



BILANCIO SOCIALE 2023

INDICE

Lettera agli Stakeholder	4
Metodologia e Mission.....	5
Comunicazione sociale.....	6
Riferimenti normativi.....	6
1 Identità ed Organizzazione	
Origini e motivazione: la storia	8
Informazione generali	9
2 Il rendiconto sociale	
La certificazione di qualità e trasparenza.....	11
Gli ambiti d'attività.....	13
Gli assistiti	14
Servizi attivi dal 2017	15
Descrizione dei servizi offerti	16
Le società partecipate	17
Mappa degli Stakeholder	18
Aree geografiche di intervento	19
Reti territoriali.....	21
Reti di sistema.....	21
3 Governo e strategia	
Tipologia di governo.....	23
Organigramma	24
I soci	25
L'assemblea dei soci.....	25
Strategia ed obiettivi.....	26
Gli obiettivi per il futuro.....	26
4 Dimensione economica	
Valore della produzione	28
Patrimonio netto.....	30
Investimenti.....	30
Base sociale.....	31
Composizione del personale occupato	32
Fasce d'età del personale.....	33
Continuità occupazionale.....	33
Corsi di formazione per il personale	33
Tipologie di contratto.....	34
Privacy.....	35
Carta dei servizi	ALLEGATO

***“METTERSI INSIEME È UN INIZIO,
RIMANERE INSIEME È UN PROGRESSO,
LAVORARE INSIEME È UN SUCCESSO “***

Henri Ford



LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Il Bilancio sociale 2023 vuole raccogliere i risultati del percorso che la cooperativa ha compiuto durante l'anno 2023 e rendere conto con trasparenza delle azioni intraprese.

Trasparenza intesa come comunicazione, apertura e responsabilità.

La necessità, da parte dell'impresa, di "rendere conto" del proprio operato è finalizzata ad attivare processi di dialogo e di confronto con i propri stakeholder – coloro che influenzano direttamente l'attività e che da questa sono influenzati, a vario titolo – nell'ottica del miglioramento continuo.

I positivi risultati che possiamo rendicontare anche quest'anno, e i nuovi obiettivi per il futuro rappresentano le nostre risposte alle importanti sfide ambientali e socioeconomiche che la comunità che serviamo si trova ad affrontare.

Crediamo sia importante redigere con impegno questo testo, in quanto strumento rilevante nel pianificare la strategia futura della cooperativa.

Il processo di ricerca dati, elaborazione e stesura del documento finale di rendicontazione ha interessato persone diverse, di volta in volta coinvolte per la ricerca dei dati, il confronto e le considerazioni da estrapolare. Il lavoro è stato realizzato grazie ai diversi strumenti interni quali ad esempio: verbali, comunicazioni interne ed esterne, riunioni di equipe.

Il presente Bilancio ha inoltre valenza sia interna figurandosi come documento di analisi, programmazione, controllo e informazione sulle performance ottenute, che esterna quale strumento di comunicazione e condivisione con gli stakeholder dei risultati ottenuti.

La nostra sfida quotidiana è quella di mantenere alti i livelli di servizio migliorando la qualità di vita dei nostri utenti, promuovendo una strategia attenta ai loro bisogni.

L'essere attenti al sociale vuol dire agire nell'interesse della comunità favorendo migliori condizioni di vita.

Per migliori condizioni di vita si intende il livello di benessere individuale delle persone, o meglio ancora dei cittadini, in relazione al contesto socio- culturale e ambientale in cui vivono.

Il nostro impegno mette al centro l'individuo che non è attore passivo ma diventa il principale attore che si impegna attivamente, una volta consapevole delle proprie risorse, nel portare avanti, fase per fase, il proprio progetto personale per liberarsi dal suo bisogno.

Fortemente interessata al concetto di Qualità di vita è l'Organizzazione mondiale della Sanità per la quale migliorare la qualità di vita è diventato un obiettivo sempre più importante nella prevenzione della salute, il tema acquista inoltre massima rilevanza se ricondotto alla situazione di persone anziane, pazienti cronici, malati terminale e disabili.

La stesura del bilancio sociale avviene con l'apporto della direzione, di diversi componenti dello staff oltre che del Consiglio di Amministrazione.

IL PRESIDENTE

METODOLOGIA

Il bilancio sociale di PROGETTO ASSISTENZA Società Cooperativa Sociale rappresenta un obiettivo e allo stesso tempo un punto di partenza importante perché conferma la volontà della nostra cooperativa di attivare dei percorsi di qualità che siano capaci di coinvolgere tutte le persone, gli enti, le istituzioni con le quali collabora. E' un importantissimo strumento di comunicazione. Tale bilancio sociale vuole essere uno strumento di informazione rivolto ai soci, ai lavoratori, agli utenti, e agli enti pubblici, con la volontà di rendere noto a chi si relaziona con noi di quello che è stato il nostro operato, su quali premesse si è costruito e quali obiettivi ha raggiunto. Vogliamo intraprendere un lungo percorso nella direzione della partecipazione e della trasparenza, perché siamo convinti che per fare sempre meglio si ha bisogno di ricevere stimoli e suggerimenti da chi circonda il nostro ambiente. La scelta della redazione del bilancio sociale è nata all'interno del Consiglio di Amministrazione che nel corso degli anni ha iniziato a sostenere e a incoraggiare la necessità del documento di fronte alla crescita della cooperativa. La bozza viene quindi discussa dal Consiglio di Amministrazione e successivamente sottoposta all'approvazione dell'assemblea dei soci.

MISSION

Poniamo la persona e la sua dignità al centro del nostro agire. Lavoriamo ogni giorno per aiutare chi è in difficoltà a ricercare e riscoprire il valore e il senso della vita e a ricostruire la propria autonomia nella quotidianità.

Supportiamo, ascoltiamo, sosteniamo la persona che attraversa un periodo di disagio, e ne riconosciamo e sosteniamo le potenzialità.

Occuparci di una persona, significa, per noi porre al centro del nostro lavoro la qualità di vita degli utenti.

COMUNICAZIONE SOCIALE

La comunicazione sociale ha lo scopo di aumentare il livello di consapevolezza e conoscenza dei cittadini relativamente alle nostre attività svolte durante l'anno, ponendo al centro del messaggio i valori, i progetti e la nostra identità.

La Cooperativa si propone di agevolare processi relazionali volti a migliorare i rapporti con e tra i soci e si impegna a incrementare la flessibilità e la continuità nell'organizzazione del lavoro.

Il settore comunicazione cura la relazione coi soci, le istituzioni e la comunità locale attraverso i seguenti strumenti:

- *Sito internet www.progettoassistenza.com;*
- *Carta servizi (IN ALLEGATO);*
- *Servizio di rete sociale;*
- *Applicazioni informatiche di messaggistica istantanea, servizi di posta elettronica certificata e non;*
- *Riunioni di equipè, corsi di formazioni, supervisione e incontri con psicologo.*

RIFERIMENTO NORMATIVO

Dal punto di vista normativo si è fatto riferimento al:

- **Decreto ministeriale del 24 gennaio 2008 contenente le Linee Guida per la redazione del Bilancio sociale da parte delle organizzazioni che esercitano l'impresa sociale;**
- **Disciplina delle cooperative sociali L.381/1991;**
- **CCNL Cooperative Sociali;**
- **L.328/2000 Legge Quadro per la realizzazione del sistema integrato dei servizi sociali;**
- **Codice degli appalti;**
- **D.lgs.276/2003 Attuazione delle deleghe in materia di occupazione e mercato del lavoro.**
- **DECRETO 4 luglio 2019 Adozione delle Linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del Terzo settore.**

1

Identità ed Organizzazione

- ORIGINI E MOTIVAZIONI: LA STORIA
- INFORMAZIONI GENERALI

ORIGINI E MOTIVAZIONI: LA STORIA

La Cooperativa Sociale "PROGETTO ASSISTENZA" nasce il 13 agosto 2004 grazie alla collaborazione e l'esperienza di un gruppo di infermieri e di altri operatori che da anni operano in diverse realtà al servizio di malati e/o bisognosi di cure. Il gruppo è composto da infermieri, Operatori Socio-Sanitari, Operatori generici, addetti alle pulizie, addetti al segretariato, unendo la propria decennale esperienza nel campo della prevenzione, assistenza e cura dei pazienti hanno deciso di metterla a disposizione degli utenti che ne faranno richiesta.

"La Cooperativa è iscritta all'albo delle Cooperative N. A 148895 - Albo Regione Puglia n. 460 – R.E.A. C.C.I.A.A. 468463 BARI, collabora con gli Enti Pubblici e Privati preposti all'attuazione dei servizi socio-sanitari. La cooperativa gestisce in global service personale in strutture socio-sanitarie, centri diurni, infermerie aziendali, laboratori analisi, effettua prelievi ematici (Trattamento Anticoagulante Orale es: coumadin e sintrom) a domicilio con possibilità della refertazione per via fax o e-mail

Gestisce inoltre un nuovo Poliambulatorio multispecialistico denominato MEDICAL CENTER a Molfetta (BA) e dal 03/05/2019 nasce il nostro CENTRO DI FORMAZIONE ACCREDITATO REGIONE PUGLIA con delibera n.106 del e del servizio emergenza-urgenza 118.

La cooperativa viene coordinata da varie figure professionali, ovvero:

- *Presidente*
- *Vice Presidente*
- *Responsabile del personale*
- *Direttore Amministrativo*
- *Responsabile Servizio Qualità*
- *Coordinatori dei servizi*
- *Personale di Segretariato*
- *Addetto al servizio di fattorinaggio*

La nostra equipe:

- *Medici (con varie specialità)*
- *Direttore Sanitario*
- *Infermieri*
- *Fisioterapisti*
- *Operatori Tecnici addetti all'Assistenza*
- *Operatori Geriatrici*
- *Operatori Socio Assistenziali*
- *Operatori Addetti ai Disabili*
- *Operatori addetti alle pulizie ambientali*
- *Autisti*
- *Addetti alla portineria*
- *Istruttori certificati AHA*

AREA FORMAZIONE

Organizziamo corsi BLS (D) di altissima qualità consegnando certificazione internazionale American Heart Association (attestato e card con qr code) con prove pratiche su simulatori/manichini qcpr digitali di ultima generazione.

