

BILANCIO DI GENERE 2024/2025.



Sommario

1. PREMESSA.....	3
2. EXECUTIVE SUMMARY.....	4
3. ANALISI DI CONTESTO.....	5
3.1. Profilo della Cooperativa Alpha.....	5
3.2. Settore di attività e territorio di intervento	6
3.3. Servizi principali	8
4. ANALISI DI GENERE DELLE RISORSE	11
4.1. Ruoli di governance e management	12
4.2. Distribuzione retributiva per genere.....	13
4.3. Analisi delle spese e investimenti.....	13
5. RAPPRESENTANZA E IMPATTO TERRITORIALE	15
5.1. Distribuzione territoriale del personale.....	15
5.2. Integrazione tra risorse umane e rete dei servizi.....	15
6. IL MODELLO ORGANIZZATIVO “CONNECTED-CARE”	16
7. LIVELLI DI COORDINAMENTO.....	20
7.1. Livello di governance e management.....	20
7.2. Livello Operativo	23
8. PIANO DI MIGLIORAMENTO	25
8.1. Gestione Risorse Umane.....	25
8.2. Smart working e flessibilità oraria	28
8.3. Comunicazioni Interne e Audit	29
9. STRUMENTI DI MONITORAGGIO E VALUTAZIONE.....	30
9.1. Strumenti di Raccolta Feedback.....	30
9.2. Strumenti di Analisi	31
9.3. Strumenti di monitoraggio e controllo.....	33
10. CONCLUSIONI.....	34
11. RESPONSABILI DEL MODELLO.....	34
12. RIFERIMENTI	34

1. PREMESSA.

La **Cooperativa Alpha**, costituita nel 2013 e iscritta all'Albo delle Cooperative Sociali, rappresenta un punto di riferimento nel panorama socio-sanitario campano. Fin dalla sua nascita ha operato con una chiara visione strategica: offrire servizi di assistenza e cura di alta qualità, innovativi e integrati, capaci di rispondere ai bisogni complessi della popolazione, con particolare attenzione alle fasce più fragili. La missione aziendale si fonda su tre pilastri: innovazione, qualità del servizio e inclusione sociale.

Uno degli elementi distintivi del modello organizzativo di Alpha è l'aver posto il valore delle persone al centro di ogni scelta gestionale. Questo approccio si è concretizzato nella promozione attiva della parità di opportunità e nella valorizzazione della componente femminile, sia nei processi decisionali e nella governance, sia nelle attività operative e nei ruoli di responsabilità. Tale impegno ha portato a un'elevata rappresentanza femminile in tutti i livelli dell'organizzazione e a una cultura aziendale inclusiva, aperta alla diversità e orientata al benessere di chi vi lavora.

Il riconoscimento formale di questa identità è giunto anche sul piano istituzionale, grazie al Provvedimento di Concessione Invitalia nell'ambito del Fondo a Sostegno dell'**Impresa Femminile**, finanziato dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR). Questo finanziamento, oltre a essere un'opportunità di sviluppo, costituisce una certificazione pubblica dell'impegno di Alpha nella promozione della leadership femminile e nel sostegno a politiche concrete di inclusione e pari opportunità.

Il presente Bilancio di Genere è redatto in coerenza con i principali riferimenti normativi e strategici in materia di pari opportunità, sia a livello internazionale che nazionale:

- Piattaforma di Pechino – Beijing Platform for Action (1995): impegno globale per l'integrazione della prospettiva di genere in tutte le politiche pubbliche e private.
- Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile – Goal 5: raggiungere la parità di genere e l'autodeterminazione di tutte le donne e le ragazze.
- Strategia Europea per la Parità di Genere 2020–2025: promozione di un'Europa libera da violenze di genere, con pari partecipazione economica e politica.
- Legge n. 120/2011 e successive modifiche ("Golfo-Mosca"): equilibrio di genere negli organi di amministrazione e controllo delle società.
- Direttiva 2006/54/CE e Direttiva UE 2023/970: applicazione del principio di pari opportunità e parità di trattamento fra uomini e donne in materia di occupazione e impiego, inclusa la trasparenza retributiva.
- Legge n. 162/2021: introduzione della Certificazione della Parità di Genere in Italia.
- Prassi di Riferimento UNI/PdR 125:2022: standard nazionale per la gestione e la valutazione delle politiche di parità di genere in ambito lavorativo.

