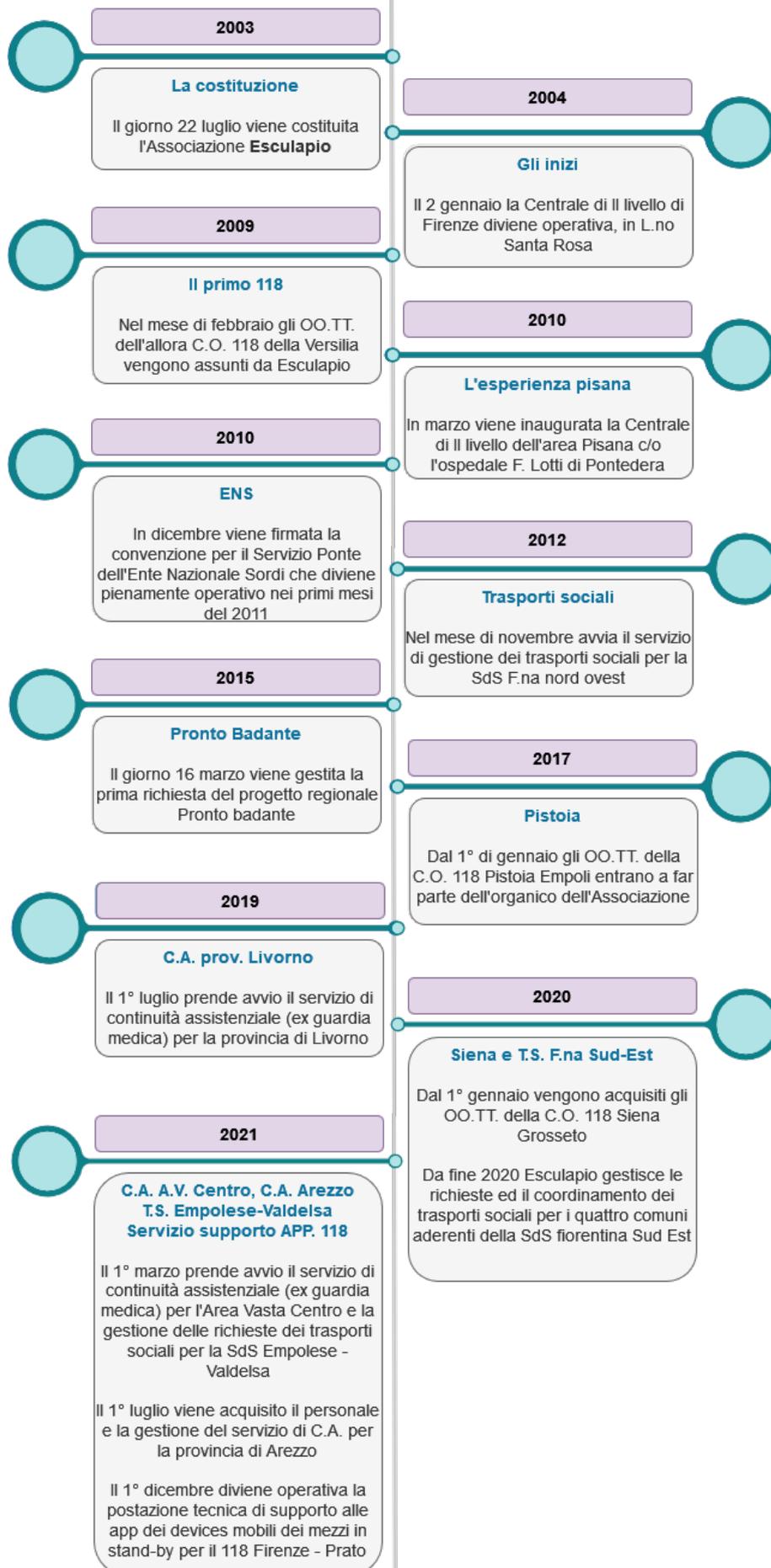
*L'Associazione, nella continuità degli ideali e delle finalità della Federazione Regionale delle Misericordie della Toscana e del Comitato Regionale A.N.P.A.S. della Toscana, persegue esclusivamente scopi di utilità sociale, ovvero il coordinamento, l'organizzazione e la gestione dei servizi svolti dalle associate e dalle Associazioni ad esse aderenti. Fanno parte degli scopi sociali gli interventi e le prestazioni in ambito sanitario, sociale e socio sanitario, la progettazione tecnico*

*professionale, il reclutamento e la formazione degli operatori tecnici di Centrale Operativa, trasporto sociale istituzionale, trasporto socio sanitario pubblico e privato, trasporto materiali e similari; il coordinamento delle suddette funzioni in ambito locale, provinciale, di area vasta, regionale o nazionale; l'analisi dei processi tecnologici e di innovazione generali e specifici, informatici ed informativi; la sperimentazione di modelli di efficienza ed appropriatezza in ambito sociale e socio sanitario e di rete; l'applicazione dei medesimi modelli in ambito geografico di riferimento; la collaborazione con enti o istituti scientifici universitari per l'individuazione e sperimentazione di nuove pratiche.*

*Ai fini di quanto previsto dalle norme vigenti, sono comunque rilevanti, seppur a solo titolo esemplificativo, per l'attività dell'Associazione tutti i seguenti settori:*

- la promozione, lo sviluppo e la razionalizzazione di alcuni servizi delle organizzazioni di volontariato e del terzo settore rivolti alla popolazione. In particolare, scopo principale dell'Associazione è la gestione e l'organizzazione del servizio di trasporto socio sanitario pubblico, privato, trasporto materiali e similari svolto dalle organizzazioni di volontariato aderenti ai soci dell'Associazione stessa, e ciò anche mediante l'istituzione e la gestione di apposite strutture decentrate denominate "Centrali Operative del Volontariato", in sede singola o integrate nelle Centrali 118 o del Numero Unico NUE 112;*
- le iniziative di formazione ed informazione sanitaria e di prevenzione della salute nei suoi vari aspetti sanitari e sociali;*
- le iniziative di protezione civile e di tutela dell'ambiente;*
- le iniziative di formazione;*
- qualunque azione prevista da bandi di progetto proposti da Enti Pubblici, istituzionali e privati;*
- accoglienza umanitaria ed integrazione sociale dei migranti;*
- le attività secondarie e strumentali rispetto a quelle elencate.*

# LA STORIA DELL' ASSOCIAZIONE INFOGRAFICA



## STRUTTURA; GOVERNO; ORGANIZZAZIONE

L'Associazione Esculapio OdV è composta pariteticamente dai due Soci Fondatori (A.N.P.A.S. Comitato Regionale della Toscana e Federazione Regionale delle Misericordie della Toscana), che manifestano la loro rappresentanza in parti uguali e non inferiore all'80% nei membri componenti l'Assemblea.

Sempre i Soci Fondatori esprimono i componenti il CdA, organo di governo dell'Associazione. La presidenza all'interno del CdA viene alternativamente ricoperta da un membro espressione di uno o dell'altro Socio Fondatore.

### Assemblea e C.d.A. dell'Associazione

Tutte le nomine sono espressione delle volontà dei Soci Fondatori.

#### ASSEMBLEA

Nome e Cognome	Organismo Federativo	Data inizio mandato	Data fine mandato
Francesca Ambrogini	A.N.P.A.S.	23/10/2020	2025
Mauro Bianchi	A.N.P.A.S.	23/10/2020	2025
Roberto Cerulli	Misericordie	23/10/2020	2025
Gabriele Cipriani	Misericordie	23/10/2020	2025
Luciano Falchi	Misericordie	23/10/2020	2025
Mariano Falcini	A.N.P.A.S.	23/10/2020	2025
Fabrizio Giromella	A.N.P.A.S.	23/10/2020	2025
Cristian Gori	Misericordie	23/10/2020	2025
Lamberto Moretti	A.N.P.A.S.	23/10/2020	2025
Massimiliano Pieroni	Misericordie	23/10/2020	2025

#### C.d.A.

Nome e Cognome	Organismo Federativo	Data inizio mandato	Data fine mandato
Enrico Sardelli (presidente)	Misericordie	23/10/2020	2025
Luca Vetrini (vicepresidente)	A.N.P.A.S.	23/10/2020	2025
Maurizio Novi	Misericordie	23/10/2020	2025
Gabriele Bertolacci	Misericordie	23/10/2020	2025
Francesco Cantini	A.N.P.A.S.	23/10/2020	2025
Nico Capperucci	Misericordie	23/10/2020	2025
Fabio Ceccolini	Misericordie	23/10/2020	2025
Luciano Corti	Misericordie	23/10/2020	2025
Marco Magri	A.N.P.A.S.	23/10/2020	2025
Marco Malaspina	A.N.P.A.S.	23/10/2020	2025
Andrea Nuti	A.N.P.A.S.	23/10/2020	2025
Daniele Tronci	A.N.P.A.S.	23/10/2020	2025

## Assemblea e C.d.A. dell'Associazione

### ORGANO DI CONTROLLO

<b>Nome e Cognome</b>	<b>Organismo Federativo</b>	<b>Data inizio mandato</b>	<b>Data fine mandato</b>
Andrea Bertoncini	Misericordie	23/10/2020	2024
Andrea Panelli	Misericordie	23/10/2020	2024

### REVISORE LEGALE DEI CONTI

<b>Nome e Cognome</b>	<b>Organismo Federativo</b>	<b>Data inizio mandato</b>	<b>Data fine mandato</b>
Federico Musetti	A.N.P.A.S.	23/10/2020	2024



## ATTIVITÀ DEL C. D. A.

Anno	Data	% presenti	Odg
<b>2021</b>	19/01/2021	75%	Comunicazioni del Presidente; Approvazione verbale seduta precedente; Progetto Pronto Badante, approfondimenti; Proposta modalità organizzative del Consiglio; Aggiornamento personale dipendente; Varie ed eventuali.
	16/02/2021	100%	Comunicazioni del Presidente; Approvazione verbale seduta precedente; Modalità organizzative del Consiglio, relative determinazioni; Aggiornamento personale dipendente; Varie ed eventuali.
	16/03/2021	100%	Comunicazioni del Presidente; Approvazione verbale seduta precedente; Presentazione bozza bilancio 2020; Valutazione acquisto sede operativa, relative determinazioni; Conti correnti Associativi, relative determinazioni; Aggiornamento personale dipendente; Varie ed eventuali.
	20/04/2021	91,7%	Comunicazioni del Presidente; Approvazione verbale seduta precedente; Bilancio 2020, relative determinazioni; Presentazione e approvazione bilancio preventivo 2021; Richiesta Azienda USL Sud/Est per avvio centrale di continuità assistenziale; Aggiornamento personale dipendente; Varie ed eventuali.
	25/05/2021	100%	Comunicazioni del Presidente; Approvazione verbale seduta precedente; Bilancio Consuntivo 2020; Richiesta Azienda USL Sud/Est per avvio centrale di continuità assistenziale; Aggiornamento personale dipendente, relative determinazioni; Varie ed eventuali.
	28/06/2021	58,3%	Comunicazioni del Presidente; Avvio centrale di continuità assistenziale Azienda USL Sud/Est – Arezzo e passaggio personale attualmente in servizio; Bilancio Sociale, relative determinazioni; Varie ed eventuali.