La Cooperativa sociale "PROGETTO ASSISTENZA", è una Cooperativa di tipo "A" - O.n.l.u.s. - avente quale scopo con spirito mutualistico e senza fine speculativo, lo scopo di perseguire l'interesse della comunità alla promozione umana ed all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi socio sanitari, comprendenti anche l'assistenza infermieristica, domestica, della riabilitazione, della protezione civile, educativi, culturali, di formazione ed addestramento professionale per affrontare nel territorio i problemi del disagio, della marginalità e dell'esclusione sociale.

Organizzare e gestire attività di trasporto infermi; gestione di strutture di assistenza residenziale per anziani e disabili; assistenza sociale residenziale e non residenziale per anziani e disabili; gestione di strutture di assistenza residenziale per persone affette da ritardi mentali, disturbi mentali o che abusano di sostanze stupefacenti; gestione degli asili nido e scuole materne; gestione di strutture educativo-assistenziali per minori; gestione di centri sociali e centri terapeutici territoriali con annessi servizi all'utenza; organizzare e gestire servizi di pulizia; organizzare e gestire servizi mense, di facchinaggio, trasporto di persone e simili.

In tal senso la cooperativa vuole essere un soggetto attivo per il cambiamento delle condizioni e delle relazioni sociali, favorendo e sviluppando rapporti solidali tra gli individui nel contesto locale ed internazionale, con attenzione particolare ai soggetti deboli sul piano sociale, culturale, politico, fisico e psicologico.

La cooperativa si propone, in particolare di perseguire gli interessi generali di cui sopra, attraverso prestazione di servizi ed attività di gestione di servizi sociali orientati ai bisogni di anziani, malati, portatori di handicap, tossicodipendenti e, in genere di soggetti che versino in stato di bisogno.

Organizzare e gestire attività di assistenza, formazione e sostegno a favore di minori disagiati e/o a rischio di devianza.

Organizzare e gestire attività formative in convenzione con enti pubblici e/o privati, in particolare attività formativa in ambito sanitario e sociale sia a favore di soci che per conto terzi.

In relazione a quanto sopra, la cooperativa attua interventi di tipo educativo, assistenziale e sanitario gestendo in conto proprio o per conto di terzi, attività e servizi di assistenza domiciliare, di assistenza complementare infermieristica e sanitaria sia a domicilio sia in strutture messe a disposizione da enti pubblici o privati e sia in centri (diurni e non) di accoglienza, animazione, socializzazione, riabilitazione e formazione.

La cooperativa può svolgere, con carattere ausiliario e non prevalente, ogni attività ed iniziativa connessa all'oggetto sociale o comunque finalizzata al perseguimento degli scopi sociali, nonché compiere tutte le operazioni funzionalmente e strettamente necessarie o utili per la realizzazione dell'oggetto sociale, partecipando a gare di appalto ai fini dell'acquisizione ed erogazione dei servizi, raccordando ed integrando in modo permanente o secondo contingenti opportunità, la propria attività con quella di altri enti cooperativi, promuovendo ed aderendo a consorzi ed altre organizzazioni frutto dell'associazionismo cooperativo, stipulando convenzioni con Comuni, Enti Regionali, scuole, Ausl, Enti Locali pubblici e privati.

INFORMAZIONI GENERALI

DENOMINAZIONE: PROGETTO ASSISTENZA SOC. COOPERATIVA

SEDE LEGALE: VIA CARRARA LAMAVETA, 104 – 76011 BISCEGLIE (BT)

SEDE OPERATIVA: VIA CARRARA LAMAVETA, 104 – 76011 BISCEGLIE (BT)

FORMA GIURIDICA: COOPERATIVA SOCIALE

TIPOLOGIA: COOPERATIVA DI TIPO A ONLUS

DATA DI COSTITUZIONE: 02 AGOSTO 2004

CODICE FISCALE/PARTITA IVA: 06190170727 NUMERO REA: BA - 468463

TELEFONO: 0803926718

PEC: info@pec.progettoassistenza.com

SITO INTERNET: www.progettoassistenza.com

CODICE ATECO:

- Codice: 88.1 - assistenza sociale non residenziale per anziani e disabili

CODICE ATECORI

- Codice: 85.59 – servizi di istruzione nca
- Codice: 85.90.29 – altre attività parametriche indipendenti nca

2

Il rendiconto sociale

- La certificazione di qualità e trasparenza
- Gli ambiti di attività
- Gli assistiti
- Servizi attivi dal 2014
- Descrizione dei servizi offerti
- Le società partecipate
- Mappa degli Stekeholder
- Aree Geografiche di Intervento
- Reti territoriali
- Reti di sistema

CERTIFICAZIONI DI QUALITA' E TRASPARENZA

UNI EN ISO 9001:2015

La Cooperativa PROGETTO ASSISTENZA è in possesso della certificazione del sistema di gestione per la qualità secondo la normativa UNI EN ISO 9001:2015 con il seguente campo di applicazione:

- **EROGAZIONE DI SERVIZI SOCIO-SANITARI e ASSISTENZIALI.**
- **GESTIONE DI SERVIZI DI POLIAMBULATORIO SPECIALISTICO
MEDICO-INFERMIERISTICO**
- **GESTIONE DI SERVIZI DI TELECARDIOLOGIA**
- **FORMAZIONE**

GLI AMBITI DI ATTIVITA'

La Cooperativa PROGETTO ASSISTENZA ha come obiettivo quello di rispondere alle esigenze della collettività. In particolare si prende cura dei cittadini più deboli e svantaggiati.

Gli ambiti di esperienza consolidati e radicati nel tempo sono:

- La gestione completa delle residenze socio-sanitarie per autosufficienti e non- autosufficienti;
- L'assistenza domiciliare sanitaria e assistenziale per autosufficienti e non- autosufficienti;
- Le strutture riabilitative per il recupero della mobilità e la degenza post-ospedaliera;
- I centri diurni di accoglienza per disabili e anziani;
- I servizi di assistenza domiciliare integrata per Comuni e ASL.
- Servizi di poliambulatorio multispecialistico medio-infermieristico
- Formazione

Il sistema Home care adottato dalla Cooperativa PROGETTO ASSISTENZA è un insieme coordinato di interventi socio- assistenziali, integrato eventualmente con attività sanitarie (infermieristiche, mediche e riabilitative) per la cura di soggetti che necessitano di un'assistenza continuativa o limitata nel tempo erogabile al domicilio o in struttura residenziale, che mira al recupero delle capacità residue di autonomia e di relazione.

È prima di tutto fondamentale la presa in carico della persona per la creazione di un piano individualizzato.

Il progetto personalizzato di assistenza contiene le finalità e le azioni previste per superare una condizione di disagio socio-sanitario.

GLI ASSISTITI

La Cooperativa PROGETTO ASSISTENZA si occupa da sempre di:

Gestione di servizi socio sanitari comprendenti anche l'assistenza domestica, educativi e di formazione a:

- anziani parzialmente o totalmente non autosufficienti;
- adulti disabili fisici e psichici;
- utenti/pazienti dei presidi ospedalieri;

Gestione di prestazioni infermieristiche presso:

- strutture socio-sanitarie private,
- laboratori analisi,
- ditte private che prevedono l'infermeria, secondo normative in vigore.

Inoltre nell'unità locale di Molfetta in via Leonardo Azzarita, 75- 79 - 81 si svolge attività di poliambulatorio multi specialistico medio – infermieristico denominato MEDICAL CENTER.

Le attività si concentrano nei servizi rivolti agli anziani, prevalentemente non autosufficienti, i cui bisogni assistenziali dipendono da una molteplicità di fattori, quali lo stato di salute, il livello sociale ed economico, il ruolo dei familiari.

Le attività ad integrazione socio-sanitaria rivolte ai diversamente abili, sia fisici sia psicologiche, sono finalizzate a soddisfare le esigenze di tutela della salute, di recupero e mantenimento delle autonomie personali, d'inserimento sociale e miglioramento delle condizioni di vita, anche mediante prestazioni a carattere prolungato.

E' rilevante la gestione di servizi di assistenza integrata per le strutture ospedaliere. Si tratta di servizi piuttosto di complessa organizzazione, in quanto necessitano di un grado elevato di integrazione con tutte le risorse direzionali e sanitarie dei presidi ospedalieri, in modo da offrire un servizio flessibile ed efficiente.

Il principale cliente è l'ente pubblico quali le A.S.L., i Comuni o i Piani di Zona che bandiscono gare di appalto per affidare la gestione di servizi socio- sanitari assistenziali alle persone disagiate.

SERVIZI SVOLTI dal 2014

- **RSSA VILLA FIORITA (BARI)**
- **CAVALLINO HOTEL RSSA (MODUGNO)**
- **CASA SERENA RSSA (CAPURSO)**
- **VILLA VENEZIANI RSA (BISCEGLIE)**
- **POMPEO SARNELLI RSSA (BISCEGLIE)**
- **CENTRO STORELLI RSSA (BISCEGLIE)**
- **CASA DIVINA PROVVIDENZA RSSA**
- **ISTITUTO ORTOFRENICO**
- **CASA DI RIPOSO VILLA APELUSION (TORRE A MARE)**
- **RESIDENZA SANITARIA SANTA RITA (CELLAMARE)**
- **RSSA VITTORIO EMANUELE II (BARI)**
- **LABORATORIO DI ANALISI PAPAGNI (TRANI-MOLFETTA)**
- **LABORATORIO ANALISI EUROLAB (GIOVINAZZO) –**
- **gestione di mediche aziendali LEDVANCE – GETRAG – ALSTOM**
- **STUDIO RADIOLOGICO (LECCE)**
- **RICERCHE RADIOLOGICHE (MOLFETTA)**
- **SERVIZIO DOMICILIARE AMOPUGLIA per pazienti oncologici (TRANI)**
- **CORSI DI FORMAZIONE DI PRIMO SOCCORSO**

DESCRIZIONE DEI SERVIZI OFFERTI

ASSISTENZA DOMICILIARE

I servizi di ASSISTENZA DOMICILIARE mirano a garantire agli utenti servizi personalizzati e flessibili e consistono nell'offerta di assistenza presso l'abitazione dell'utente anziano o disabile, in modo da consentire la permanenza nel suo ambiente di vita e garantire sostegno e aiuto nelle attività quotidiane.

ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

I programmi di ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA prevedono un complesso di prestazioni mediche, infermieristiche, riabilitative e socio- assistenziali rese al domicilio dell'utente. L'aspetto più innovativo di tali programmi è quello di creare un insieme coordinato di interventi, al tempo stesso di valenza sanitaria e sociale. Questo agire sinergico permette di individuare e soddisfare le esigenze degli utenti approntando un piano di intervento personalizzato.

SERVIZIO DI SUPPORTO ASSISTENZIALE – SOCIO SANITARIO E DI AUSILIARIATO

Il servizio di assistenza alla persona è organizzato in relazione ai bisogni socio- assistenziali delle persone accolte. Il servizio è coordinato da un Responsabile di Piano che raccorda la diversità dei bisogni con gli interventi da attuare, al fine di garantire la salute, il benessere e la soggettività della persona. Il servizio è garantito da personale specializzato ed assicurato nell'arco delle 24 ore compresi i giorni festivi. L'attività assistenziale prevede la cura individuale della persona e le diverse prestazioni di assistenza igienico- sanitaria. Gli operatori Socio-Sanitari si occupano della cura della persona e dell'aiuto in tutte le operazioni di vita quotidiana, con tecniche e metodologie dirette alla tutela ed al recupero dell'autonomia funzionale, secondo obiettivi personalizzati definiti per ciascun residente, promuovono la messa in atto di relazioni- comunicazioni di aiuto con il residente e la famiglia al fine di realizzare l'integrazione sociale ed il mantenimento e recupero dell'identità personale degli assistiti, collaborano con le altre figure professionali presenti presso la struttura per il raggiungimento del "risultato di salute" globale e di qualità di vita. Inoltre, gli Operatori Socio-Sanitari si occupano della somministrazione di alimenti e bevande e dello svolgimento dei bagni assistiti e di tutte le attività connesse alla cura della persona, favoriscono la socializzazione dei residenti nel contesto comunitario della struttura, prevedono il controllo e la variazione delle posture, in particolare durante il servizio notturno e l'esecuzione di tecniche dirette alla prevenzione e alla cura delle piaghe da decubito, secondo quanto stabilito dalla valutazione dei fisioterapisti. Infine, gli Operatori Socio-Sanitari collaborano con le altre figure professionali per la realizzazione della metodologia di lavoro multiprofessionale e partecipano a lavori di gruppo ed alle attività dell'Unità Operativa Interna.



SERVIZI DI POLIAMBULATORIO MULTI SPECIALISTICO MEDIO-INFERMIERISTICO

Il Poliambulatorio MEDICAL CENTER (autorizzazione sanitaria n. 3046), Direttore Sanitario dott. ANGELO MARCO BALZANO, medico specialista in cardiologia, iscritto all'ordine dei medici di Bari dal 19/03/1997 con il n. 11198. La sede, è una moderna struttura collocata in posizione strategica su Via Leonardo Azzarita n. 79/81 a Molfetta (BA) (vai alla mappa), all'uscita della Statale 16 Bis, a breve distanza dall'Ospedale Don Tonino Bello, facilmente raggiungibile a piedi, con i mezzi pubblici e in auto, dotata inoltre di un comodo parcheggio.

La nostra struttura offre alta qualità, servizi sanitari innovativi orientati ai pazienti e alle numerose aziende che si affidano a noi per effettuare check-up e/o gli esami necessari di alta qualità a costi economicamente accessibili a tutti.

Un obiettivo altrettanto importante è quello di rispondere anche ai bisogni relazionali della persona, favorendo l'instaurarsi di un buon rapporto medico-paziente fondato sull'ascolto e sulla fiducia.

Aree specialistiche:

ALLERGOLOGIA
ANESTESIA E RIANIMAZIONE (TERAPIA DEL DOLORE)
ANDROLOGIA
CARDIOCHIRURGIA
CARDIOLOGIA
ELETTROCARDIOGRAMMI
PROVE DA SFORZO
HOLTER DINAMICO 24H
HOLTER PRESSORIO 24H
CHIRURGIA DIGESTIVA
CHIRURGIA GENERALE
CHIRURGIA PLASTICA
CHIRURGIA VASCOLARE
DIABETOLOGIA
DIAGNOSTICA ECOGRAFICA
ELETTROFISIOLOGIA
ENDOCRINOLOGIA
FISIATRA
FISIOTERAPIA
GINECOLOGIA
MEDICINA INTERNA
MEDICINA DEL LAVORO
MEDICINA DELLO SPORT (strumentale)
MEDICINA ESTETICA (New)
NEUROCHIRURGIA
NEUROLOGIA

**NUTRIZIONISTA
ONCOLOGIA
OCULISTICA (New)
ORTOPEDIA
OTORINOLARINGOIATRIA
PEDIATRIA
PNEUMOLOGIA
PSCHIATRIA
PSICOLOGIA
PREVENZIONE PATOLOGIE DELLA MAMMELLA
RINNOVO PATENTE DI GUIDA
UROLOGIA
UROFLUSSOMETRIA
VULNOLOGIA
AMBULATORIO INFERMIERISTICO
ELETTROMIOGRAFIA
OZONO TERAPIA**

Per questo assicuriamo tempi di visita adeguati per una buona diagnostica e la possibilità di scegliere lo specialista per mantenere la continuità terapeutica.

Noi crediamo che lo screening della salute e la diagnostica associata siano elementi importanti per la diagnosi precoce, fornendo un intervento tempestivo nel processo di prevenzione delle malattie.

Per questo motivo la cooperativa e il poliambulatorio Medical Center si sono certificati ISO 9001/2015 per garantire un servizio di qualità ai nostri pazienti.

Il centro dispone di un sito internet continuamente aggiornato:

<http://www.progettoassistenza.com>

ENTE DI FORMAZIONE PROGETTO ASSISTENZA s.c.s.

La nostra cooperativa ha costituito un CENTRO DI FORMAZIONE per poter divulgare a più gente possibile come riconoscere i segni di un arresto cardio-circolatorio e come intervenire tempestivamente eseguendo correttamente manovre salvavita secondo le linee guida "American Heart Association".

L'AHA pubblica le Linee Guida per RCP ed ECC che definiscono lo standard per i protocolli e i prodotti salvavita per il primo soccorso e la RCP in tutto il mondo e costituiscono la base per i materiali dei nostri corsi salvavita usati per insegnare la RCP di primo soccorso e l'assistenza cardiovascolare avanzata a milioni di operatori sanitari, assistenti e membri della comunità ogni anno.

I corsi di "BLS HCP" per personale sanitario e "HEARTSAVER RCP AED per personale laico American Heart Association (AHA) consentiranno l'apprendimento delle tecniche di rianimazione cardiopolmonare a supporto delle funzioni vitali di base nel soggetto adulto, bambino e lattante oltre dell'utilizzo del defibrillatore semiautomatico esterno (DAE), per affrontare una situazione di emergenza.

Il corso ha una durata di 8 ore (sanitari) e 5 ore (laici). Al termine del corso verrà rilasciata la qualifica di "Operatore BLS HCP o HEARTSAVER Adulto, Bambino, Infante con brevetto valido 24 mesi che abilita all'utilizzo, sul territorio nazionale, del defibrillatore semiautomatico esterno (ai sensi del D.L. 18 marzo 2011 n.273, G.U. 129 del 6.06.2011) in linea con le normative vigenti (Decreto Balduzzi). Il corso è accreditato dalla regione Puglia e riconosciuto a livello Nazionale (Ministero della Salute).

Linee guida American Heart Association (protocollo ILCOR 2020). Gli attestati o card sono validi per l'attribuzione del credito formativo scolastico ed universitario; riconosciuti nei pubblici concorsi, come titolo professionale di merito e trascrizione sul foglio matricolare per i militari (il punteggio di merito è a discrezione della commissione esaminatrice).

Il nostro CENTRO DI FORMAZIONE ACCREDITATO REGIONE PUGLIA con delibera n.106 del 03/05/2019 e del servizio emergenza-urgenza 118.

Insieme abbiamo individuato questo obiettivo comune e per questo motivo divulgheremo la campagna dell'AHA.