La decisione di redigere il presente **Bilancio di Genere** nasce dalla volontà di consolidare un percorso di responsabilità sociale e trasparenza, coerente con questi principi e norme, e con le raccomandazioni dell'Unione Europea. Questo documento si pone tre finalità principali:

- Analizzare la distribuzione delle risorse umane, economiche e formative in ottica di genere, verificando l'equità di accesso alle posizioni di responsabilità.
- Rendere visibili le politiche e le azioni già attive a supporto dell'equità di genere.
- Definire azioni migliorative e obiettivi concreti per il futuro.

In questa prospettiva, il Bilancio di Genere non si limita a essere un report descrittivo, ma diventa uno strumento di pianificazione strategica capace di:

- Integrare stabilmente la prospettiva di genere nei processi decisionali e organizzativi.
- Monitorare in modo sistematico indicatori di partecipazione, retribuzione e sviluppo professionale.
- Comunicare in modo trasparente a soci, dipendenti, collaboratori, istituzioni e comunità il contributo della Cooperativa alla riduzione dei divari di genere.

I dati attuali confermano la solidità di questo impegno: 75% del personale dipendente, 55% dei collaboratori esterni e 100% dei ruoli di governance sono ricoperti da donne. Questa configurazione organizzativa dimostra come l'empowerment femminile possa tradursi in efficienza gestionale, qualità assistenziale e capacità innovativa.

Il presente Bilancio di Genere rappresenta, dunque, non solo la fotografia della situazione attuale, ma anche una dichiarazione di intenti: proseguire e rafforzare il cammino verso la Certificazione di Parità di Genere UNI/PdR 125:2022, obiettivo strategico fissato per il triennio 2025–2027, in coerenza con la mission e i valori fondanti della Cooperativa Alpha.

2. EXECUTIVE SUMMARY

La **Cooperativa Sociale Alpha**, fondata nel 2013 e riconosciuta come **impresa femminile** (Provvedimento Initalia – PNRR), opera nel settore socio-sanitario territoriale con un modello innovativo di Connected Care che integra assistenza domiciliare, telemedicina e servizi di prossimità.

Identità e numeri chiave:

Dipendenti: 76, di cui 75% donne (57) e 25% uomini (19).
Collaboratori esterni: 66, di cui 55% donne.
Soci: 23, di cui 13 donne (57%).
Governance: 100% femminile (legale rappresentante, coordinatrice servizi territoriali, case manager, HR manager).
Rete territoriale: collaborazione con ASL Napoli 1 Centro, ASL Napoli 2 Nord e ASL Napoli 3 Sud; 86 infermieri territoriali, 374 MMG, 14 sedi ADI, 1 centrale di telemedicina.

Politiche di genere:

Parità retributiva: assenza di gender pay gap a parità di ruolo.
Formazione: € 35.000 annui destinati equamente, con prevalenza verso le donne in linea con l'organico.
Tutela maternità: programmazione sostituzioni con incarichi a tempo determinato e affiancamento, per proteggere la continuità lavorativa delle donne in gravidanza.
Smart working e flessibilità oraria: attivati per amministrazione e telemedicina, con target $\geq 50\%$ donne coinvolte.

Investimenti e sviluppo

Oltre 150.000 € accantonati in TFR tra 2024 e 2025.
Formazione certificata ECM, Master di I livello in coordinamento e brevetti BLSD per il management.
KPI di monitoraggio:
-75% donne con accesso a formazione specialistica. -Livello di soddisfazione personale $> 85\%$ -Gender pay gap monitorato annualmente ($<2\%$).

Piani di miglioramento

Rafforzamento gestione HR in cloud e audit interni.
Potenziamento comunicazioni interne e trasparenza.
Estensione dello smart working come leva di inclusione.
Percorsi di carriera per rafforzare la leadership femminile.

Il modello Alpha dimostra che la prevalenza femminile nella governance e nel capitale umano non solo è possibile, ma rappresenta un vantaggio competitivo: qualità dei servizi, sostenibilità organizzativa ed equità di genere diventano pilastri di un sistema socio-sanitario moderno e replicabile.