Anno	Data	% presenti	Odg
<b>2021</b>	15/07/2021	66,6%	Comunicazioni del Presidente; Approvazione verbali sedute precedenti; Percorsi di selezione e formazione; Relazione del tavolo di lavoro per la forma giuridica dell'Associazione; Aggiornamento personale dipendente, relative determinazioni; Varie ed eventuali.
	07/09/2021	91,7%	Sostituzione personale C.O. Alta Toscana e valutazione richieste di trasferimento sede; Varie ed eventuali.
	28/09/2021	91,7%	Comunicazioni del Presidente; Approvazione verbali sedute precedenti; Revisione conti correnti bancari e linee di fido, relative determinazioni; Forma giuridica dell'Associazione; Aggiornamento personale dipendente, relative determinazioni; Varie ed eventuali.
	26/11/2021	66,6%	Comunicazioni del Presidente; Approvazione verbale seduta precedente; Provvedimenti disciplinari personale dipendente; Rinnovo gestione privacy, nomina DPO; Avvio postazione tecnica C.O. Firenze; Aggiornamento personale dipendente, relative determinazioni; Varie ed eventuali.

In azzurro sono indicati i Consigli di Amministrazioni convocati d'Urgenza

## ATTIVITÀ DELL' ASSEMBLEA DEI SOCI

Anno	Data	% presenti	Odg
2021	19/01/2021	80%	Nomina segretario verbalizzante; Presentazione delle attività associative e della struttura organizzativa; Nomina dell'organo di controllo e del Revisore legale dei conti; Varie ed eventuali.
	28/06/2021	60%	Nomina segretario verbalizzante; Comunicazioni del Presidente; Presentazione bilancio sociale e approvazione bilancio consuntivo al 31/12/2020; Presentazione e approvazione bilancio preventivo 2021; Modalità di approvazione verbali assemblea dei soci; Varie ed eventuali.

## GLI STAKEHOLDERS

Con *stakeholder* si intende "portatore di interesse", ovvero ogni gruppo o individuo che può influenzare o che può essere influenzato dagli obiettivi dell'Associazione.



Gli *stakeholders* vengono divisi in interni ed esterni, perché diverse sono le relazioni che si instaurano con gli uni e con gli altri e diverse sono quindi le aspettative sulla base dei risultati conseguiti o meno.

### Portatori di Interessi Interni

P.I.I.	Natura dell'interesse dell'interlocutore	Tipologia di relazione
<b>Organi direzionali Volontari (Assemblea dei Soci, C.d.A.)</b>	Interlocazione politica, supporto organizzazione interna, sviluppo dell'attività, beneficio da economie di scala, integrazione territoriale	Gestionale
<b>Dipendenti e collaboratori</b>	Sostentamento economico, crescita professionale, orientamento motivazionale, appartenenza all'ideologia del Volontariato come bene fondante la società.	Prestazione professionale, promozione e realizzazione degli obiettivi e della <i>mission</i> dell'Associazione.

## GLI STAKEHOLDERS

### Portatori di interessi Esterni

P.I.E.	Natura dell'interesse dell'interlocutore	Tipologia di relazione
<b>Pubblica Amministrazione</b>	Fornitura di servizi sul territorio nel rispetto di standard e qualità per ottenere risposta ai bisogni della cittadinanza e consenso politico	Fornitura di servizi con contratti e convenzioni
<b>Aziende Sanitarie Aree Vaste</b>	Fornitura di servizi sul territorio nel rispetto dei valori condivisi col volontariato per ottenere risposte ai bisogni strategici delle CC.OO.	Fornitura di servizi con contratti e convenzioni
<b>Regione Toscana</b>	Co-progettazione interventi con assessorato diritti di cittadinanza e coesione sociale, settore welfare e sport, p.o. politiche per la famiglia e progetti innovativi	<i>Partnership</i> progetti
<b>Istituzioni del terzo settore sul territorio</b>	Lettura dei bisogni, co-programmazione e co-progettazione politiche sociali	<i>Partnership</i> progetti e interlocuzione politica
<b>Comunità territoriali</b>	Risposta ai bisogni sociali e culturali	Erogazione servizi, sensibilizzazione, promozione culturale
<b>Associazioni di Volontariato</b>	Rispetto dei valori del volontariato e degli standard operativi condivisi	<i>Partnership</i> progetti, sensibilizzazione, promozione culturale
<b>Utenti</b>	Soddisfazione servizio	Clientelare
<b>Fornitori</b>	Economico, responsabilità sociale d'impresa	Prestazione, sponsorizzazione

# PERSONE

## PERSONALE VOLONTARIO

Il personale volontario è la risorsa di indirizzo dell'Associazione Esculapio OdV, rappresentanza insostituibile degli Organismi Federativi del volontariato regionale Toscano, ricopre le posizioni apicali di governo dell'Associazione.

Si impegna nel portare avanti gli ideali dei Soci Fondatori, conciliandoli con la *governance* delle realtà direzionali, operative, dell'Associazione e dei coordinamenti associativi territoriali.

Svolge inoltre l'importantissimo compito di vigilanza e controllo nella correttezza dello statuto associativo.

Per i dati relativi all'attività del personale volontario fare riferimento al paragrafo relativo al CdA e all'Assemblea dei Soci

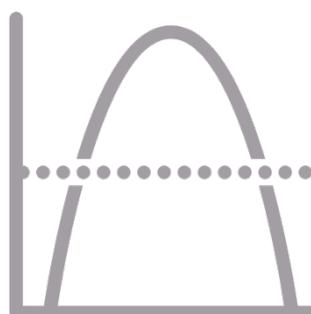
## PERSONALE DIPENDENTE

Il personale dipendente è la risorsa operativa della nostra Associazione: rappresenta il principale *stakeholder* interno.

Al 31 dicembre 2021 la situazione del personale può essere riassunta in maniera schematica con questi dati