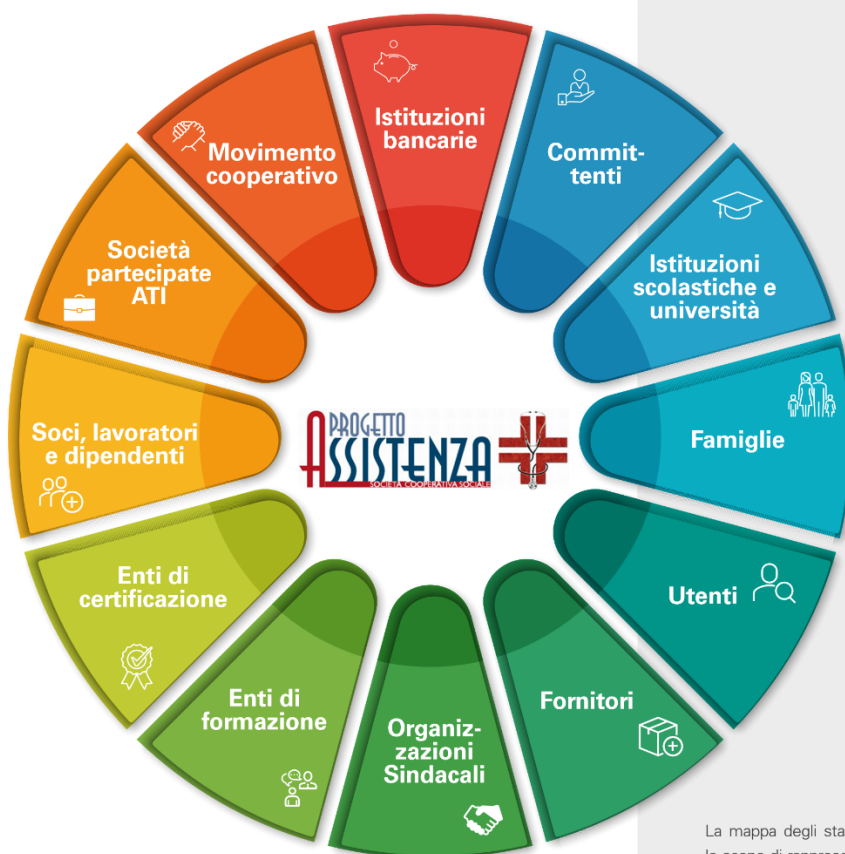
« Svolgiamo corsi di base, avanzati e pediatrici secondo i criteri dell'American Heart Association e riceviamo costantemente riconoscimenti molto incoraggianti da parte dei nostri candidati. Ci fidiamo della qualità, dell'attendibilità degli studi scientifici e dei contenuti dei corsi ben strutturati dell'AHA. Il nostro obiettivo è fornire un addestramento sulla rianimazione efficace e di alta qualità. »

MAPPA DEGLI STEKEHOLDER

La natura stessa della cooperativa e gli ambiti in cui agisce ne fanno un soggetto intorno al quale si intrecciano numerose relazioni messe in atto da “portatori di interesse” la cui natura e la cui distanza dalla struttura possono essere molto diverse.

Sono “portatori di interesse” molto vicini i soci per i quali la cooperativa, a vari livelli, risponde al bisogno di occupazione e sono “portatori di interesse” gli utenti, siano essi anziani, disabili e adulti, per i quali la Cooperativa PROGETTO ASSISTENZA è la risposta ad uno o più bisogni degli stessi utenti, dall’attività socio- assistenziale alla attività socio- sanitaria.

GLI STAKEHOLDER



La mappa degli stakeholder ha lo scopo di rappresentare i principali interlocutori cui la cooperativa si rivolge ai fini della realizzazione della sua missione.

AREE GEOGRAFICHE DI INTERVENTO



Territorio di intervento progetti:

PROVINCIA BARI & BAT (BARLETTA- ANDRIA- TRANI): Molfetta, Bisceglie, Giovinazzo.

- SERVIZI DI ASSISTENZA DOMICILIARE DISABILI –
- SERVIZI DI ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (ADI) - Asl Bat – Asl Ba

RETI TERRITORIALI

La PROGETTO ASSISTENZA Società Cooperativa Sociale ha costruito nel tempo un'ampia e diversificata rete con realtà del territorio, con enti pubblici e imprese private, sia profit che no profit, ognuno dei quali ha significative specificità. La rete territoriale va tuttavia considerata in termini più ampi, che comprendono da un lato i lavori territoriali (Piani di Zona), dall'altro le collaborazioni costanti con le Cooperative e i Consorzi presenti nei territori.

RETE DI SISTEMI

La Cooperativa PROGETTO ASSISTENZA partecipa alla vita sociale del settore cooperativo attraverso anche l'appartenenza a consorzi, associazioni temporanee d'impres ecc.. Lo scopo è quello di realizzare interessi finanziari dei partecipanti, attraverso la collaborazione fra le imprese consorziate volta alla massimizzazione dei risultati che intendono raggiungere.

3

Governo e strategia

- Tipologia di governo
- Organo di controllo
- Organigramma
- I soci
- L'assemblea dei soci
- Strategia ed obiettivi
- Gli obiettivi per il futuro

TIPOLOGIA DI GOVERNO

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE E MANAGEMENT

Il Consiglio di Amministrazione e Management è così composto:

DE IUDICIBUS MAURO ANTONELLO : PRESIDENTE CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE E LEGALE RAPPRESENTANTE

BET TANIA: VICE PRESIDENTE CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

DE BARI ANGELA: CONSIGLIERE DI AMMINISTRAZIONE

Il management comprende le attività di impostazione della strategia di un'organizzazione e di coordinamento degli sforzi dei propri dipendenti per raggiungere i propri obiettivi attraverso l'applicazione delle risorse disponibili. Il loro ruolo comporta non solo il coordinamento ma anche l'assunzione di decisioni di pianificazione e di gestione che garantiscono l'ottenimento di risultati in linea con gli scopi aziendali ed in grado di soddisfare gli stakeholder.

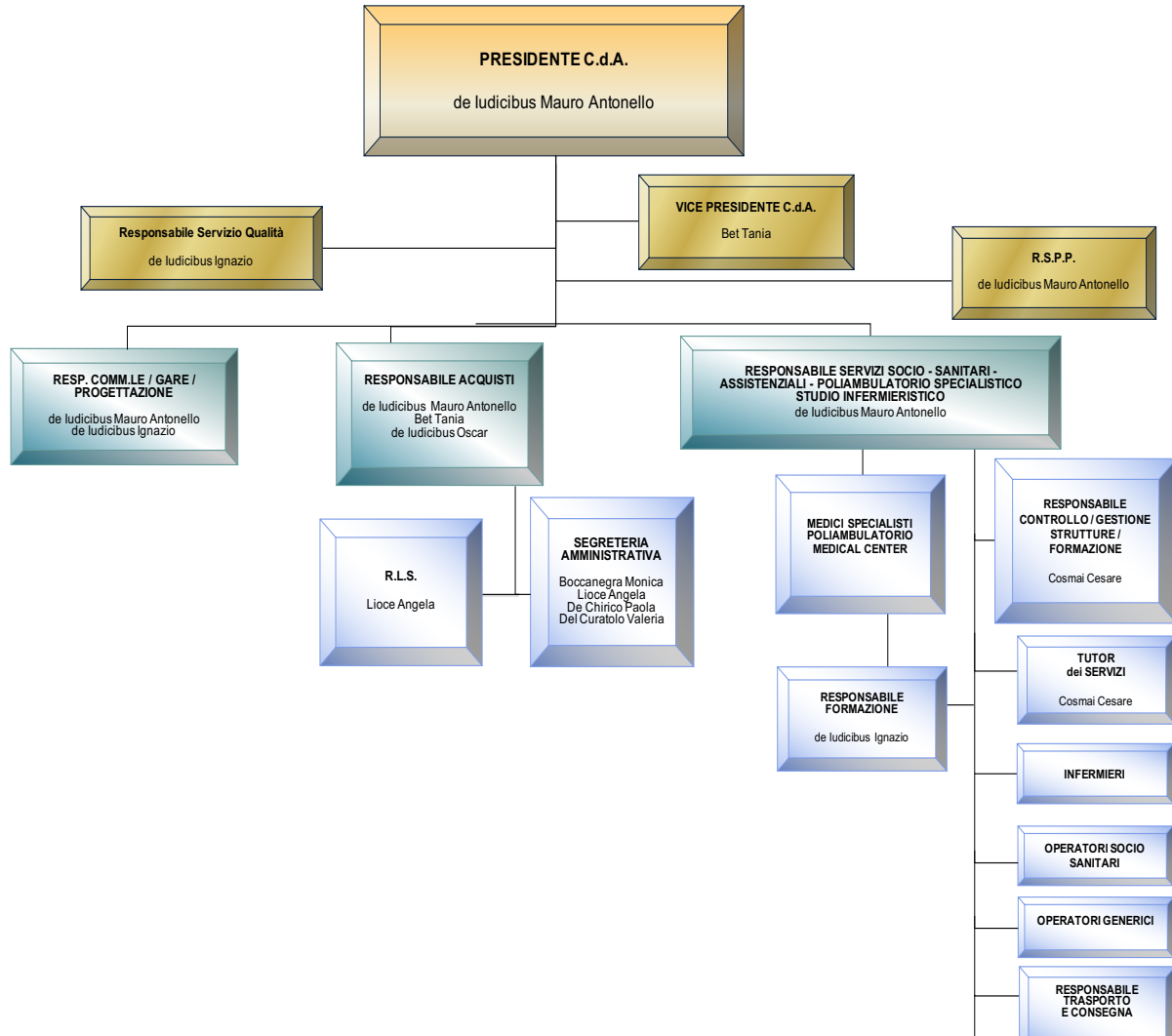
La struttura manageriale della Cooperativa PROGETTO ASSISTENZA si articola nelle successive Strutture di linea e/o di Staff:

- AMMINISTRATIVA/FINANZIARIA;
- RISORSE UMANE;
- RELAZIONI COMMERCIALI;
- GARE E CONTRATTI.

ORGANIGRAMMA AZIENDALE

	ORGANIGRAMMA NOMINATIVO	PA org. nom. Rev. 07 del 29.07.2022
---	-------------------------	--

SERVIZI INFERMIERISTICI SOCIO SANITARI



I SOCI

Essere socio della PROGETTO ASSISTENZA Società Cooperativa Sociale significa rivestire un ruolo concreto in un mondo che ambisce ad essere qualcosa di più del semplice “posto di lavoro”: essere quindi parte di una realtà dove il pensiero di ognuno viene tenuto in considerazione e dove le decisioni vengono prese INSIEME. Tanti sono i vantaggi dati dell’essere socio: quello di sentire la cooperativa anche come PROPRIA, discutendone e condividendone le scelte: quello di CONCORRERE alla gestione dell’impresa partecipando alla formazione degli organi sociali e alla definizione della struttura di direzione; quello di PARTECIPARE alla elaborazione di programmi di sviluppo e alle decisioni concernenti le scelte strategiche, nonché alla realizzazione dei processi produttivi dell’azienda; quello di CONTRIBUIRE alla formazione del capitale sociale, ai risultati economici ed alle decisioni sulla loro destinazione; quello di METTERE A DISPOSIZIONE le proprie capacità professionali anche in relazione al tipo e allo stato dell’attività svolta, nonché alla quantità delle prestazioni di lavoro disponibili per la cooperativa stessa.