3. ANALISI DI CONTESTO

3.1. Profilo della Cooperativa Alpha

La Cooperativa Alpha è una Società Cooperativa con sede a Napoli che, da piccola realtà territoriale nata nel 2013 dall'idea e dalla intraprendenza di un gruppo di Infermieri, è diventata un punto di riferimento a livello territoriale nel settore assistenziale.

Grazie alla professionalità e alla competenza dei professionisti sanitari stabilmente impiegati, la Cooperativa Alpha ha raggiunto ottimi risultati in termini di efficacia ed efficienza diventando così un elemento importante per il riordino della sanità territoriale. La consolidata esperienza, così come la capacità di rinnovarsi costantemente davanti alle richieste di un mercato sempre più competitivo sono diventate una garanzia per tutti i clienti che si affidano ad Alpha costantemente. La Cooperativa Alpha lavora per generare e distribuire valore nel mercato dei servizi sanitari con soluzioni innovative e sostenibili nell'interesse delle persone, delle organizzazioni e dei territori in cui lavora. La politica aziendale si esplicita attorno a tre argomentazioni considerate strategiche:

- **Integrazione:** Attraverso la collaborazione con gli Enti Pubblici e Privati, il nostro impegno è volto alla realizzazione di progetti finalizzati all'eliminazione delle forme di segregazione e di emarginazione sociale. Abbiamo favorito così la creazione di cooperative sociali di tipo A, la costituzione di consorzi cooperativi a livello regionale e la diffusione della pratica dell'associazionismo tra utenti.
- **Progettualità:** Per progettualità intendiamo la capacità di riconoscere i bisogni delle persone e di approntare strumenti e metodologie d'intervento in grado di far fronte alle necessità in tempo reale. Abbiamo realizzato progetti nuovi con lo scopo di far crescere l'autonomia e la contrattualità sociale delle persone. La nostra azione si è manifestata attraverso una ricerca di soluzioni e di percorsi agibili per i nostri utenti- clienti. In tutti questi casi, progettualità significa possibilità di verifica dei risultati ottenuti in termini di miglioramento della qualità della vita e, quindi, possibilità anche di scegliere modalità e strade nuove sulla base del mutare delle situazioni e delle esigenze.
- **Servizi alla persona:** Da sempre ci siamo posti come agenzia di servizi alla persona. Questo comporta un atteggiamento di dialogo e di ascolto nei confronti delle persone con le quali si instaura una relazione. Consideriamo questa forma di atteggiamento una caratteristica irrinunciabile, sia per la valorizzazione delle risorse e delle capacità di ciascuno, sia per la realizzazione di percorsi individuali che consentono il superamento di situazione di emarginazione.

I principi su cui si basa la mission della Cooperativa sono quelli di garantire:

- La qualità richiesta dall'Ente Pubblico/Privato nella relazione con il cittadino nella gestione del servizio assistenziale;
- Il supporto nella scelta dei servizi di assistenza e di cura più adatti ai bisogni dell'utente attraverso l'utilizzo di dispositivi tecnologici e il sostegno della Centrale Operativa Territoriale;
- Un piano di formazione e di aggiornamento continuo che preveda una risposta adeguata ai bisogni formativi di tutti gli operatori, in un'ottica di attenzione ai risultati;
- Delle figure specifiche preposte al controllo e all'organizzazione del servizio offerto stabilendo le modalità organizzative e gestionali più adatte attraverso il principio del Problem Solving;

La Cooperativa Alpha vuole essere un riferimento per il territorio in materia di assistenza sanitaria con un approccio innovativo in modo da considerare il paziente l'elemento centrale, il perno sul quale far convergere il massimo impegno da parte di tutti i professionisti in continuo aggiornamento professionale.