Donne impiegate: 56.02%, pari a 93 unità



Età media 39,9 anni

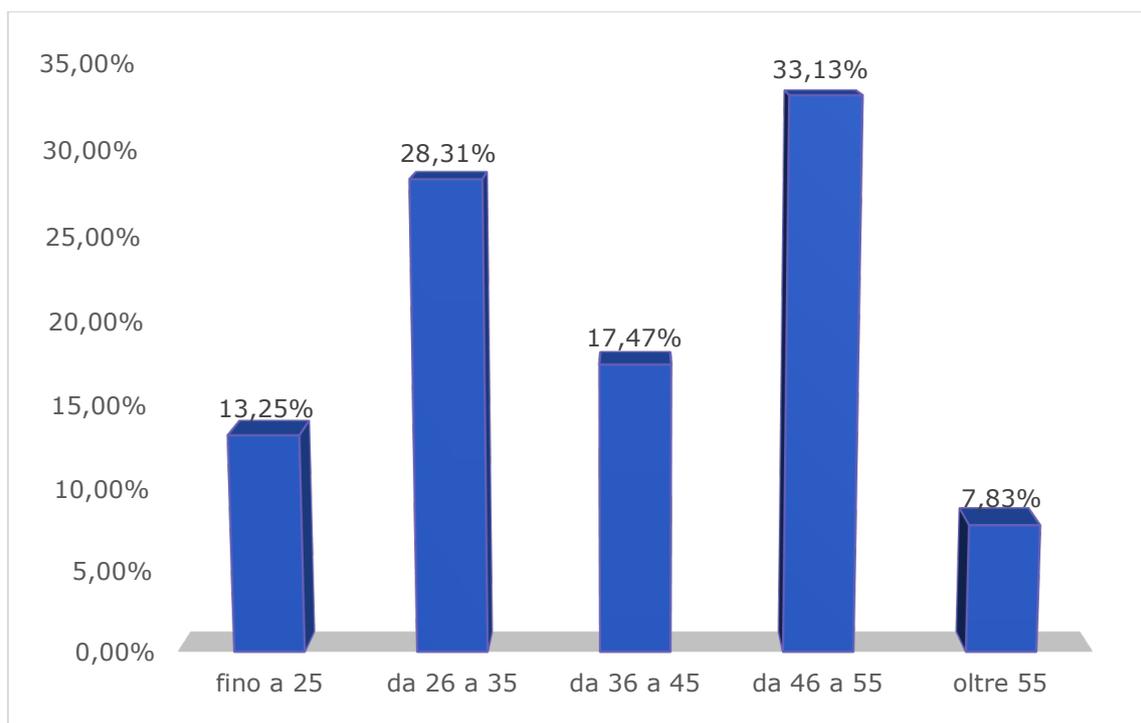


Uomini impiegati: 43.98%, pari a 74 unità

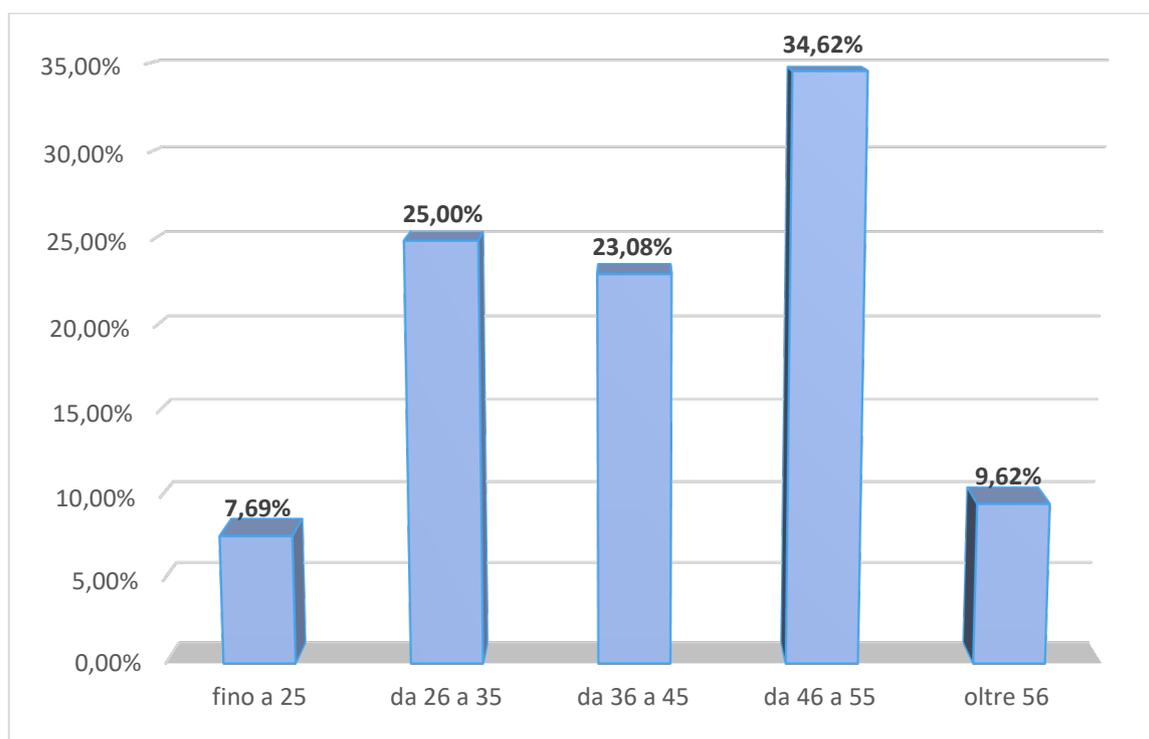


TOTALE FORZA LAVORO: **166 DIPENDENTI**

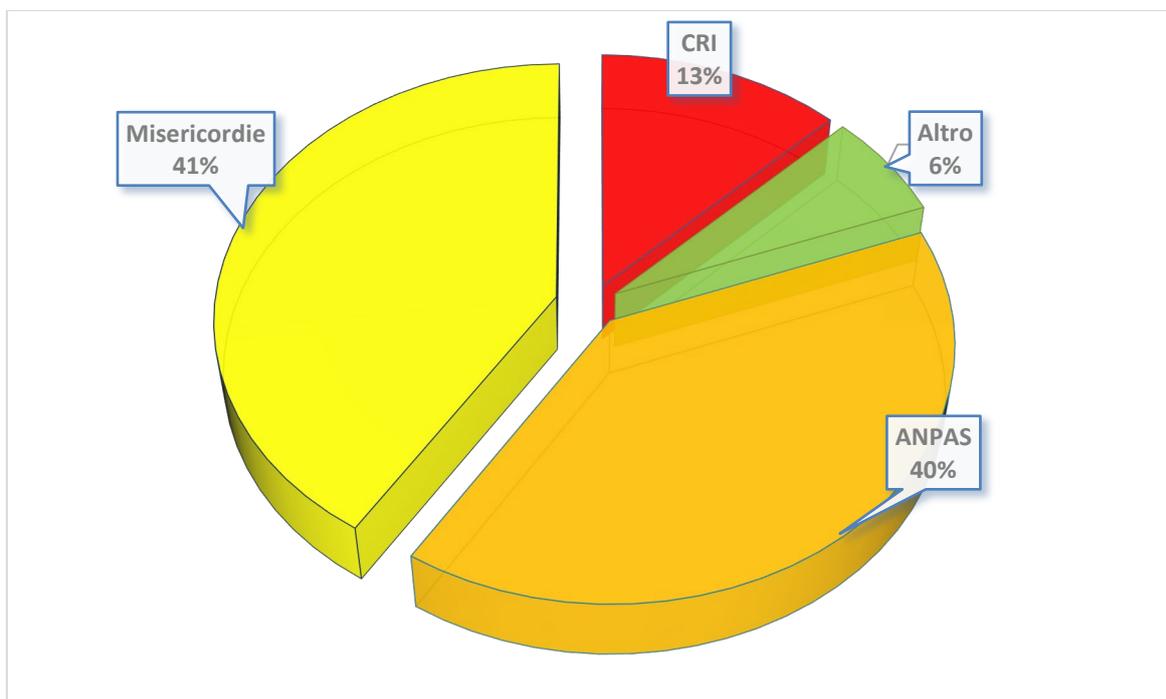
Relativamente alla fascia d'età, il personale è distribuito come da grafico sottostante:



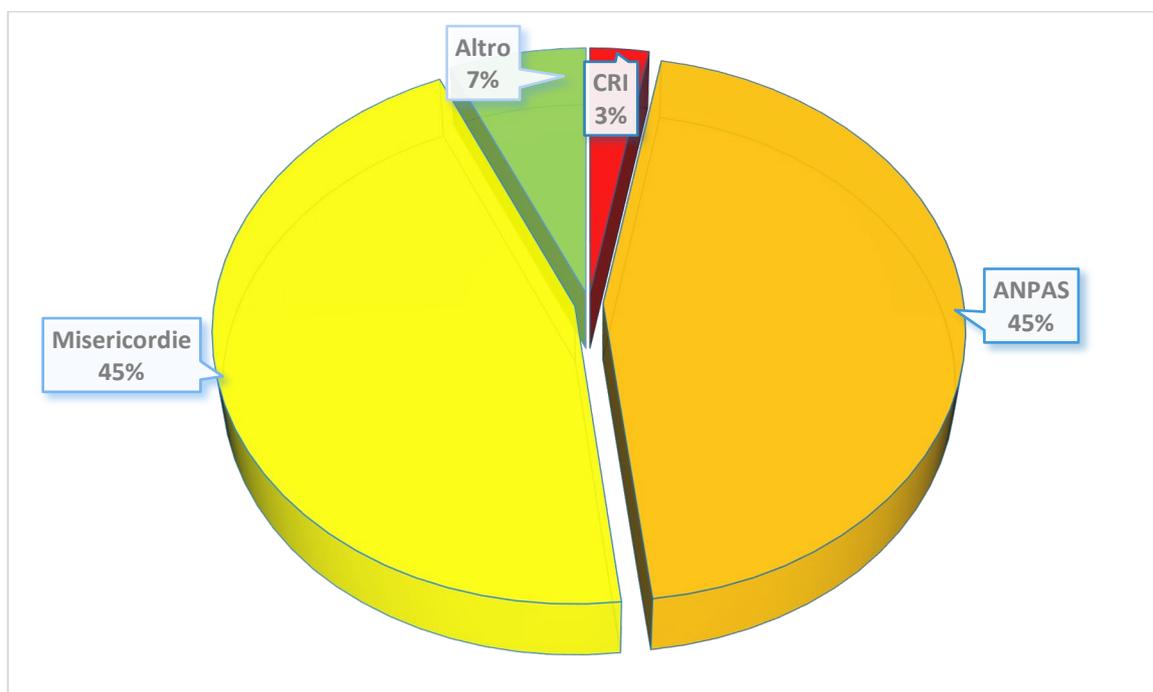
Che rispetto alla situazione del 2020 (riportata nel grafico in blu), presenta un aumento sensibile nelle fasce d'età "fino a 25 anni" e "da 26 a 35", a scapito di una leggera riduzione delle altre fasce di età. In ultima analisi quindi l'età lavorativa media del personale dell'Associazione si è leggermente abbassata.



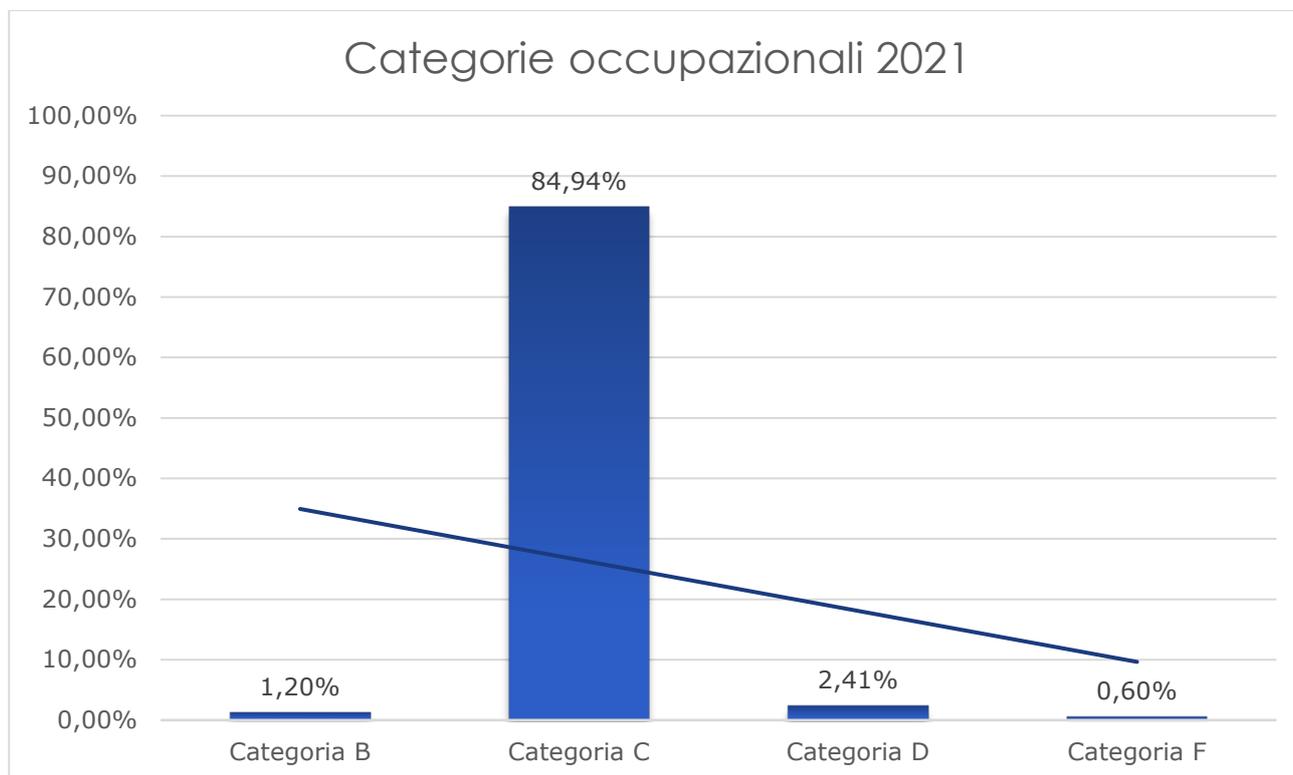
Il personale impiegato rispetta in maniera abbastanza fedele la rappresentanza dei soci fondatori nell'Associazione, come si può vedere chiaramente dal seguente grafico:



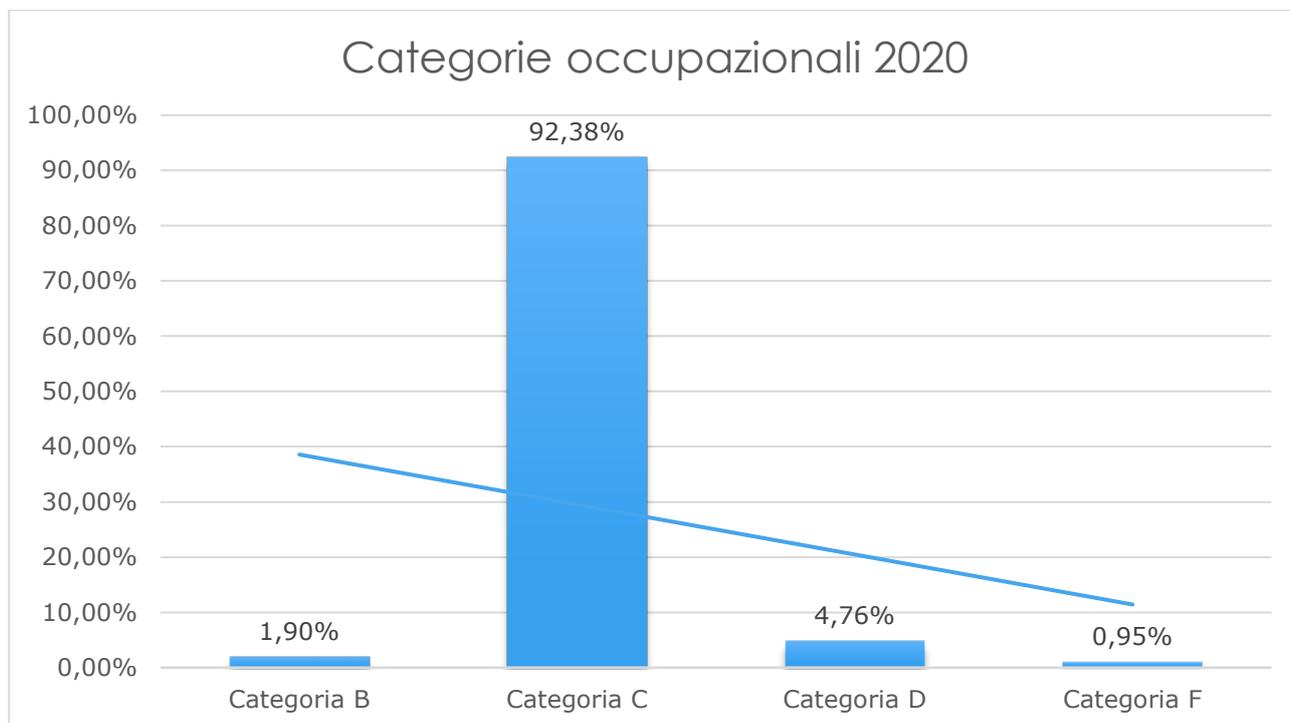
Rispetto all'anno 2020 (torta a seguire) si rileva una maggior presenza di CRI, principalmente per il crescente aumento di servizi affidati all'RTI Esculapio + CRI Toscana



Per quanto riguarda infine la ripartizione dei livelli retributivi in base al contratto in essere (CCNL A.N.P.A.S.), la distribuzione si presenta in questo modo:



Rispetto all'anno precedente, in percentuale, si vede un leggero aumento in ogni categoria; questo fenomeno è dovuto all'aumento del personale dipendente. Le proporzioni dei livelli occupazionali restano di fatto immutate, come si può notare dalla linea di tendenza che è rimasta, *de facto*, identica all'anno precedente.



Si riportano, a seguire, le declaratorie come indicate sul CCNL A.N.P.A.S., per comodità di consultazione:

#### CATEGORIA B

Appartengono a questa categoria soggetti in posizioni di lavoro che richiedono:

- conoscenze minime teoriche e/o tecniche relative allo svolgimento di compiti assegnati;
- capacità manuali e tecniche specifiche riferite alle proprie qualificazioni;
- autonomia esecutiva e responsabilità nell'ambito di prescrizioni di massima.

#### CATEGORIA C

Appartengono a questa categoria soggetti in posizioni di lavoro che richiedono:

- conoscenze di base teoriche e/o tecniche relative allo svolgimento di compiti assegnati;
- capacità manuali e tecniche specifiche riferite alle proprie qualificazioni e specializzazioni professionali;
- autonomia e responsabilità nell'ambito di prescrizioni di massima.

#### CATEGORIA D

Appartengono a questa categoria soggetti in posizioni di lavoro che richiedono:

- conoscenze teoriche specialistiche di base, capacità tecniche elevate per l'espletamento delle attribuzioni, autonomia e responsabilità secondo metodologie definite e precisi ambiti di intervento operativo proprio del profilo, eventuale coordinamento e controllo di altri operatori di minore contenuto professionale, con assunzione di responsabilità dei risultati conseguiti.

#### CATEGORIA F

Appartengono a questa categoria soggetti in posizione apicale di struttura caratterizzati da completa autonomia organizzativa e tecnica, con responsabilità proprie di coordinamento gestionali caratterizzate da discrezionalità operativa. Tali soggetti svolgono funzioni:

- di direzione e coordinamento;
- di gestione e controllo di risorse umane;
- di iniziativa propria di programmazione e proposte di progetti di respiro aziendale.

Nell'anno 2021 abbiamo avuto i seguenti dimissionari:

Numero	Genere	Tipologia	Unità funzionale	
23	Donne <b>17</b>	Tempo indeterminato <b>3</b>	Continuità Assistenziale Livorno	<b>2</b>
			C.O. Livorno - Pisa	<b>3</b>
			C.O. Alta Toscana	<b>4</b>
			C.O. Siena Grosseto	<b>5</b>
			Funzione 2 sanità regionale	<b>3</b>
	Uomini <b>6</b>	Tempo determinato <b>20</b>	C.A. Area Vasta Centro	<b>2</b>
			SOS spesa	<b>2</b>
			C.O. Il livello Firenze	<b>2</b>

# ATTIVITÀ E UNITÀ FUNZIONALI

Esculapio OdV è suddiviso in una serie di unità funzionali, per meglio gestire i servizi erogati e per una compartimentazione necessaria in alcuni settori; le componenti fondamentali sono:

- Le Centrali dell'emergenza territoriale (CET)
- La C.O. di Continuità Assistenziale della provincia di Livorno
- La C.O. di Continuità Assistenziale dell'Area Vasta Centro
- La C.O. di Continuità Assistenziale della provincia di Arezzo
- L'area Trasporti sociali
- Il progetto regionale Pronto Badante
- Il servizio ponte Toscana di ENS
- Lo Staff

Ogni unità svolge compiti specifici necessari al buon funzionamento dell'Associazione e, ancor più importante, all'erogazione continuativa e puntuale di servizi nei confronti dei nostri *stakeholders*.

Le attività svolte nell'anno oggetto del presente bilancio sociale, sono riportate, al fine di garantire maggiore chiarezza e intelligibilità, singolarmente per ognuna delle unità funzionali, raffrontate, ove possibile, con quelle dell'anno precedente

# CENTRALE OPERATIVA DI 2° LIVELLO | FIRENZE

Luogo	<b>CET 118 Firenze Prato, V.le Michelangiolo, 41, 50152 – Firenze (FI)</b>	
	<b>Anno 2020</b>	<b>Anno 2021</b>
<b>Operatori Tecnici</b>	<b>11</b>	<b>18 (1 unità di CRI)</b>
di cui uomini	5	8
di cui donne	6	10
Dimissionari	1	
Pensionamento		
<b>Monte ore attività</b>	<b>12.163,66</b>	<b>20.936,35</b>
Giustificate	3.233,00	3.234,96
Straordinari	62,00	89,25
Ferie / Permessi	2.243,74	2.128,38
Malattia	374,50	569,83
	<b>297.055</b>	<b>386.966</b> (comprese le schede di emergenza in coda burocratica)
<b>N° Schede gestite</b>		
Incontri operativi con i referenti	5	5
Incontri operativi con gli operatori	4 (3 in modalità call conference)	8 (4 in modalità call conference)

La C.O. di Il livello di Firenze è l'unità funzionale più antica dell'Associazione, il nucleo costituito unitamente alla fondazione dell'Associazione Esculapio, declinando l'articolo 17 dell'ex Accordo Quadro Regionale sui trasporti sanitari ordinari (oggi trasporti urgenti) e affrontando le molteplici difficoltà collegate alla definizione del rapporto convenzionale di riferimento entro le azioni della ex AUSL 10 Firenze.

Inizialmente situata in Lungarno Santa Rosa a Firenze, si è trasferita, un anno e mezzo dopo il cambio di ubicazione della C.O. 118 Firenze Prato, negli stessi locali della centrale dell'emergenza, per mantenere una sinergia necessaria nella gestione dei trasporti sanitari, che insistono sugli stessi mezzi delle Associazioni operanti sul territorio. Fino all'anno in questione, nonostante l'aggiudicazione della gara ESTAR N. 504 – 2019 - LSP/mv, CIG. LOTTO 1 – AREA VASTA CENTRO N. 80329220F1, riguardante la "convenzione quadro per l'affidamento del servizio di supporto tecnico alle centrali operative 118 delle aziende USL Toscana centro e Toscana nordovest e movimentazione dei relativi mezzi" in RTI con Croce Rossa Comitato Regionale Toscana, la C. O. di Il livello si è occupata esclusivamente ed interamente dei trasporti sanitari urgenti nella zona fiorentina, ovvero quella che competeva alla ex ASF (USL 10).

Dal 1° dicembre 2021 si è affiancato il servizio, al momento della durata di 1 anno, di supporto tecnico alle APP sui dispositivi mobili dei mezzi in dotazione alla CET di Firenze – Prato, dove operatori tecnici dedicati si occupano di fornire aiuto e supporto per le problematiche di natura tecnico – informatica sui tablet dei mezzi che operano sul territorio.

# CENTRALE EMERGENZA TERRITORIALE | ALTA TOSCANA

Luogo

**Ospedale della Versilia, Via Aurelia, 335, 55041  
Lido di Camaiore, Camaiore (LU)**

	<b>Anno 2020</b>	<b>Anno 2021</b>
<b>Operatori Tecnici</b>	<b>22 (2 unità di CRI)</b>	<b>22 (2 unità di CRI)</b>
di cui uomini	13	14
di cui donne	9	8
Dimissionari	2	1
Pensionamento	1	
<b>Monte ore attività</b>	<b>22.323,20</b>	<b>30.914,85</b>
Giustificate	6.784,00	7.565,08
Straordinari	96,41	115,88
Ferie / Permessi	3.835,83	4.495,06
Malattia	837,58	466,72
<b>N° Schede gestite</b>	<b>247.740</b> (più 550 di conti- nuità assistenziale)	<b>285.366</b> (più 450 di conti- nuità assistenziale)
Incontri operativi con i referenti	9	8 (2 in modalità call con- ference)
Incontri operativi con gli operatori	9 (4 in modalità call confe- rence)	7 (5 in modalità call con- ference)

La C.O. Alta Toscana è il termine del processo di unificazione delle CC.OO. 118 dei territori ex AAUSSL di Carrara, Lucca, Massa, Versilia.