L’ASSEMBLEA DEI SOCI

L’Assemblea dei soci rappresenta l’universalità dei soci ed esercita il potere di approvare il bilancio, nominare il Consiglio di Amministrazione, partecipare alla gestione sociale nell’ambito dei poteri conferiti dallo statuto, approvare i regolamenti previsti dallo statuto e deliberare su tutti gli altri oggetti attinenti alla gestione sociale riservati alla propria competenza dallo statuto della cooperativa. L’assemblea dei Soci, se viene convocata in seduta straordinaria, può deliberare sulle seguenti materie: modificazioni statutarie, proroga della durata e scioglimento anticipata della società e ogni altra fattispecie riservata dalla legge alla propria competenza. L’organo di governo della società è il Consiglio di Amministrazione. Il CdA (Consiglio di Amministrazione) esercita la direzione politica definendo gli obiettivi ed i programmi da attuare e verificando la rispondenza dei risultati della gestione alle direttive impartite.

STRATEGIA ED OBIETTIVI

La cooperativa intende potenziare ulteriormente la propria attività attraverso l'acquisizione di nuovi contratti di assistenza e stipulare convenzioni con enti pubblici. Tale potenziamento potrà richiedere ulteriori investimenti in termini di attrezzature e in termini di forza lavoro.

L'analisi del contesto attuale ha portato la Cooperativa PROGETTO ASSISTENZA a definire degli obiettivi strategici per il futuro:

- *rafforzare e ampliare le alleanze e partnership per ampliare la rete e per co-progettare servizi ed interventi complessi;*
- *ampliare l'offerta dei servizi e progetti per rispondere ai nuovi obiettivi per anziani, disabili e minori;*
- *valorizzare il lavoro nei territori, attraverso una comunicazione trasparente e chiara;*
- *garantire servizi di qualità, attraverso un'attenta politica di sostenibilità;*
- *favorire percorsi di formazione e aggiornamento continuo dei soci e collaboratori per garantire adeguati livelli di competenza professionale.*

GLI OBIETTIVI PER IL FUTURO

Il 2023 ha visto la cooperativa portare a termine i progetti e gli obiettivi programmati che hanno impegnato in maniera consistente risorse umane ed economiche sia per le fasi progettuali che per quelle organizzative e di gestione. Per il 2024 la PROGETTO ASSISTENZA Società Cooperativa Sociale perseguirà i seguenti obiettivi:

- perseguire la completa soddisfazione di tutti gli stakeholder coinvolti;
- ottimizzare le risorse umane ed economiche;
- ampliare l'attuale campo d'azione della cooperativa, fino ad offrire ai partner la possibilità di una efficace ed efficiente gestione dei servizi erogati sul territorio;
- realizzare un miglioramento dei processi aziendali incrementando efficienza e valore aggiunto delle attività.

4

Dimensione economica

- Valore della produzione
- Conto economico 2023
- Patrimonio netto
- Investimenti
- Base sociale

- Composizione del personale occupato
- Fasce d'età del personale
- Continuità occupazionale
- Statistiche sicurezza personale 2023
- La selezione delle risorse umane
- Servizio civile e giovani collaboratori
- Corsi di formazione per il personale
- Tipologia di contratto

VALORE DELLA PRODUZIONE

ANNO 2023: Fatturato diviso per servizi:

- **Poliambulatorio** Euro 1321478,60
- **Servizi infermieristici** Euro 70041,00

UTILE TOTALE: Euro 48663,94

Il valore della produzione nel 2023 è pari a 1421967,48 €.

CONTO ECONOMICO 2022

VALORE DELLA PRODUZIONE (attività ordinaria)	
VOCE	IMPORTO (euro) ANNO 2023
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	1.391.776
Altri ricavi e proventi	30.191
COSTI DELLA PRODUZIONE (attività ordinaria): USCITE E ONERI	
VOCE	IMPORTO (euro) ANNO 2023
Materie prime, consumo e merci	45.588
Servizi	1.026.535
Per godimento di beni e servizi	65.565
Per il personale	155.061
Ammortamenti e svalutazioni	50.573
Oneri di gestione	28.824

UTILE DI ESERCIZIO 2023: 48664 Euro

Capitale sociale: 475,00 Euro.

PATRIMONIO NETTO

Il PATRIMONIO NETTO è costituito da:

- **CAPITALE SOCIALE:** è data dalla somma delle quote versate dei soci al momento dell'iscrizione; il capitale sociale varia al variare del numero dei soci;
- **RISERVE:** vengono costituite trattenendo gli utili conseguiti che non vengono distribuiti ai soci, e che quindi rappresentano una forma di autofinanziamento adottata dalla cooperativa
- **UTILE:** viene costituito dall'utile conseguito nell'ultimo esercizio e dal residuo utile di un esercizio precedente in attesa di destinazione. Nel caso di perdite, si riporta la perdita d'esercizio subita nell'ultimo periodo amministrativo o perdite di esercizi precedenti. Tali perdite potranno essere coperte con varie modalità a seconda delle decisioni dei soci.

Il totale del patrimonio netto di Progetto Assistenza nell'anno 2023 è di 1.195.604 €.

INVESTIMENTI

ANNO 2023

APPARECCHIATURE ELETTRON.	EURO	34.242,00
IMPIANTO D'ALLARME	EURO	2.327,00
APPARECCHIATURE MEDICHE	EURO	19.144,24
TOTALE INVESTIMENTI	EURO	55.713,24

BASE SOCIALE

La Cooperativa PROGETTO ASSISTENZA si pone l'obiettivo di affidare le mansioni di assistenza e cura a personale qualificato e con esperienza nel settore, offrendo anche possibilità di impiego a coloro che sono in cerca di prima occupazione o che si sono inseriti da poco nel mercato del lavoro, formandoli ed avviandoli alla professione.

*Attualmente il numero dei Soci è pari a **19 unità (5 uomini e 14 donne)**.*

COMPOSIZIONE DEL PERSONALE OCCUPATO

DIPENDENTI

- 1) Boccanegra Monica: addetta segreteria e ricevimento clienti
- 2) D'amato Licia: operaio p.t. (operatore socio sanitario)
- 3) De Iudicibus Mauro Antonello: impiegato (coord. Infirm. In unità operativa)
- 4) Giancola Marianna: operaio p.t. (operatore socio sanitario)
- 5) Lioce Angela: operaio p.t. (addetta segreteria e ricevimento clienti)
- 6) De Chirico Paola: operaio p.t. (addetta segreteria e ricevimento clienti)
- 7) Del Curatolo Valeria: operaio p.t. (addetta segreteria e ricevimento clienti)
- 8) De Ruvo Maria: operaio p.t. (addetta pulizia)
- 9) Incantalupo Francesca operaio p.t. (operatore socio sanitario)
- 10) Mastropierro Vittoria operaio p.t. (ausiliario inserviente).

NUOVE ASSUNZIONI

- Incantalupo Francesca
- Mastropierro Vittoria.

*Nel 2023 la Cooperativa PROGETTO ASSISTENZA ha impiegato **26** lavoratori per l'erogazione dei servizi.*

Nella tabella sotto riportata è possibile vedere nel dettaglio la costituzione del personale occupato in maniera dettagliata.

	TOTALE
TEMPO INDETERMINATO	10
TEMPO DETERMINATO	
LAVORO AUTONOMO	18
TOTALE	28

	UOMINI	DONNE	TOTALE
DIPENDENTI (TEMPO DETER. E IND.)	1	9	10
LAVORO AUTONOMO	4	14	18
TOTALE	5	23	28

FASCE D'ETA' DEL PERSONALE

La fascia di età con il numero più alto di lavoratori è quella da 46 a 55 anni, segue la fascia 36-45 e 26-35 anni. In queste fasce è rappresentato, così come riportato nella tabella seguente, la maggior parte dei lavoratori dipendenti (tempo determinato e indeterminato).

	18-25	26-35	36-45	46-55	>55	TOTALE
DIPENDENTI						28

CONTINUITA' OCCUPAZIONALE

La Cooperativa si propone di garantire ai propri soci lavoratori continuità occupazionale e promuove politiche di crescita sociale e professionale con l'obiettivo di consolidare la base sociale.

STATISTICHE SICUREZZA PERSONALE 2023

- Ore di infortunio: 0
- Ore totali retribuite: 11931
- Ore di malattia: 150
- Giorni totali malattia: 33
- Giorni totali infortunio: 0
- N. DIPENDENTI IN MATERNITA': 2

NUMERO DI INFORTUNI ANNO 2023

DURATA	NUMERO
0-5 GG	0
6-10 GG	0
11-20 GG	0
OLTRE 20 GG	0

NUMERO DI MALATTIE ANNO 2023

DURATA	NUMERO
0-5 GG	3
6-10 GG	5
11-20 GG	0
OLTRE 20 GG	0

LA SELEZIONE DELLE RISORSE UMANE

L'individuazione di corretti canali di selezione del personale rappresenta un elemento fondamentale a garanzia della trasparenza ed eticità del nostro operare e della instaurazione di un rapporto di collaborazione o dipendenza improntato alla massima correttezza. Definito il profilo professionale richiesto per lo specifico servizio, si provvede ad effettuare inserzioni su mirati portali on line, o ufficiali richieste agli Ordini Professionali nella piena adesione a politiche di pari opportunità. La scelta del candidato segue ad un processo di selezione da parte di una Commissione interna formata da professionisti del settore interessato e all'analisi della documentazione attestante il possesso dei titoli richiesti e all'acquisizione di una dichiarazione di assenza di cause di incompatibilità all'esercizio delle specifiche mansioni da svolgere.