LA NOSTRA STORIA

- NASCITA 2013 - Tre infermieri intraprendono una nuova esperienza d'impresa: Servizi di organizzazione e sostegno alle imprese; il suo nome è Coop. Alpha.
- PROGETTO 2014 - Creazione di un'equipe Infermieristica sul territorio per l'erogazione di un Assistenza domiciliare H24 a chiamata coordinata da un numero verde dedicato 800.62.20.23.
- FORMAZIONE 2017 - Riconoscimento come Centro di Formazione ai sensi del DGR n.621 del 15 novembre 2011 - Programma Unico Regionale per la diffusione dei defibrillatori semiautomatici. (Aut. Reg Campania N 84 del 20\11\2017).
- PROGETTO 2018 - "Avviso pubblico per finanziamento di misure di politica attiva- percorsi di tirocinio obbligatorio e non obbligatorio per l'accesso alle professioni ordinistiche. "DGR n.21 del 17\01\2017 "Interventi a Sostegno Delle Professioni" DD n.16 del 23\01\2017 e DD n 57 de 20\02\2017. Il progetto consiste nella realizzazione di un ambulatorio infermieristico all'interno di uno Studio Medico associato di MMG sito in Casoria Via Pio XII n.19 per l'erogazione di attività assistenziali di natura preventiva, curativa, riabilitativa e relazionale.
- PROGETTO 2019 - Patrocinio del Comune di Casoria per il progetto Città Cardio Protetta "Una rete per la Vita". La collaborazione con tutte le società e associazioni che hanno manifestato il loro interesse gratuito, ha lo scopo di mettere in rete tutti i defibrillatori esistenti sul territorio sia pubblici che privati e di creare una rete di soggetti abilitati all'uso dello stesso considerato a tutti gli effetti un "SALVAVITA". La rete dei defibrillatori sarà poi ufficializzata al 118 Regione Campania.

- TERRITORIO 2020 - Accordo di Collaborazione Professionale con i Medici di Medicina generale con lo scopo di dimostrare la necessità della figura infermiere negli ambulatori territoriali al fine di erogare un'assistenza di prossimità e iniziativa durante la pandemia da Covid-19.
- TERRITORIO 2020 - Adesione al Consorzio Nazionale Cooperative Mediche per organizzare il riordino del territorio in materia di assistenza, prevenzione, screening e controllo delle cronicità.
- NUOVA SEDE 2021 - Inaugurata la nuova sede organizzativa di Casavatore (Napoli) in via Marconi n.124 per l'avvio delle nuove attività di coordinamento, gestione, controllo e archiviazione dei servizi erogati. In aggiunta attraverso la costituzione dell'aula didattica sono previsti corsi di Formazione e aggiornamento per il personale sanitario.
- NUOVA SEDE 2021 - Inaugurata la nuova sede operativa a Sant'Antimo (Napoli) in piazza della Repubblica per l'avvio delle nuove attività assistenziali attraverso la costituzione dell'ambulatorio infermieristico in collaborazione con Medici di Medicina Generale.
- INNOVAZIONE 2022 - Progettazione di una Piattaforma di Telemedicina in relazione al finanziamento previsto dal Piano Nazionale di ripresa e Resilienza. SERVIZIO SALUTE è un APP 4.0 che consiste nell'utilizzo di strumenti L'eHealth, o "Sanità in Rete", basati sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione per sostenere e promuovere la prevenzione, il trattamento e monitoraggio delle malattie e la gestione della salute e dello stile di vita.
- RICONOSCIMENTI 2023 - Al termine dei 10 anni di attività della Cooperativa Sociale Alpha, abbiamo ricevuto un riconoscimento dall'Ordine delle Professioni Sanitarie di Napoli (OPI) "Arcieri della guarigione" per il migliore progetto di miglioramento della qualità dell'assistenza infermieristica in ambito territoriale con la pubblicazione dell'elaborato "SERVIZIO SALUTE: INFERMIERI E MEDICI INSIEME PER IL FUTURO DELL'ASSISTENZA TERRITORIALE. Attuazione di un nuovo modello Campano di "Connected-Care".
- NUOVA SEDE 2024 - Inaugurata la nuova sede Organizzativa ad Arzano (Napoli) in via Atellana per l'avvio delle nuove attività assistenziali, di corsi di formazione accreditati e di una Centrale Operativa di Telemedicina.
- INNOVAZIONE 2024 - Implementazione di nuove piattaforme in cloud per la gestione integrata delle prenotazioni e del personale.