L'associazione Esculapio era già presente presso la C.O. 118 di Versilia pochi anni dopo la sua costituzione. Successivamente, per effetto del DGR 544/2014, le riorganizzazioni delle CC.OO. 118 sul territorio regionale hanno visto le partecipazioni di Esculapio, prima mediante la procedura negoziata (art. 57 D. Lgs. 163/2006) per l'affidamento del servizio di "Attività di supporto tecnico alla CENTRALE EMERGENZA TERRITORIALE riorganizzata di Massa, Lucca e Viareggio e gestione dei relativi mezzi" gara numero 6403374 CIG 6671371D7F, e successivamente attraverso la gara ESTAR N. 504 – 2019 - LSP/mv, CIG. LOTTO 2 – AREA VASTA NORDOVEST N. 8032939EF4, riguardante la "convenzione quadro per l'affidamento del servizio di supporto tecnico alle centrali operative 118 delle aziende USL Toscana centro e Toscana nordovest e movimentazione dei relativi mezzi" in RTI con Croce Rossa, per la fornitura degli operatori tecnici atti a garantire il servizio.

# CENTRALE EMERGENZA TERRITORIALE | LIVORNO PISA

Luogo	<b>Ospedali riuniti di Livorno, Viale Vittorio Alfieri, 1931, 57124 Livorno (LI)</b>	
	<b>Anno 2020</b>	<b>Anno 2021</b>
<b>Operatori Tecnici</b>	<b>23 (3 unità di CRI)</b>	<b>25 (2 unità di CRI)</b>
di cui uomini	10	10
di cui donne	13	15
Dimissionari		
Pensionamento		
<b>Monte ore attività</b>	<b>33.011,42</b>	<b>33.993,66</b>
Giustificate	6.853,43	8.434,44
Straordinari	26,75	46,99
Ferie / Permessi	3.800,37	4.537,33
Malattia	2.373,17	3.015,62
<b>N° Schede gestite</b>	<b>300.723</b>	<b>338.858</b>
Incontri operativi con i referenti	7	6
Incontri operativi con gli operatori	9 (5 in modalità call conference)	11 (8 in modalità call conference)

L'Associazione Esculapio ha iniziato la sua avventura sulla C.O. di Il livello, quando questa era attigua alla C.O. 118 del territorio pisano, presso l'ospedale Felice Lotti di Pontedera; la C.O. di Il livello di Pontedera ricalcava il modello di quella fiorentina, nata nel 2004.

Successivamente, sempre per effetto del del DGR 544/2014, la C.O. di Il livello è stata inserita nella C.O. 118 di Pisa e quest'ultima si è trasformata nella C.O. 118 riorganizzata Livorno Pisa.

Esculapio, nella partecipazione alla Procedura negoziata senza previa pubblicazione di bando di gara - D.lgs. 50/2016 e della L.R.T. 40/2005 e ss.mm.ii. per l'affidamento del servizio "Attività di supporto tecnico alla CENTRALE EMERGENZA TERRITORIALE riorganizzata di Livorno e Pisa e gestione dei relativi mezzi" – numero gara 6748501 CIG 7084769853 in RTI con CRI Comitato provinciale di Pisa, è stato protagonista ed ausilio di questo cambiamento, a tratti sofferto e impegnativo.

Successivamente con il contratto attuativo associato alla Convenzione Quadro Estar – CIG 8032939EF4 (gara ESTAR N. 504 – 2019 - LSP/mv, CIG. LOTTO 2 – AREA VASTA NORDOVEST, riguardante la "convenzione quadro per l'affidamento del servizio di supporto tecnico alle centrali operative 118 delle aziende USL Toscana centro e Toscana nordovest e movimentazione dei relativi mezzi") avente ad oggetto "Il Servizio di supporto tecnico e movimentazione mezzi per la CENTRALE EMERGENZA TERRITORIALE – Bassa Toscana" CIG Derivato 82738347CE, in RTI con CRI Comitato Regionale Toscana, la C.O. 118 Livorno Pisa è, *de facto*, equiparata al modello delle CC.OO. 118 sull'intero territorio Regionale.

# CENTRALE EMERGENZA TERRITORIALE | PISTOIA EMPOLI

Luogo

Viale Giacomo Matteotti, 9, 51100 Pistoia (PT)

	Anno 2020	Anno 2021
<b>Operatori Tecnici</b>	<b>18</b>	<b>17</b>
di cui uomini	11	9
di cui donne	7	8
Dimissionari	1	
Pensionamento		
<b>Monte ore attività</b>	<b>19.200,08</b>	<b>25.583,78</b>
Giustificate	4.740,00	5242,81
Straordinari	46,32	147,38
Ferie / Permessi	2.826,24	3.002,74
Malattia	710,75	1.214,89
<b>N° Schede gestite</b>	<b>240.469</b>	<b>263.786</b>
Incontri operativi con i referenti	4	5 (1 in modalità call conference)
Incontri operativi con gli operatori	8 (6 in modalità call conference)	11 (10 in modalità call conference)

Penultima C.O. 118 che ha visto la partecipazione di Esculapio in RTI con CRI Comitato Regionale Toscana come ente aggiudicatario della gara ESTAR N. 504 – 2019 - LSP/mv, CIG. LOTTO 1 – AREA VASTA CENTRO N. 80329220F1, riguardante la “convenzione quadro per l'affidamento del servizio di supporto tecnico alle centrali operative 118 delle aziende USL Toscana centro e Toscana nordovest e movimentazione dei relativi mezzi”, la C.O. 118 Pistoia Empoli è, molto probabilmente, quella con le dotazioni tecnologicamente più avanzate, grazie anche alla stretta vicinanza con la C.R.O.S.S. (**C**entrale **R**emota delle **O**perazioni di **S**occorso **S**anitario), particolarmente impegnata ed operativamente cruciale nella prima ondata della pandemia da CoViD 19.

## FUNZIONE 2 SANITÀ REGIONALE PER LE MAXIEMERGENZE E CENTRALE C.R.O.S.S.

Luogo	<b>Centrale Operativa C.R.O.S.S., V.le Giacomo Matteotti, 9, 51100 Pistoia (PT)</b>	
	<b>Anno 2020</b>	<b>Anno 2021</b>
<b>Operatori Tecnici</b>	<b>5</b>	<b>7</b>
di cui uomini	3	4
di cui donne	2	3
Dimissionari	1	1
Pensionamento		
<b>Monte ore attività</b>	<b>4.920,89</b>	<b>6.241,7</b>
Giustificate	1.273,25	1.109,7
Straordinari	36,57	0,00
Ferie / Permessi	683,07	407,41
Malattia	214,50	80,00
<b>N° Schede gestite</b>	<b>1.537</b> (compreso monitoraggio posti letto)	<b>2.655</b> (compreso monitoraggio posti letto)
Incontri operativi con i referenti		
Incontri operativi con gli operatori	9 (1 in modalità call conference)	9 (8 in modalità call conference)

I tecnici della Funzione 2 sanità regionale sono in forza alla C.O. per le maxiemergenze regionali e forniscono il supporto alla CC.OO.118 interessata da un evento di maxiemergenza, chiedendo e, in caso, attivando eventuali risorse sussidiarie presso le altre centrali dell'emergenza territoriale della Toscana; presidiano inoltre tutti quegli eventi che prevedono afflussi maxi di popolazione ad assistere o partecipare all'evento; tale massiccio afflusso sposta temporaneamente in situazione di grande sfavore il rapporto fra le risorse disponibili e la popolazione che potrebbe essere in bisogno di soccorso, rendendo quindi tali eventi situazioni maxi emergenti potenziali.

Questi stessi tecnici operano anche quando viene attivata la C.R.O.S.S. (**C**entrale **R**emota delle **O**perazioni di **S**occorso **S**anitario), che viene attivata per richiedere e gestire, esternamente al contesto dove è avvenuto l'evento calamitoso (in senso ampio), le risorse necessarie, rivolgendosi alle Regioni vicine, sempre secondo il principio della sussidiarietà.

Oltre a quanto sopra la Funzione 2 sanità regionale, svolge attività di formazione sul territorio regionale in collaborazione con la Protezione Civile e le Associazioni di volontariato / Comitati CRI, per spiegare approfonditamente il sistema di maxi emergenza e la mentalità con cui ci si deve approcciare a questa tipologia peculiare di gestione del soccorso

Nella pandemia questa unità funzionale ha fornito supporto costante per la manutenzione degli apparati elettromedicali e per la distribuzione degli idonei D.P.I.

# CENTRALE EMERGENZA TERRITORIALE | SIENA GROSSETO

Luogo	<b>Comando provinciale Vigili del Fuoco, Strada del Ruffolo, 2A, 53100, Siena (SI)</b>	
	<b>Anno 2020</b>	<b>Anno 2021</b>
<b>Operatori Tecnici</b>	<b>21</b> (3 unità di CRI)	<b>23</b> (5 unità di CRI)
di cui uomini	7	5
di cui donne	14	18
Dimissionari	3	
Pensionamento		
<b>Monte ore attività</b>	<b>30.163,53</b>	<b>30.838,66</b>
Giustificate	3.669,00	4.878,53
Straordinari	51,98	102,85
Ferie / Permessi	2.382,33	2.750,81
Malattia	606,83	1.713,99
<b>N° Schede gestite</b>	<b>359.456</b> (comprese le schede di supporto e informazione)	<b>344.334</b> (comprese le schede di supporto e informazione)
Incontri operativi con i referenti	10	8
Incontri operativi con gli operatori	12 (10 in modalità call conference)	11 (9 in modalità call conference)

Ultima C.O., unicamente in ordine cronologico!, in cui Esculapio OdV fornisce gli operatori tecnici, in seguito all'aggiudicazione della gara 2843- 2018- LSP/mv CODICE CIG LOTTO 2 nr.7771982A6E "convenzione quadro per l'affidamento del servizio di supporto tecnico alle centrali operative 118 delle aziende USL Toscana centro e Toscana sudest e movimentazione dei relativi mezzi", la C.O. 118 Siena Grosseto, si occupa dell'emergenza per le zone di Siena e Grosseto e dei trasporti sanitario urgente (ex ordinario) per le zone di Siena, Grosseto e Arezzo.

Come evidenziano i dati questa C.O. è quella che ha avuto bisogno di maggior supporto (si evince dal numero di incontri col personale nell'anno), ma ciò è perfettamente in linea con le difficoltà incontrate in fase iniziale dal personale per adeguare le metodologie operative e, soprattutto, per organizzare i rapporti all'interno della C.O. con la struttura Referenti – Operatori proposta dalla nostra Associazione.