CORSI DI FORMAZIONE PER IL PERSONALE

La formazione costituisce uno degli strumenti principali per conservare, valorizzare e sviluppare il capitale umano. La Cooperativa garantisce la formazione dei soci a tutti i livelli attraverso un'attenta analisi dei fabbisogni formativi e tiene conto della domanda proveniente dai propri clienti pubblici e privati. Attraverso una programmazione annuale, la PROGETTO ASSISTENZA Società Cooperativa Sociale, realizza percorsi formativi ad hoc. La politica formativa che la Cooperativa sta implementando nel medio periodo si sviluppa su tre macro aree di intervento:

- A) la formazione obbligatoria in materia di sicurezza e salute nei luoghi di lavoro ai sensi del D.Lgs. 81/08;
- B) la formazione di base generica per gli operatori non qualificati al fine di omogeneizzare le competenze di base. Rientrano in questo tipo di formazione - interventi per l'acquisizione di competenze in tema di sicurezza, trattamento dei dati personali, ecc...;
- C) la formazione per l'aggiornamento delle conoscenze/competenze degli operatori tecnico/amministrativi e quadri.

TIPOLOGIA DI CONTRATTO

Il Contratto Collettivo applicato è il CCNL delle Cooperative Sociali. La cooperativa ha assunto una corretta condotta e ad un'attenta riflessione sulle metodologie lavorative, ispirandosi sempre alle fonti normative a sua disposizione ossia lo Statuto dei Lavoratori e il CCNL delle cooperative sociali. Il CCNL delle cooperative sociali prevede le seguenti categorie di livello:

- *AREA/CATEGORIA A: appartengono a questo livello le lavoratrici e i lavoratori che svolgono attività a contenuto prevalentemente manuale per le quali non occorrono conoscenze professionali;*
- *AREA/CATEGORIA B: appartengono a questo livello le lavoratrici e i lavoratori che svolgono attività per abilitarsi alle quali occorrono un breve periodo di pratica e conoscenze professionali di tipo elementare e lavoratori che svolgono attività amministrative o tecniche che non richiedono particolare preparazione e prolungata esperienza e pratica di ufficio;*
- *B 1: assistente domiciliare, operatrice/ore socio assistenziale, addetta/o all'assistenza di base;*
- *AREA CATEGORIA C: appartengono a questo livello le lavoratrici e i lavoratori che, in possesso di specifiche cognizioni tecniche pratiche, nell'ambito di metodi di lavoro e procedure definite, svolgono attività operative di media complessità, ovvero le lavoratrici e i lavoratori con specifica collaborazione, capacità e conoscenze idonee al coordinamento e controllo di attività di minore contenuto professionale;*
- *C 2: Operatore Socio Sanitario operante in servizi e strutture sociosanitarie;*
- *AREA CATEGORIA D: appartengono a questo livello le lavoratrici e i lavoratori che, in possesso di qualificate conoscenze di tipo specialistico, esplicano attività tecnico- operative di adeguata complessità, professioni sanitarie, servizi socio- educativi. Tali attività richiedono capacità di valutazione ed elaborazione, nell'ambito di metodologie consolidate, di più elementi dell'attività di competenza e sono svolte con autonomia e responsabilità adeguate al risultato operativo atteso e conseguite anche attraverso idonei percorsi formativi. Inoltre, le lavoratrici e i lavoratori che, oltre a possedere i requisiti di cui sopra e in relazione alla specificità del ruolo ricoperto, svolgono, anche solo in via complementare attività di coordinamento operativo e/o di supporto professionali di altri lavoratori, ovvero compiti di natura specialistica;*
- *AREA CATEGORIE E: appartengono a questo livello le lavoratrici e i lavoratori*

che, in possesso di capacità professionali e gestionali correlate ad elevate conoscenza specialistiche, svolgono funzioni per l'espletamento delle quali è richiesta adeguata autonomia e decisionali nei limiti dei principi, norme e procedure valevoli nel campo di attività in cui operano. Tali funzioni sono esercitate attraverso il coordinamento e il controllo delle diverse risorse assegnate, ovvero mediante lo svolgimento di compiti specialistici ad elevata tecnicità;

- *AREA CATEGORIE F: appartengono a questo livello le lavoratrici e i lavoratori che svolgono funzioni direttive, di coordinamento, inerenti la realizzazione di risultati produttivi complessi che richiedono autonomia e discrezionalità di poteri e iniziativa nell'ambito del processo di competenza, nonché la responsabilizzazione primaria sui risultati attesi. Tali funzioni sono esercitate attraverso la conduzione e il controllo di rilevanti unità organizzative, ovvero fornendo contributi professionali a carattere progettuale- innovativo di particolare complessità ed altaspecializzazione*

PRIVACY

La cooperativa con l'entrata in vigore del Regolamento UE 2016/679 GDPR, il cosiddetto "Regolamento Privacy", ha implementato un sistema puntuale e organizzato allo scopo di trattare correttamente i dati di tutte le persone interessate: soci, dipendenti, utenti e clienti. La cooperativa si impegna a garantire che i dati personali di tutti i soggetti interessati siano trattati nel rispetto di liceità, correttezza e trasparenza. La Privacy è sentita dalla cooperativa come un tema importante e portante. Il sentirsi responsabile dei dati di soci e utenti ha spinto l'alta direzione a effettuare significativi investimenti. Sono state impiegate risorse economiche significative per garantire una dotazione strumentale e tecnologica il più possibile innovativa e sicura, tale da tutelare e preservare la mole dei dati cartacei e/o informatici quotidianamente gestiti. È stato profuso un grande impegno nel costruire una struttura ad hoc per la gestione della Privacy, grazie alla quale è in via di attuazione un processo controllato e procedurato di lavoro. Si garantiscono monitoraggi continui e audit per verificare la conformità e l'efficacia del processo di gestione Privacy. Gli audit sono condotti da personale interno e/o da figure specialistiche appositamente individuate, come ad esempio il Responsabile della Protezione dei Dati (il cosiddetto RPD). La cooperativa ha nominato il RPD all'uopo di sorvegliare l'osservanza del Regolamento, per garantire anche di fronte ad autorità o controlli che il sistema aziendale della privacy adottato in cooperativa sia corretto e lecito, per informare e sensibilizzare tutti i soci e dipendenti riguardo agli obblighi derivanti dal Regolamento. Se infatti da un lato Progetto Assistenza si impegna a garantire il corretto trattamento dei dati dei suoi soci lavoratori, dall'altro si impegna a promuovere nei soci lavoratori la cultura della privacy affinché gli utenti ricevano attenzione e tutela. Viene svolta costantemente formazione e cultura per rispettare la dignità e la privacy delle persone di cui ci occupiamo. Viene profuso un grande impegno per valorizzare la privacy e sensibilizzare il personale interno ad agire comportamenti fattivamente corretti e rispettosi nei confronti degli utenti e dei loro famigliari.

ALLEGATO: CARTA SERVIZI

INDICE

SEZIONE 1

1.1.1. PRESENTAZIONE DELLA
STRUTTURA

1.2. MISSION

1.3. VISION

1.4. ORGANIZZAZIONE AZIENDALE: AREE SPECIALISTICHE

SEZIONE 2

2.1. ELENCO
PRESTAZIONI

2.2. ACCESSI

2.3. ORARI

2.4. PRENOTAZIONI

SEZIONE 3

3.1. IMPEGNO
AZIENDALE

3.2. TEMPI DI
ATTESA

3.3. INFORMAZIONI

3.4. ACCOGLIENZA E
COMFORT

3.5. GESTIONE DEL RISCHIO
CLINICO

3.6. TRATTAMENTO DEI DATI E CONSENSI INFORMATI

3.7. MIGLIORAMENTO DEL RAPPORTO TRA IL CENTRO E IL TERRITORIO

3.8. TUTELA E ASCOLTO DEL PAZIENTE

SEZIONE 4

RAPPORTI CON IL TERRITORIO E CON GLI UTENTI

4.1 FORMAZIONE

4.2 DIRITTI E DOVERI DELL' UTENTE

4.3 SISTEMA

QUALITA'

1.1 PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

La PROGETTO ASSISTENZA società cooperativa sociale, nasce il 13 agosto 2004 grazie alla collaborazione e l'esperienza di un gruppo di infermieri e di altri operatori che da anni operano in diverse realtà al servizio di malati e/o bisognosi di cure.

Il gruppo è composto da medici, infermieri, fisioterapisti, Operatori Socio-Sanitari, Operatori generici, addetti alle pulizie, addetti al segretariato, unendo la propria decennale esperienza nel campo della prevenzione, assistenza e cura dei pazienti hanno deciso di metterla a disposizione degli utenti che ne faranno richiesta.

"La Cooperativa è iscritta all'albo delle Cooperative N. A 148895 Albo Regione Puglia n. 460 – R.E.A. C.C.I.A.A. 468463 BARI, collabora nella gestione di servizi socio-sanitari con gli Enti Pubblici e Privati.

Da alcuni mesi abbiamo aperto sul territorio di Molfetta un poliambulatorio medico-infermieristico pluri-specialistico.

*Il **Poliambulatorio Medical Center** offre importanti servizi di assistenza sanitaria. La sede, è una moderna struttura collocata in posizione strategica su Via Leonardo Azzarita n. 79/81, all'uscita della Statale 16 Bis, a breve distanza dall'Ospedale Don Tonino Bello di Molfetta, facilmente raggiungibile in bicicletta, con i mezzi pubblici e in auto, in quanto dotata di un comodo parcheggio.*

La struttura si sviluppa su una superficie di mq2 165 suddivisa in 6 stanze organizzative in grado di interagire strettamente tra loro: Reception con annessa sala d'attesa dotata di un numero adeguato di posti a sedere, Ambulatorio Polispecialistico A con annesso Studio accessorio, Ambulatorio B con annesso Studio accessorio, Direzione Amministrativa. All'ingresso è presente la reception principale che orienta il paziente alla richiesta delle prestazioni da effettuare. Tutto l'iter diagnostico è seguito mediante supporto medico - informatico.