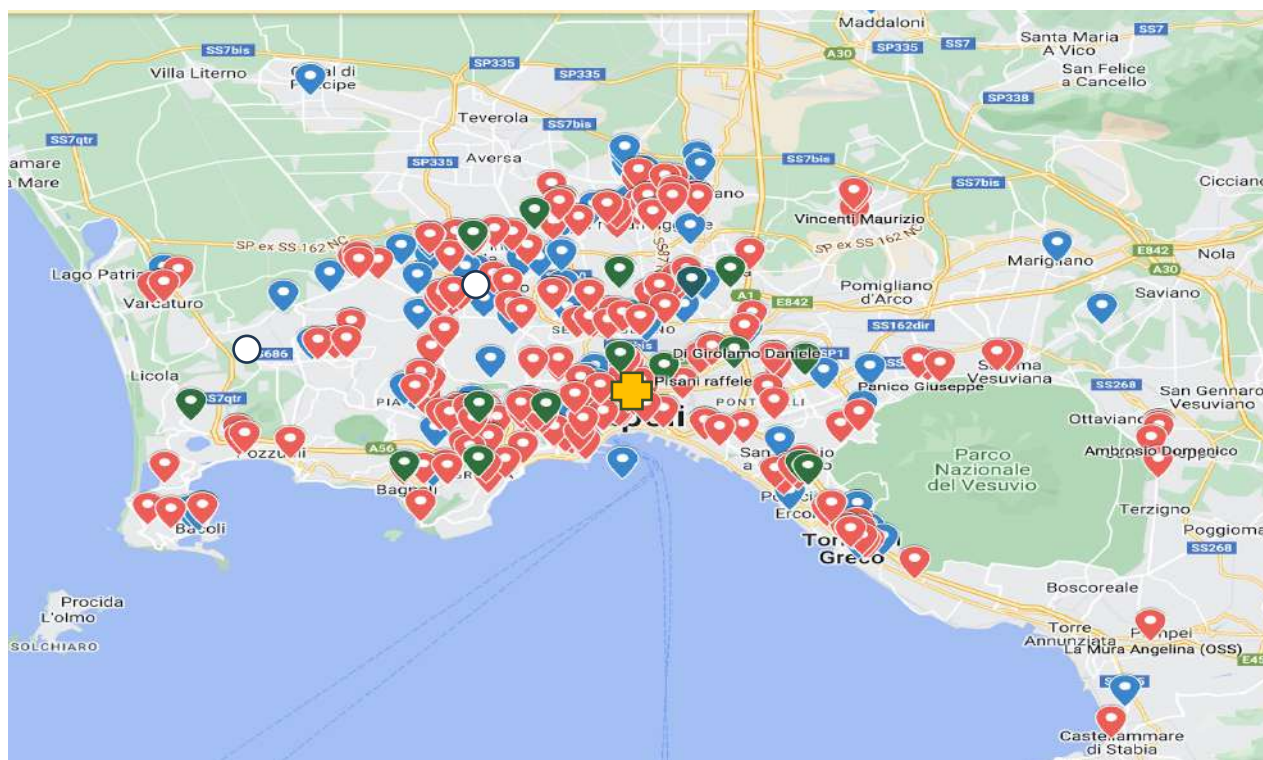
3.2. Settore di attività e territorio di intervento

La Cooperativa Sociale Alpha svolge la propria attività su tutto il territorio dell'area metropolitana di Napoli, garantendo servizi socio-sanitari e assistenziali ad ampio raggio, grazie a una rete consolidata di collaborazioni con aziende e professionisti della sanità privata, convenzionata e accreditata presso le tre Aziende Sanitarie Locali di riferimento: ASL Napoli 1 Centro, ASL Napoli 2 Nord e ASL Napoli 3 Sud. Questa presenza capillare consente alla Cooperativa di operare in stretta sinergia con le strutture territoriali, assicurando un'integrazione efficace tra assistenza domiciliare, servizi infermieristici, telemedicina e interventi di prevenzione.

In particolare, il sistema organizzativo di Alpha si articola in:

- **86 Infermieri di Territorio**  inseriti nelle **Aggregazioni Funzionali Territoriali (AFT)**, figure chiave per la presa in carico integrata dei pazienti e il raccordo operativo con i medici di medicina generale e gli specialisti.
- **374 Medici di Medicina Generale (MMG)**  che operano in AFT in collaborazione con la Cooperativa, partecipando a programmi di continuità assistenziale, prevenzione e gestione della cronicità.
- **14 sedi organizzative di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI)**,  punti di coordinamento e di gestione operativa per garantire interventi tempestivi e personalizzati sul territorio.
- **1 farmacia convenzionata**, che funge anche da punto informativo e di supporto per pazienti cronici e fragili.
- **2 istituti scolastici** O partner, in cui vengono realizzati progetti di educazione alla salute, prevenzione e promozione di stili di vita sani.
- **1 centrale di telemedicina**  cuore tecnologico dell'ecosistema **Servizio Salute**, che permette il monitoraggio remoto dei pazienti, la gestione di percorsi clinici integrati e l'erogazione di servizi di teleassistenza.