# CENTRALE OPERATIVA CONTINUITÀ ASSISTENZIALE

## PROVINCIA DI LIVORNO

Luogo	<b>Ospedali riuniti di Livorno, Viale Vittorio Alfieri, 1931, 57124 Livorno (LI)</b>	
	<b>Anno 2020</b>	<b>Anno 2021</b>
<b>Operatori Tecnici</b>	<b>10</b>	<b>11</b>
di cui uomini	2	3
di cui donne	8	8
Dimissionari	3	
Pensionamento		
<b>Monte ore attività</b>	<b>8.975,13</b>	<b>9.907,62</b>
Giustificate	4.740,00	2.031,28
Straordinari	0,00	0,00
Ferie / Permessi	372,71	1.024,87
Malattia	238,58	126,66
<b>N° Schede gestite</b>	<b>52.860</b>	<b>62.792</b>
Incontri operativi con i referenti	Vedi C.O. 118 Livorno Pisa	Vedi C.O. 118 Livorno Pisa
Incontri operativi con gli operatori	4 (4 in modalità call conference)	7 (6 in modalità call conference)

Il servizio di continuità assistenziale per la provincia di Livorno viene erogato da operatori tecnici che operano nel contesto fisico della C.O. 118 riorganizzata Livorno Pisa.

Questo servizio garantisce la risposta al cittadino quando questo deve contattare la guardia medica negli orari in cui non sono reperibili i medici di medicina generale, ovvero nei giorni feriali dalle ore 20:00 alle ore 8:00 del giorno successivo, nei fine settimana dalle ore 8:00 del sabato fino alle ore 8:00 del lunedì e nelle festività infrasettimanali dalle 10:00 del giorno prefestivo fino alle 8:00 del primo giorno feriale *post* festività.

Questa realtà di continuità assistenziale centralizzata è un precursore del più ampio disegno del servizio europeo del numero unico per cure non urgenti 116117.

## AREA TRASPORTI SOCIALI

Luogo	CET Firenze Prato, V.le Michelangiolo, 41, 50152 – Firenze (FI)	
	Anno 2020	Anno 2021
<b>Operatori Tecnici</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
di cui uomini	0	0
di cui donne	2	2
Dimissionari		
Pensionamento		
<b>Monte ore attività</b>	<b>3.353,57</b>	<b>3.472,66</b>
Giustificate	614,00	688,90
Straordinari	0,00	0,00
Ferie / Permessi	411,57	374,33
Malattia	107,00	36,08
<b>N° Schede gestite</b>	<b>307</b>	<b>453</b>
Incontri operativi con i referenti	9 (1 in modalità call conference)	7 (3 in modalità call conference)
Incontri operativi con gli operatori	2	3

L'area trasporti sociali, funzionalmente collocata assieme alla C.O. di Il livello di Firenze, si occupa dell'organizzazione dei trasporti sociali (servizi alla comunità) nei comuni afferenti alla Società della salute Fiorentina Nord Ovest (Calenzano, Campi Bisenzio, Lastra a Signa, Scandicci, Sesto Fiorentino, Signa, Vaglia), nei quattro comuni che hanno sottoscritto la convenzione nella zona Fiorentina Sud Est (Bagno a Ripoli, Fiesole, Impruneta, Rignano sull'Arno) e dell'organizzazione dei pulmini per i trasporti sociali oncologici nella zona di competenza della SdS Valli Etrusche.

Nell'anno in questione si è finalizzato il percorso intrapreso per la gestione dei trasporti sociali per il territorio Empolese Valdelsa, dove la nostra Associazione svolge il ruolo di COTS (Centrale Operativa Trasporti Sociali) in collaborazione con l'Associazione capofila (Pubbliche Assistenze riunite di Empoli) quale sottoscrittrice della convenzione territoriale con l'ex Azienda Sanitaria 11.

## PROGETTO PRONTO BADANTE IN REGIONE TOSCANA

Luogo	Via delle Panche, 37/c, 50141 – Firenze (FI)	
	Anno 2020	Anno 2021
<b>Operatori Tecnici</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
di cui uomini	2	2
di cui donne	2	2
Dimissionari		
Pensionamento		
<b>Monte ore attività</b>	<b>6.975,33</b>	<b>6.515,66</b>
Giustificate	976,10	1.272,60
Straordinari	0,00	0,00
Ferie / Permessi	736,41	1.052,49
Malattia	7,00	122,25
<b>N° Schede gestite</b>	<b>11.829</b>	<b>13.299</b>
Incontri operativi con i referenti	6 (3 in modalità call conference)	10 (4 in modalità call conference)
Incontri operativi con gli operatori	5	4

Pronto badante in Regione Toscana è un ambizioso progetto di Regione Toscana che mira ad intercettare il bisogno delle persone affette da improvvisa fragilità (il classico esempio è la persona anziana che torna a casa dopo un ricovero per frattura di femore ed ha perso la sua autosufficienza) e, oltre che fornire un sostegno economico *una tantum* per far fronte alla contingenza, si propone di creare una rete di assistenza utilizzando le cooperative sociali che già operano nel settore a livello territoriale, le associazioni di volontariato, le associazioni di promozione sociale, i patronati. In questo senso è uno dei pochi progetti, se non l'unico, che ha una capacità di integrazione degli attori così trasversale.

È un progetto pionieristico che mira ad allargare la rete delle collaborazioni sociali, e a tracciare il bisogno della popolazione, ostacolando al contempo tutte quelle forme di lavoro nero che si creano nelle situazioni in cui è indispensabile la collaborazione di una badante.

Esculapio partecipa a questo progetto come soggetto gestore unico del numero verde regionale dedicato, vagliando e registrando le richieste in maniera opportuna e inoltrandole successivamente poi al *partner* territoriale competente. Contemporaneamente svolge un'azione informativa nei confronti dell'utenza qualora questa si rivolga al numero verde in maniera impropria.

Esculapio partecipa inoltre come partner territoriale nella zona Lunigiana.

## SERVIZIO PONTE ENS (ENTE NAZIONALE SORDI)

Luogo	<b>Via delle Panche, 37/c, 50141 – Firenze (FI)</b>	
	<b>Anno 2020</b>	<b>Anno 2021</b>
<b>Operatori Tecnici</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
di cui uomini	2	2
di cui donne	2	2
Dimissionari		
Pensionamento		
<b>Monte ore attività</b>	<b>6.975,33</b>	<b>6.515,66</b>
Giustificate	976,10	1.272,60
Straordinari	0,00	0,00
Ferie / Permessi	736,41	1.052,49
Malattia	7,00	122,25
<b>N° Schede gestite</b>	<b>5.456</b> (includere le richieste chat, Telegram®, SMS, email)	<b>10.344</b> (includere le richieste chat, Telegram®, SMS, email)
Incontri operativi con i referenti	6 (3 in modalità call conference)	10 (4 in modalità call conference)
Incontri operativi con gli operatori	5	4

Il Servizio Ponte Toscana richiesto da ENS (Ente Nazionale Sordi), è un servizio che ha lo scopo di “fare da ponte” fra il mondo non udente e il mondo udente. Nella pratica l'operatore viene contattato dal non udente attraverso una chat proprietaria del portale ENS, una chat Telegram, SMS o email e si mette in contatto, per conto della persona non udente, con il soggetto indicato nella richiesta: il dottore, ovvero il ristorante dove prenotare un tavolo, ovvero il gestore di telefonia per chiedere indicazioni sul nuovo piano tariffario. Per stringere al massimo l'operatore tecnico del servizio ponte presta la voce alla persona non udente avanzando le richieste per suo conto, leggendo queste ultime dall'interfaccia.

## STAFF DI DIREZIONE

Luogo	Area Formazione V.le Giacomo Matteotti, 9, 51100 Pistoia (PT)	
	Anno 2020	Anno 2021
<b>Operatori Tecnici</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
di cui uomini	1	1
di cui donne	3	3
Dimissionari		
Pensionamento		
<b>Monte ore attività</b>	<b>4.079,41</b>	<b>4.828,66</b>
Giustificate	1.364,70	1.713,10
Straordinari	0,00	0,00
Ferie / Permessi	639,49	755,15
Malattia	211,50	437,75
<b>N° Schede gestite</b>		
Incontri operativi con i referenti	51	48
Incontri operativi con gli operatori	4	3

Lo Staff di direzione si occupa principalmente di assistere il Coordinatore nell'espletamento delle sue funzioni direttive e nelle fasi operative dell'attività dell'Associazione.

Svolge compiti di consulenza e tenuta amministrativa, supporto tecnico, raccoglie e distribuisce correttamente le informazioni, sia all'interno, che nei confronti delle interfacce esterne.

Supporta gli *stakeholders* esterni (come il consulente del lavoro o il consulente fiscale) nella preparazione del materiale e dei flussi informativi perché queste figure esterne possano svolgere i compiti per i quali sono stati nominati dagli organi direttivi.

Si premura di preparare ed allestire *in toto* il materiale (cartaceo o informatico) per la partecipazione alle gare di appalto delle convenzioni quadro o dei contratti attuativi con gli enti pubblici (ESTAR, Regione Toscana, Aziende USL Area Vasta), cosicché l'Associazione possa svolgere il mandato per il quale i Soci Fondatori l'hanno costituita.

# CENTRALE OPERATIVA CONTINUITÀ ASSISTENZIALE

## AREA VASTA CENTRO

Luogo	CET Pistoia –Empoli, Viale Giacomo Matteotti, 9, 51100 Pistoia (PT)	
	Anno 2020	Anno 2021
<b>Operatori Tecnici</b>	--	<b>23</b>
di cui uomini	--	12
di cui donne	--	11
Dimissionari	--	
Pensionamento	--	
<b>Monte ore attività</b>	--	<b>21.678,83</b>
Giustificate	--	1.761,89
Straordinari	--	0,00
Ferie / Permessi	--	1.169,34
Malattia	--	164,05
<b>N° Schede gestite</b>	--	<b>202.288</b>
Incontri operativi con i referenti	--	4 (2 in modalità call conference)
Incontri operativi con gli operatori	--	15 (10 in modalità call conference) compresi gli incontri formativi

Questa centrale operativa è la prima del suo genere nella regione Toscana ed anticipa, in parte, le basi del progetto europeo 116-117.

La C.O. di Continuità Assistenziale dell'Area Vasta Centro, raccoglie e gestisce tutte le chiamate nei distretti socio sanitari delle ex Aziende Sanitarie 3 (Pistoia), 4 (Prato), 10 (Firenze) e 11 (Empoli) per quanto riguarda il servizio conosciuto dai più come Guardia Medica, nei giorni e negli orari in cui il servizio erogato dai medici di medicina generale non è attivo.

Grazie alla spiccata componente tecnologica presente in questa realtà, gli operatori eseguono un monitoraggio costante delle postazioni mediche attive e sono in grado di gestire al meglio il flusso delle chiamate e le richieste dell'utenza.

La C.O. di Continuità Assistenziale dell'Area Vasta Centro ha avuto il suo avvio il 1 di marzo e, dopo un inizio decisamente turbolento complici anche le festività pasquali prossime alla partenza, ha rapidamente raggiunto un regime di esercizio ad alti livelli, dimostrandosi inoltre uno strumento di supporto importantissimo nella diffusione delle informazioni legate alla pandemia.