Il personale che opera presso la reception è accuratamente selezionato e in grado di interagire con l'utente secondo le esigenze in varie lingue, che accoglie il paziente e lo indirizza al referente per tutto il percorso clinico/diagnostico previsto.

La nostra struttura offre alta qualità, servizi sanitari innovativi e orientati al cliente, che sono personalizzati per soddisfare le esigenze di ciascuno dei nostri pazienti e le numerose aziende che si affidano a noi per effettuare check-up e/o gli esami necessari.

Noi crediamo che lo screening della salute e la diagnostica associata siano elementi importanti per la diagnosi precoce, fornendo un intervento tempestivo nel processo di prevenzione delle malattie.

La cooperativa e di conseguenza anche il poliambulatorio sono certificati ISO 9001/2008 per garantire un servizio di qualità ai nostri pazienti.

Il nostro sito internet, è www.progettoassistenza.com continuamente aggiornato.

1.2 MISSION

Costituisce fermo principio del Poliambulatorio Medical Center e dei suoi collaboratori affermarsi ed ampliare il settore sanitario medico - infermieristico, fornendo prestazioni specialistiche e settoriali.

La struttura vuole porsi come punto di riferimento per un'ampia gamma di attività sanitarie, individuate nella Carta dei Servizi sempre a disposizione dell'Utenza, finalizzate alla tutela della salute in generale, alla diagnosi tempestiva, alla terapia mirata e al benessere della persona nel più assoluto rispetto dei suoi diritti e delle sue peculiarità, per ottenere la massima soddisfazione possibile dei suoi bisogni.

Si propone inoltre di essere di riferimento per l'Utenza per la qualità delle prestazioni erogate, la soddisfazione del cliente, l'accoglienza professionale e la grande flessibilità e disponibilità.

La nostra missione è:

- capire le aspettative e le esigenze degli utenti;
- fornire servizi conformi agli impegni concordati;
- continuare a migliorare processi e servizi allo scopo di soddisfare aspettative future dei nostri utenti;
- fornire un servizio qualificato e supportato dalle tecnologie più avanzate;
- sviluppare competenze interne;
- operare con eccellenza nell'intero processo d'impresa.

1.3 VISION

Per soddisfare la sua MISSION la struttura mette a disposizione dell'Utenza un elevato numero di specialità mediche e infermieristiche fornendo con rapidità servizi qualificati ed affidabili a prezzi competitivi e qualitativamente elevati.

E' un obiettivo ben definito e richiede strategie aziendali che coinvolgano in modo globale le risorse umane e tecnologiche della nostra organizzazione.

Le strategie per raggiungere l'obiettivo sono mirate a:

- avere una costante attenzione al mercato che ci consenta di proporre servizi sempre attuali e innovativi;
- fornire all'utente un valido supporto medico – diagnostico per consigliare le soluzioni più appropriate;
- avere una costante attenzione all'impiego delle tecnologie più moderne ed avanzate adatte ad offrire il massimo della capacità tecnologica attuale;
- pianificare il processo dei servizi razionalizzando le modalità operative in un ambiente sano e sicuro;
- garantire un capillare e puntuale ausilio all'utente nella stesura di diagnosi accurate;
- formare e aggiornare i propri collaboratori per garantirne una continua crescita professionale, al fine di rendere più competitivi (qualità/costi) i servizi forniti;
- garantire un'organizzazione che abbia un impatto confidente con il pubblico, che sia semplice nell'indirizzare l'utente verso le prestazioni da lui richieste e sufficientemente elastica per assorbire le eventuali punte delle richieste.

1.4 ORGANIZZAZIONE AZIENDALE: AREE SPECIALISTICHE

La struttura si sviluppa una superficie di metri quadri 165, in cui operano varie articolazioni organizzative in grado di interagire strettamente tra loro.

- **RECEPTION**

con annessa sala d'attesa dotata di un numero adeguato di posti a sedere, con personale in grado di interagire con l'utente secondo le esigenze, sempre nel rispetto della privacy negli orari di apertura al pubblico.

- **AMBULATORIO A**

verrà adibito per le sottoelencate specialità e diagnostica rispettando tutti i requisiti tecnologici richiesti.

Esecuzione di elettrocardiogrammi

Ecocardiografie

Prove da sforzo

Elettrofisiologia (controllo pacemaker)

Studio accessorio nel quale verranno eseguite le visite mediche che garantiscono la privacy dei pazienti e confort rispettando tutti i requisiti strutturali e tecnologici richiesti al punto B.01.01 dal Regolamento Regionale per ogni branca:

-
- CARDIOLOGIA (dotata di ecocardiografo, elettrocardiografo, sfigmomanometro, cicloergometro, Holter dinamici e Holter pressori, monitor multi-parametrico, defibrillatore, carrello d'urgenza con relativi presidi vedi B.01.07);
 - MEDICINA INTERNA (dotata di ecografo vedi B.01.19);
 - MEDICINA DELLO SPORT (dotazione completa vedi B.01.10);
 - CHIRURGIA DIGESTIVA (dotata di ecografo vedi B.01.21);
 - MALATTIE DELL'APPARATO RESPIRATORIO (dotata di spirometro vedi B.01.22);
 - ONCOLOGIA;
 - NEUROLOGIA;
 - ENDOCRINOLOGIA;
 - NUTRIZIONISTA;
 - PSICHIATRIA;
 - PSICOLOGIA.

- **AMBULATORIO B**

verrà adibito per le sottoelencate specialità e diagnostica rispettando tutti i requisiti tecnologici richiesti :

- STUDIO INFERMIERISTICO
- CHIRURGIA GENERALE (visite e consulenze mediche)
- CHIRURGIA VASCOLARE (dotata di ecocolordoppler per l'esecuzione di ecografie TSA e Venose)
- VULNOLOGIA
- CARDIOCHIRURGIA (visite mediche)
- ORTOPEDIA (visite mediche)
- OTORINOLARINGOIATRIA
- ANESTESIA E RIANIMAZIONE - TERAPIA DEL DOLORE (consulenza e visite mediche pre-operatorie)
- FISIOTERAPIA

con annesso Studio Accessorio: nel quale verranno eseguite le visite mediche che garantiscono la privacy dell'utente e confort rispettando tutti i requisiti strutturali e tecnologici richiesti al punto B.01.01 dal Regolamento Regionale per ogni branca:

- **DIREZIONE AMMINISTRATIVA**

2.1 ELENCO PRESTAZIONI

- ALLERGOLOGIA
- ANESTESIA E RIANIMAZIONE (TERAPIA DEL DOLORE)
- CARDIOCHIRURGIA
- CARDIOLOGIA
ELETTROCARDIOGRAMMA – ECARDIOGRAMMA MASTER – ECO CARDIO COLOR DOPPLER – PROVA DA SFORZO – HOLTER PRESSORIO 24 H – HOLTER DINAMICO 24 H – ELETTROFISIOLOGIA PER CONTROLLO PACE MACKER

-
- CHIRURGIA DIGESTIVA
 - CHIRURGIA GENERALE
 - CHIRURGIA PLASTICA
 - CHIRURGIA VASCOLARE ECO DOPPLER VENOSI-ARTERIOSI
 - DIABETOLOGIA
 - DIAGNOSTICA ECOGRAFICA
 - ELETTROFISIOLOGIA
 - ENDOCRINOLOGIA
 - FISIATRA
 - FISIOTERAPIA
 - GINECOLOGIA
 - MEDICINA INTERNA
 - MEDICINA DEL LAVORO
 - MEDICINA DELLO SPORT
 - NEUROCHIRURGIA
 - NUTRIZIONISTA
 - ONCOLOGIA
 - ORTOPEDIA
 - OTORINO
 - PEDIATRIA
 - PNEUMOLOGIA
 - PREVENZIONE PATOLOGIE DELLA MAMMELLA
 - PSCHIATRIA
 - PSICOLOGIA
 - UROLOGIA
 - VULNOLOGIA (TRATTAMENTO LESIONI CUTANEE)
 - AMBULATORIO INFERMIERISTICO (medicazioni, terapie iniettive, fleboclisi...)

2.2 ACCESSI

dalla Statale 16 bis uscita Molfetta centro

A circa 100 mt Svoltare a Sinistra al Semaforo percorrendo la via Leonardo Azzarita, il Poliambulatorio si trova al num. 79 sul lato sinistro.

Dal centro città - in auto

Dal centro della città in prossimità dell'Ospedale Civile di Molfetta “Don Tonino Bello”, proseguire sempre dritto per via Terlizzi, ultimo semaforo svoltare a destra e proseguire per via Leonardo Azzarita, il Poliambulatorio si trova al num. 79 sul lato sinistro.

Dal centro città - in autobus

Le Linee n° 1 / 2 / 4 raggiungono la Via Leonardo Azzarita

2.3 ORARI

La sede è aperta al pubblico

dalle ore 8,30 alle ore 13,00

dalle ore 15,30 alle ore 20,00

2.4 PRENOTAZIONI

POLIAMBULATORIO MEDICAL CENTER

via Leonardo Azzarita n 79/81 Molfetta (BA)

tel. **0803380315**

mail: medicalcenter@progettoassistenza.com

Le prenotazioni delle terapie, delle visite e degli esami diagnostici possono essere eseguite telefonicamente o di persona presso la segreteria negli orari di apertura.

Per maggiori informazioni

visitare il sito web: www.progettoassistenza.com

3.1 IMPEGNO AZIENDALE

La carta dei servizi si rivolge agli utenti per aiutarli a tutelare i loro diritti.

Con la realizzazione di questa Carta, il Poliambulatorio Medical Center dichiara gli impegni che assume nei loro confronti e gli standard minimi di qualità che devono essere garantiti nell'erogazione delle prestazioni sanitarie.

Per il rispetto di tali livelli qualitativi, tutto il personale è coinvolto e responsabilizzato. La rispondenza tra Servizi erogati e standard dichiarati viene periodicamente verificata e monitorata.