Questa infrastruttura territoriale e digitale rappresenta la base operativa attraverso cui la Cooperativa Alpha realizza la propria mission: garantire accesso, qualità e continuità delle cure a tutte le persone, con un'attenzione particolare alle donne e alle fasce vulnerabili, integrando strumenti innovativi di Connected-Care e un approccio multidisciplinare.



REGIONE CAMPANIA: CONTESTO SOCIO-SANITARIO

La descrizione del profilo di salute della popolazione campana denota da tempo una situazione generalmente sfavorevole rispetto al resto d' Italia, con una differenza di attesa di vita alla nascita inferiore di due anni rispetto alla regione Marche, che ha l'attesa di vita più elevata in Italia.

Al primo gennaio 2021:

- il numero dei residenti in Campania è di 5.679.759, al terzo posto tra le regioni italiane, con una leggera prevalenza delle classi più giovani rispetto alla media nazionale. L'incidenza delle persone con 75 anni e oltre è più bassa (8,8%? contro l'11,7% dell'Italia);
- La popolazione straniera, il 4,5% della popolazione campana, è proveniente dall'Ucraina, seguita dalla Romania e dal Marocco. La Campania è la regione che ha i cosiddetti campi rom informali più "popolosi" (quelli di Napoli e Giugliano hanno tra i 150 e i 500 abitanti, con prevalenza di minori), abitati in prevalenza da cittadini dell'ex Jugoslavia, della Romania o di altri stati balcanici, in condizioni di povertà spesso estreme e pregiudizi negativi nei loro confronti. Ciò determina diffusi atteggiamenti e comportamenti discriminatori;
- Il numero di decessi dell'anno 2020 è di 59.425 persone con incremento di 3.907 rispetto al valore atteso (55.518 pari ad una variazione in eccesso del 7,0%).

In Campania sono presenti:

- 550 Comuni, suddivisi nelle 7 Asl: 158 di Salerno, 118 di Avellino, 104 di Caserta, 78 di Benevento, 57 Napoli 3 Sud, 32 Napoli 2 Nord, 3 Napoli 1 Centro;
- 1000 istituti scolastici statali (106 istituti di primaria, 519 istituti comprensivi, 42 istituti di secondaria di 1° grado, 333 istituti secondari di 2° grado) [MIUR 2021], distribuiti in molto disomogeneo nelle province. Gli studenti della Campania sono 969.744, il 16,7% del totale della popolazione residente [ISTAT anno 2018];
- 7 Aziende Sanitarie Locali con un totale di n. 72 Distretti Sanitari;
- 10 Aziende Ospedaliere, una per singola provincia tranne in quella di Napoli (n. 3);
- 2 Aziende Universitarie;
- 23 Istituti penitenziari.

La Campania registra la più alta densità abitativa del Paese con circa 430 abitanti per km2 (media nazionale: 199 ab/km2). Tali condizioni di affollamento sono maggiori nelle aree a maggior rischio socio-economico. La provincia con la più elevata densità di abitanti è Napoli. Il contesto sociale è caratterizzato da un gran numero di persone in povertà assoluta (27% contro il 14% della media nazionale) e in povertà relativa (21% contro il 5% dell'Emilia Romagna), da un elevato tasso di disoccupazione (20% contro il 9% della media italiana), di lavoro nero, di bassa istruzione (bassi livelli di istruzione: il 39,1% in Regione Campania contro il 33,8 % valore nazionale, 32% di soggetti che hanno la licenza media inferiore contro il 29% di media nazionale). Istat 2019- 2020.

È impegnata da tempo ad affrontare problemi relativi alle attività di prevenzione, educazione e promozione della salute con l'attivazione di organismi e percorsi di governance a livello regionale e aziendale. Vengono messe in atto, in collaborazione con le Asl, una serie di interventi efficaci, efficienti, equi, sostenibili, appropriati sulla popolazione e sull'individuo nei vari setting (scuola, luoghi di lavoro, comunità) al fine di coinvolgere un numero rilevante di persone.