# CENTRALE OPERATIVA CONTINUITÀ ASSISTENZIALE

## PROVINCIA DI AREZZO

Luogo	CET Arezzo – Via Pietro Neni, 20/22, 52100, Arezzo AR)	
	Anno 2020	Anno 2021
<b>Operatori Tecnici</b>	--	<b>9</b>
di cui uomini	--	5
di cui donne	--	4
Dimissionari	--	
Pensionamento	--	
<b>Monte ore attività</b>	--	<b>4.726,22</b>
Giustificate	--	431,44
Straordinari	--	0,00
Ferie / Permessi	--	255,00
Malattia	--	136,50
<b>N° Schede gestite</b>	--	
Incontri operativi con i referenti	--	5 (3 in modalità call conference)
Incontri operativi con gli operatori	--	10 (5 in modalità call conference)

La C.O. di Continuità Assistenziale per la provincia di Arezzo ha iniziato il suo servizio con la nostra Associazione il 1 luglio 2021. Il servizio era già in essere con una ditta esterna a cui era scaduta la convenzione e l'Azienda Sanitaria ha preferito ricorrere alla nostra Associazione per via dell'appartenenza al mondo e ai valori del Volontariato propri dei soci fondatori e all'esperienza maturata negli anni nel settore.

Esculapio OdV ha mantenuto il personale della vecchia gestione affiancando alcune nuove unità provenienti dal volontariato zonale, secondo lo schema consolidato di ricorrere ai coordinamenti locali, autentici e profondi conoscitori delle realtà territoriali.

Lo scopo principale della gestione di Esculapio era non creare alcun disservizio e tale obiettivo è stato rispettato sopra ogni altra priorità.

Successivamente sono stati apportati alcuni cambiamenti e migliorie nella gestione dei dipendenti, particolarmente per quanto riguarda l'ambito delle procedure e la gestione dei turni di lavoro.

## SERVIZI TEMPORANEI LEGATI ALL'EMERGENZA COVID

L'anno 2021 ha visto il perdurare e l'aggravarsi della diffusione del virus SARS-CoV-2 a livello mondiale con tutte le difficoltà umane e sociali legate alla pandemia e alle misure intraprese dal governo per contrastare e prevenire il contagio, nonché per gestire la grave situazione sanitaria.

In questo contesto segnato dalla difficoltà e dalla preoccupazione costante, Esculapio OdV ha risposto generosamente ed instancabilmente con la creazione di attività e servizi *ad hoc* per venire incontro alle esigenze che sono emerse nella contingenza pandemica.

Fra questi vanno menzionati:

### Servizio call center SOSpesa

Il servizio SOSpesa è un progetto nato in concomitanza del *lockdown* imposto con il DPCM 11 marzo 2020.

Misericordie, A.N.P.A.S. e CRI della Toscana con Unicoop Firenze, hanno voluto dare vita ad un progetto per venire incontro, tramite l'insostituibile ausilio del volontariato, alle persone costrette a rimanere nelle proprie case. Esculapio ha supportato tecnicamente, con il proprio *know-how*, la creazione e la gestione di una centrale operativa dedicata alla ricezione degli ordini della spesa, alla loro corretta distribuzione sul territorio e alla logistica delle consegne, operata grazie alle associazioni di volontariato / comitati CRI, e agli organismi federativi relativi.

Il servizio è rimasto operativo fino al 31 maggio 2021, con una riduzione dei giorni di consegna da marzo in poi.

Le tipologie di pagamento a distanza (MotoPOS e domiciliazione RID), che hanno permesso la consegna dei beni alimentari conservando inalterato il distanziamento sociale, sono stati elementi vincenti di questo servizio, unitamente all'instancabile presenza ed operatività delle Associazioni di Volontariato coinvolte

L'attività ha visto la consegna di oltre 4.500 spese e l'impegno continuativo di oltre 100 Associazioni di Volontariato e Comitati CRI in alternanza.

## SERVIZIO PRENOTAZIONE VACCINALE VOLONTARI E SERVIZIO PRENOTAZIONE VACCINALE POPOLAZIONE OVER 80

Con l'arrivo, nei primi mesi del 2021, dell'agognato vaccino contro il CoViD, Esculapio si è impegnata in due importanti servizi di supporto all'attività vaccinale.

Il primo ha riguardato la vaccinazione del personale volontario delle Associazioni dell'intero territorio regionale ed il secondo il servizio di prenotazione dei vaccini per la popolazione over 80 che, sia per il *digital divide* che per situazioni contingenti, aveva difficoltà a prendere gli appuntamenti preposti in autonomia.

Per quanto riguarda i volontari delle Associazioni, Esculapio ha organizzato, in maniera ordinata ed equamente ripartita, la distribuzione delle dosi che arrivavano contingentate nella fase iniziale della distribuzione, a causa della grande richiesta a livello mondiale e dell'approvvigionamento un po' discontinuo.

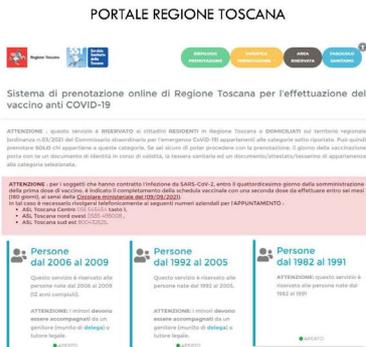
Parallelamente a questo servizio è stato chiesto, da regione Toscana, un supporto per intercettare il bisogno delle persone anziane (over 80) che potevano avere difficoltà a prenotare in autonomia la dose del vaccino, visto che la modalità principale di prenotazione avveniva attraverso un portale telematico messo a disposizione dalla Regione.

A seguire alcune schede sull'attività di vaccinazione ai volontari che riassumono sinteticamente l'attività.



# ATTIVITÀ DI PRENOTAZIONE

DAL 07-01 AL 23-09



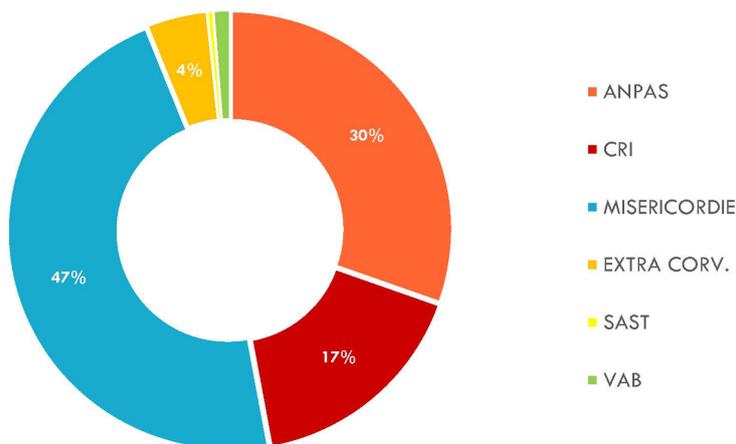
EXTRA - PORTALE REGIONE TOSCANA



## 500.000 CHIAMATE EFFETTUATE



## 53856 VOLONTARI PRENOTABILI\*



\*Dati rilevati dai portali

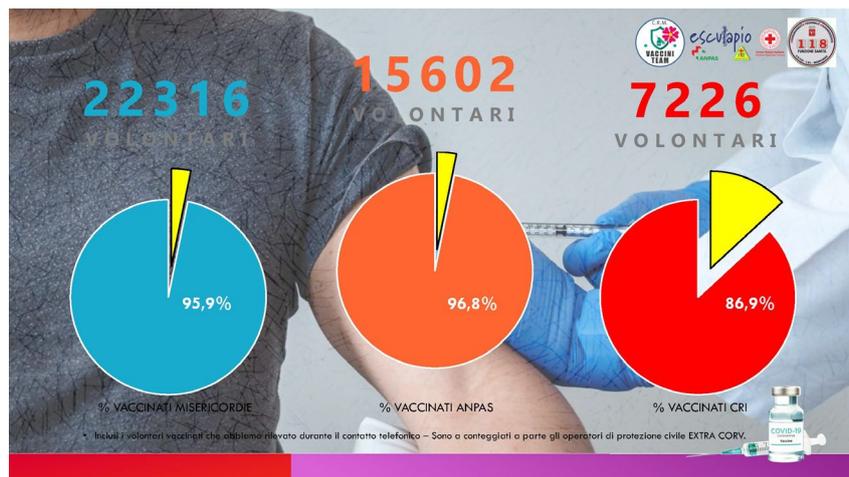




# 51987

## VOLONTARI VACCINATI\*

\* Sono inclusi i volontari già vaccinati autonomamente rilevati durante i contatti telefonici



## Attività CROSS rafforzata (h 24)

Nell'evolversi e nel perdurare della pandemia la centrale CROSS si è occupata di tutte le attività per la quale è preposta, ovvero trovare le risorse essenziali a garantire lo standard di soccorso adeguato come da normativa.

Nella fattispecie, una delle attività che hanno richiesto più energie è stato il monitoraggio costante dei posti letto disponibili (in particolare nelle terapie intensive) e il trasferimento dei pazienti fra ospedali, anche di regioni differenti.

A differenza della prima ondata non è stato necessario ricorrere a risorse ospedaliere all'estero, ma ciò non toglie che la delicatezza del compito e la variegata complessità abbiano avuto bisogno di una gestione attenta, oculata e professionale in ogni frangente.

Nel periodo di attività rafforzata la centrale C.R.O.S.S. ha eseguito 27 trasferimenti

## Unità di Strada Infermieristica

Esculapio OdV e il Coordinamento Toscano marginalità OdV (CTM) hanno stipulato un protocollo d'intesa per attivazione dell'unità di strada infermieristica e il presidio sanitario presso lo sportello di ascolto Caritas – Firenze, dal 10/12/2020 al 31/03/2021, per fornire un servizio di *screening* (TEST / TAMPONE RAPIDO) alle persone senza dimora che esprimevano la volontà di accedere alle strutture dell'accoglienza invernale ed eventuale trasporto solo nei casi di positività presso l'albergo popolare. In Via della Chiesa, 66, 50125 Firenze.

Il servizio, attivo unicamente sul territorio del comune di Firenze, ha viste impegnate 6 figure infermieristiche professionali sul territorio ed Esculapio OdV ha garantito l'attività di ricezione e gestione delle richieste nella fascia oraria 20:00 – 23:00 e il personale sanitario presso lo sportello di ascolto della Caritas in Via Corelli – Firenze nei giorni di lunedì e venerdì dalle ore 09:00 alle ore 11:00

Nell'anno 2021 l'Unità di Strada Infermieristica è stata attivata 34 volte.