I fattori di qualità dei servizi sanitari sono stati individuati ed associati ai seguenti aspetti/dimensioni:

3.2 TEMPI DI ATTESA

Per ricevere una visita, un esame strumentale, dal momento della prenotazione, il Poliambulatorio Medical Center, nel rispetto dei tempi relativi alle esigenze delle prestazioni richieste dall'utente, la gestione sarà erogata con il massimo dell'efficienza e celerità grazie anche all'ausilio di software creati esclusivamente per la gestione delle prenotazioni e archivio dati.

3.3 INFORMAZIONI

Per favorire la trasparenza dei suoi servizi il poliambulatorio Medical Center ha predisposto la stesura di opuscoli informativi sulle attività svolte.

Per qualunque informazione il personale dell'accettazione risponde al numero **080/3380315**

3.4 ACCOGLIENZA E COMFORT

Oltre ad una qualificata prestazione tecnica, il Poliambulatorio Medical Center si impegna ad assicurare all'utente una accoglienza gentile ed accurata.

3.5 GESTIONE DEL RISCHIO CLINICO

E' un impegno aziendale garantire la gestione del rischio clinico il cui scopo è quello di ridurre la probabilità che avvengano eventi avversi, in altre parole danni causati all'utente nel corso dell'assistenza sanitaria.

3.6 TRATTAMENTO DEI DATI E CONSENSI INFORMATI

Il Poliambulatorio Medical Center opera affinché i sanitari eroghino prestazioni soltanto se la persona cui sono dirette è d'accordo e dà il consenso informato.

L'utente deve, cioè, poter decidere se vuole essere curato/trattato: ha il diritto/ dovere di conoscere tutte le notizie disponibili sulla propria salute, chiedendo al medico ciò che non è chiaro, così da poter scegliere, se sottoporsi o meno ad una determinata terapia/trattamento.

Trattamento dei dati e consenso:

i dati personali dei pazienti che accedono al Poliambulatorio Medical Center sono esclusivamente trattati per le finalità amministrative, contabili e sanitarie, nel pieno rispetto della legge vigente sulla privacy.

E' diritto del paziente conoscere ed accedere, per ogni esigenza, ai propri dati. Il personale è tenuto a fornire ai richiedenti le informazioni circa le finalità e le modalità del trattamento, la natura obbligatoria o facoltativa del conferimento dei dati, le conseguenze di un eventuale rifiuto di rispondere, nonché i soggetti ai quali i dati possono essere comunicati. E' compito del personale medico, o di altro personale sanitario, fornire ai diretti interessati, o loro delegati, le informazioni e la documentazione sanitaria idonea a rivelare lo stato di salute.

Prestazione sanitaria e consenso:

il consenso informato rappresenta l'espressione della volontà del paziente o dell'avente diritto che, opportunamente informato, acconsente ad essere sottoposto ad uno specifico prestazione sanitaria.

Qualsiasi prestazione sanitaria può essere effettuata solo previa acquisizione del consenso dell'interessato (o di altri soggetti, in casi particolari). Il consenso deve essere acquisito in forma scritta nei casi previsti dalla legge e nei casi in cui per la particolarità delle prestazioni diagnostiche e/o terapeutiche o per le possibili conseguenze delle stesse sull'integrità fisica, si rende opportuna una manifestazione inequivocabile della volontà della persona.

L'informazione al paziente fa parte della buona condotta medica ed è integrativa della prestazione sanitaria.

- Contenuti e caratteristiche dell'informazione:

Effettività e correttezza Il Sanitario deve spiegare in modo chiaro il motivo alla base della scelta del trattamento specifico.

Atecnicità: il linguaggio utilizzato per dare l'informazione deve essere chiaro e comprensibile dalla persona comune, semplice e non tecnico.

Personalizzazione

Funzionalità e proporzionalità

Veridicità

- **Contenuti e caratteristiche del consenso:**

Personale

Consapevole

Attuale

Preventivo

Manifesto

Libero e gratuito

Revocabile

Richiesto

3.7 MIGLIORAMENTO DEL RAPPORTO TRA IL CENTRO E IL TERRITORIO

Il Poliambulatorio attua tutte le azioni necessarie per migliorare il rapporto con il territorio; la comunicazione immediata e facilitata incrementa l'operatività professionale e la qualità del servizio reso agli utenti.

La Progetto Assistenza inoltre organizza eventi gratuiti quali giornate dedicate alla Prevenzione, con ausilio di mezzi P.M.A. e personale qualificato

3.8 TUTELA E ASCOLTO DEL PAZIENTE

Il Poliambulatorio Medical Center si impegna ad organizzare e strutturare i servizi sanitari che offre agli utenti in qualità di pazienti in modo da personalizzarli centrandoli sulla persona e sulle sue esigenze. A questo scopo il Poliambulatorio si impegna a coinvolgere Associazioni di Volontariato locali nella stesura di questa Carta Servizi, nella stesura e rilevazione dei questionari di gradimento e della rilevazione di eventuali reclami, questo proprio per garantire all'utente un servizio di alta qualità con il solo scopo di essere a servizio del paziente stesso.

RAPPORTI CON IL TERRITORIO E CON GLI UTENTI

3.9 FORMAZIONE

La nostra struttura dispone di tecnologie innovative e all'avanguardia e garantisce l'aggiornamento continuo del personale sanitario.

La formazione è fondamentale e deve essere costante per il buon operato e uno strumento necessario nella gestione delle risorse umane.

In particolare il Poliambulatorio crede nelle potenzialità dei giovani, che vengono affiancati a professionisti di provata e documentata esperienza e che devono seguire un percorso formativo che contempla sia la formazione di base specifica di ogni professionalità, sia una base comune di formazione che comprende in particolare la comunicazione, la gestione del tempo e le dinamiche di gruppo, in modo da preparare i professionisti del futuro.

4.0 DIRITTI E DOVERI DELL' UTENTE

“La Carta europea dei diritti del malato proclama 14 diritti dei pazienti che, nel loro insieme, mirano a garantire un “alto livello di protezione della salute umana” (art. 35 della Carta dei Diritti fondamentali dell'Unione Europea) assicurando l'elevata qualità dei servizi erogati dai diversi sistemi sanitari nazionali in Europa. I 14 diritti sono una concretizzazione di diritti fondamentali e, come tali, devono essere riconosciuti e rispettati in ogni Paese; essi sono correlati con doveri e responsabilità che sia i cittadini che gli altri attori della sanità devono assumere. La Carta si applica a tutti gli individui, riconoscendo il fatto che le differenze, come l'età, il genere, la religione, lo status socio-economico, ecc, possono influenzare i bisogni individuali di assistenza sanitaria.

DIRITTO A MISURE PREVENTIVE

Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati per prevenire la malattia.

DIRITTO ALL'ACCESSO

Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.

DIRITTO ALL'INFORMAZIONE

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che riguardano il suo stato di salute, i servizi sanitari e il modo in cui utilizzarli, nonché a tutte quelle informazioni che la ricerca scientifica e l'innovazione tecnologica rendono disponibili.

DIRITTO AL CONSENSO

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che possono metterlo in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alle sperimentazioni.

DIRITTO ALLA LIBERA SCELTA

Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di informazioni adeguate.

DIRITTO ALLA PRIVACY E ALLA CONFIDENZIALITA'

Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico-chirurgici in generale.

DIRITTO AL RISPETTO DEL TEMPO DEI PAZIENTI

Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in tempi brevi e predeterminati. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.

DIRITTO AL RISPETTO DI STANDARD DI QUALITA'

standard Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di standard ben precisi.

DIRITTO ALLA SICUREZZA

Ogni individuo ha il diritto di non subire danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari o da errori medici e ha il diritto di accedere a servizi e trattamenti sanitari che garantiscono elevati di sicurezza.

DIRITTO ALL'INNOVAZIONE

Ogni individuo ha il diritto di accedere a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, in linea con gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.

DIRITTO A EVITARE LE SOFFERENZE E IL DOLORE NON NECESSARI

Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.

DIRITTO A UN TRATTAMENTO PERSONALIZZATO

Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici il più possibile adatti alle sue esigenze personali.

DIRITTO AL RECLAMO

Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qualvolta abbia subito un danno e di ricevere una risposta.

DIRITTO AL RISARCIMENTO

Ogni individuo ha il diritto di ricevere un risarcimento adeguato, in tempi ragionevolmente brevi, ogni qualvolta abbia subito un danno fisico, morale o psicologico causato dai servizi sanitari.

4.1 SISTEMA QUALITA'

E' obiettivo del nostro centro perseguire una sempre migliore qualità nella offerta delle prestazioni ai cittadini. In questa ottica abbiamo deciso di applicare i sistemi qualità che attualmente in ambito sanitario sono quelli che maggiormente garantiscono i cittadini nei confronti delle strutture:

- **ISO 9001:2015:** è il sistema qualità riconosciuto a livello internazionale attraverso il quale si è passati da un approccio basato sull'ispezione e sul controllo finale del prodotto ad un approccio gestionale integrato in cui il coinvolgimento di tutto il personale, la pianificazione, la documentazione dell'attività e l'atteggiamento volto al miglioramento continuo diventano i cardini del nuovo modello di gestione. La qualità diventa una vera e propria strategia competitiva, parte della missione aziendale e quindi il fine di un processo produttivo, progettuale e gestionale.

POLIAMBULATORIO MEDICAL CENTER

Via Leonardo Azzarita, 79/81

Molfetta 70056 (BA)

Telefono 0803380315

Il sottoscritto De Iudicibus Mauro Antonello, nato a Molfetta il 02/02/71 dichiara, consapevole delle responsabilità penali previste ex art. 76 del D.P.R. 445/2000 in caso di falsa o mendace dichiarazione resa ai sensi dell'art. 47 del medesimo decreto, che il presente documento è stato prodotto mediante scansione ottica dell'originale analogico e che ha effettuato con esito positivo il raffronto tra lo stesso e il documento originale ai sensi delle disposizioni vigenti.