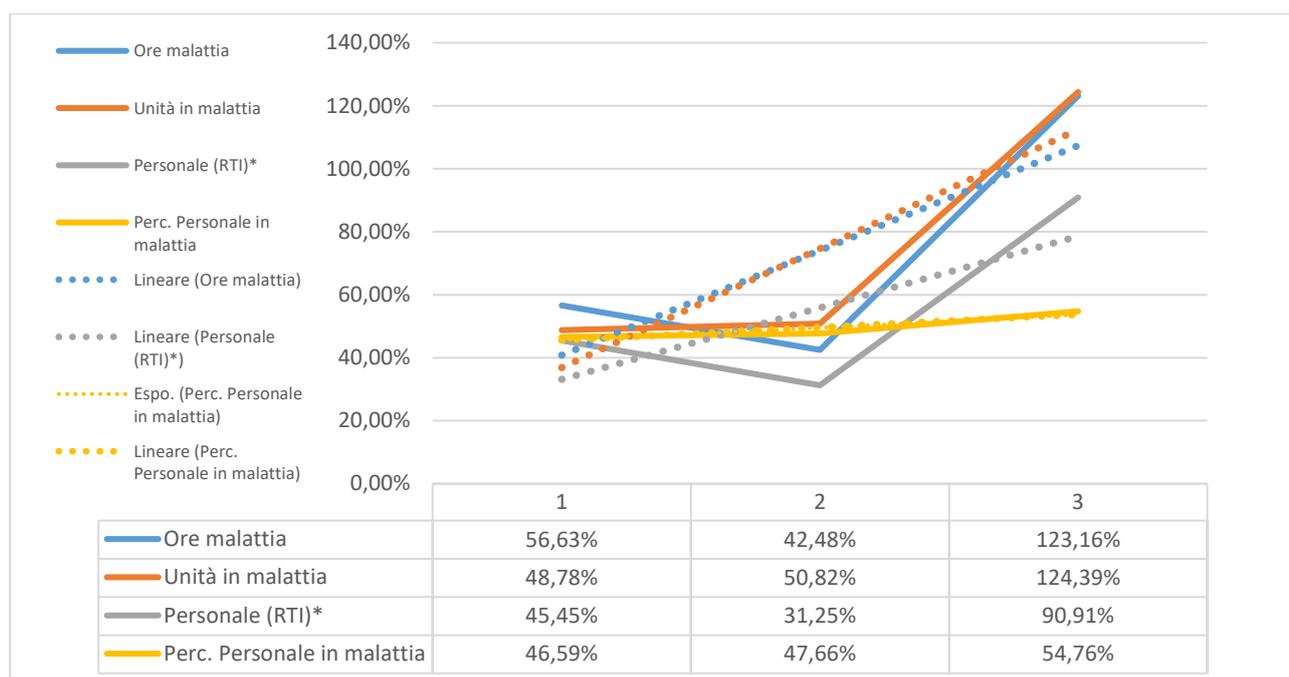
## IL COVID E LA SITUAZIONE DEL PERSONALE DAL PUNTO DI VISTA DELLE MALATTIE.

L'imperversare della pandemia da CoVID ha prodotto, come si evidenzia anche dal bilancio, alcune fenomenologie inaspettate legate ai costi del personale.

Oltre alla rivalutazione del TFR, che ha subito variazioni sorprendenti che hanno inciso potentemente sul costo del lavoro, anche le malattie del personale hanno fortemente contribuito sulle voci di bilancio relative ai dipendenti.

Questa situazione è evidenziata nel dettaglio dall'analisi a seguire, a partire dall'anno 2019 per giusto confronto.

	2019	2020	2021	Incr. % '19 - '20	Incr. % '20 - '21	Incr. % '19 - '21
Ore malattia	3.631,10	5.687,25	8.103,30	56,63%	42,48%	123,16%
Unità in malattia	41	61	92	48,78%	50,82%	124,39%
Personale (RTI)*	88	128	168	45,45%	31,25%	90,91%
Media ore malattia per unità lavorativa	88,56	138,71	197,64	56,63%	42,48%	123,16%
Perc. Personale in malattia				46,59%	47,66%	54,76%



\*Nella valutazione sono compresi tutti i dipendenti in RTI, in forza

## ATTIVITÀ E OBIETTIVI

Per l'anno a venire le attività dell'Associazione si confermano quelle in essere, fatto salvo per i servizi temporanei legati alla pandemia che, ci auguriamo, vadano a sparire parallelamente alla scomparsa progressiva del virus.

Come obiettivi principali, l'Associazione si propone i seguenti traguardi:

### Formazione esterna

Di concerto con la SW house, nostro *stakeholder* con la quale abbiamo una *partnership* privilegiata, la proposta è quella di fornire supporto per la formazione della figura dell'operatore tecnico da inserire nelle realtà lavorative dove il contesto tecnologico porti all'acquisizione di prodotti evoluti per la gestione dei servizi di trasporto nelle Centrali Operative dell'Emergenza Sanitaria Territoriale.

Le competenze che si intendono trasmettere in questa sfida formativa, oltre alla conoscenza tecnica del prodotto, sono:

- Capacità di gestione della chiamata telefonica professionale
- Capacità di mediazione e risoluzione dei conflitti
- *Team building* e conoscenze fondamentali di *team working*
- Costruzione di procedure e flussi di lavoro condivisi

### Ampliamento area di intervento per i Trasporti Sociali

Vista l'attività intrapresa nell'ambito del supporto all'organizzazione e rendicontazione dei trasporti sociali nei comuni afferenti alle SdS sul territorio, Esculapio si propone di coinvolgere quante più realtà possibile, così da uniformare al massimo le modalità di effettuazione e rendicontazione per rimborso dei servizi di trasporto sociale.

Dopo l'area storica della SdS fiorentina Nord Ovest e della partenza definitiva dell'area afferente alla SdS Empolese-Valdelsa, l'Associazione si è rivolta ai comuni del Chianti fiorentino (San Casciano Val di Pesa, Greve in Chianti, Barberino Tavarnelle) per completezza di attività essendo realtà della neo costituita SdS fiorentina Sud Est, di cui l'Associazione gestisce i trasporti per i comuni di Bagno a Ripoli, Fiesole, Impruneta e Rignano sull'Arno.

### Revisione Forma giuridica

Una delle sfide più importanti per l'Associazione è acquisire una corretta forma giuridica che rispecchi gli ideali dei soci fondatori, la *mission* preminente ed il particolare rapporto numerico fra dipendenti e volontari che esula dai canoni standard di una OdV.

Grazie ad un gruppo di lavoro multidisciplinare il Consiglio di Amministrazione si propone di risolvere questa annosa e spinosa questione per l'anno a venire.

### Acquisto sede operativa per attività direttamente gestite

Ultimo in elenco ma non in ordine di intendimenti, Esculapio vorrebbe dotarsi di una sede operativa propria per gestire al meglio, ed in maniera organica ed organizzata, tutte le attività a gestione diretta che non richiedano la presenza del personale nelle centrali operative.

L'Associazione così, oltre ad acquisire un minimo di patrimonio che ha molta importanza a livello economico, avrebbe la possibilità di concentrare le competenze e le attività direttamente gestite in un solo luogo fisico, facendone così un'unità operativa flessibile e scalabile, facilmente adattabile e modulabile in maniera organizzata, secondo le richieste che potrebbero sopraggiungere, sia dall'ambito sociale che da quello sanitario.

Il Consiglio di Amministrazione sta valutando attentamente l'impatto e i benefici di una scelta così importante, per operare al meglio nell'interesse dell'Associazione e del suo futuro.

## SITUAZIONE ECONOMICO FINANZIARIA

PROVENTI E RICAVI	2021	2020
<b>Ricavi, rendite e proventi da attività di interesse generale</b>		
Proventi da quote associative e apporti dei fondatori	€ 0,00	€ 0,00
Proventi dagli associati per attività mutuali	€ 0,00	€ 0,00
Ricavi per prestazioni e cessioni ad associati e fondatori	€ 22.539,58	€ 36.030,98
Erogazioni liberali	€ 0,00	€ 0,00
Proventi del 5 per mille	€ 0,00	€ 0,00
Contributi da soggetti privati	€ 56.290,00	€ 38.844,00
Ricavi per prestazioni e cessioni a terzi	€ 0,00	€ 0,00
Contributi da enti pubblici	€ 342.353,18	€ 372.059,78
Proventi da contratti con enti pubblici	€ 3.674.361,37	€ 3.275.799,95
Altri ricavi, rendite e proventi	€ 8.094,43	€ 16.729,62
Rimanenze finali		
<b>Totale</b>	<b>€ 4.103.638,56</b>	<b>€ 3.739.464,33</b>
<b>Ricavi, rendite e proventi da attività diverse</b>		
Ricavi per prestazioni e cessioni ad associati e fondatori		
Contributi da oggetti privati		
Ricavi per prestazioni e cessioni a terzi		
Contributi da enti pubblici		
Proventi da contratti con enti pubblici		
Altri ricavi, rendite e proventi		
Rimanenze finali		
<b>Totale</b>	<b>€ 0,00</b>	<b>€ 0,00</b>
<b>Ricavi, rendite e proventi da attività di raccolta fondi</b>		
Proventi da raccolte fondi abituali		
Proventi da raccolte fondi occasionali		
Altri proventi		
<b>Totale</b>	<b>€ 0,00</b>	<b>€ 0,00</b>
<b>Ricavi, rendite e proventi da attività finanziarie e patrimoniali</b>		
Da rapporti bancari	€ 98,81	€ 64,60
Da altri investimenti finanziari		
Da patrimonio edilizio	€ 0,00	€ 0,00
Da altri beni patrimoniali		
Altri proventi	€ 1.886,26	€ 2.496,44
<b>Totale</b>	<b>€ 1.985,07</b>	<b>€ 2.561,04</b>
<b>Proventi di supporto generale</b>		
Proventi da distacco del personale		
Altri proventi di supporto generale		
<b>Totale</b>	<b>€ 0,00</b>	<b>€ 0,00</b>
<b>TOTALE PROVENTI E RICAVI</b>	<b>€ 4.105.623,63</b>	<b>€ 3.742.025,37</b>

## ALTRE INFORMAZIONI

L'Associazione non ha attualmente contestazioni e controversie inerenti i rapporti con il personale dipendenti o gli altri stakeholder.

## MONITORAGGIO SVOLTO DALL'ORGANO DI CONTROLLO

A riguardo l'organo di controllo, come emerge dalla relazione rilasciata con riferimento al bilancio sociale, ha constatato che:

- L'attività esercitata rientra tra quelle d'interesse generale di cui all'art. 5 del DL 17/2017;
- L'associazione non ha svolto attività di raccolta fondi;
- L'associazione non ha finalizzato la propria attività al perseguimento di utili in quanto non ha scopo di lucro.

## APPROVAZIONE

Il bilancio sociale viene approvato dall' Assemblea, quale organo statutariamente competente, dopo essere stato esaminato dall'organo di controllo che ne attesta la conformità alle linee guida ministeriali ed essere stato adottato in Consiglio.

Data approvazione: Assemblea dei Soci del 17 maggio 2022