In aggiunta nel panorama italiano, l'Assistenza Domiciliare rappresenta un pilastro fondamentale nel settore sanitario nazionale, rivestendo un ruolo cruciale nel garantire cure adeguate e personalizzate ai pazienti nel contesto familiare. Tuttavia, la qualità di tale assistenza varia significativamente tra le diverse regioni, evidenziando sfide e disparità che influenzano direttamente l'efficacia e l'accessibilità dei servizi offerti. Le differenze regionali nell'erogazione dell'Assistenza Domiciliare si riflettono non solo nella disponibilità di risorse e nella qualità delle strutture, ma anche nella capacità di coordinamento e nella formazione del personale sanitario coinvolto. Regioni come la Lombardia e l'Emilia-Romagna spesso si distinguono per l'organizzazione avanzata dei servizi domiciliari, mentre altre aree, come il Mezzogiorno, affrontano sfide maggiori legate alla dispersione geografica, alla carenza di risorse e all'accesso limitato ai servizi sanitari.

Da un'adeguata analisi del contesto emergono i seguenti punti di debolezza che caratterizzano l'organizzazione regionale rispetto a quanto pianificato:

- Un contesto sociale caratterizzato da un gran numero di soggetti in povertà assoluta e in povertà relativa, da un elevato tasso di disoccupazione, di lavoro nero, di bassa istruzione;
- La Campania è al primo posto per percentuale di bambini obesi/sovrappeso (48%), di bambini che non mangiano le 5 porzioni giornaliere di frutta/verdura (96%), di adulti obesi/sovrappeso (48%), di fumatori (22%), di persone che non fanno attività sportiva (95%); di adolescenti che non fanno un'adeguata attività fisica (93%) e ai primi posti per gravidanze di minori e malattie da scarsa igiene orale (carie, parodontite). Le malattie sessualmente trasmesse sono in forte aumento;
- La complessità della configurazione di una rete tra le Aziende Private/Pubbliche (Imprese Aziende/Pubbliche Amministrazioni/Aziende Sanitarie e Ospedaliere) e altri stakeholder funzionale al Programma dei luoghi di lavoro che promuovono salute;
- Il prolungarsi dell'emergenza Covid, oltre a rallentare le ordinarie attività di prevenzione e di promozione della salute sul territorio, determina un notevole affanno a carico dei servizi sanitari preposti alla prevenzione che già in condizioni ordinarie risultano carenti di risorse di risorse umane, strutturali e tecnologiche;
- Numero limitato di risorse economiche, strutturali e strumentali: Prevalenza sul territorio regionale di strutture sanitarie spesso non idonee con mancanza e/ carenza di strumentazione adeguata. A ciò si aggiungono anche i problemi di accesso ai servizi sanitari, a causa di affollamento o di lontananza;
- Inadeguata copertura della popolazione dei programmi di screening oncologici, soprattutto nelle persone con un livello d'istruzione basso e in quelle con difficoltà economiche. E' evidente che, come per la maggior parte delle attività sanitarie, l'emergenza Covid ha rallentato le attività di screening, con conseguente riduzione drastica degli inviti e delle prestazioni erogate;
- Percorsi di prevenzione, di diagnosi e assistenza disomogenei sia tra le 7 Asl Campane sia tra i vari servizi di una stessa Asl.

Al fine di favorire questo processo, si ritiene indispensabile, una regolamentazione locale delle attività territoriali basate sull'integrazione fra le professioni, specificando che l'assistenza sanitaria, che deve avere come protagonista il paziente, è affidata al medico di Famiglia, all'Infermiere, all' O.S.S., ai fisioterapisti, agli psicologi e ai medici specialisti. Essa deve essere basata su un reale approccio multidisciplinare e multiprofessionale, per il quale è indispensabile anche l'integrazione e la continuità tra i servizi Sanitari territoriali – ospedalieri e i servizi Socioassistenziali.

3.3. Servizi principali

La Cooperativa Sociale Alpha nasce come partner strategico di supporto alle Aziende Sanitarie Territoriali, non solo per la fornitura di ore di lavoro infermieristico, ma soprattutto per l'adesione a un modello organizzativo innovativo capace di migliorare in maniera strutturale la qualità e l'efficienza dei servizi sanitari erogati.

Il modello si fonda su una rete integrata di infermieri di territorio e altri professionisti integrati, che operano in stretta sinergia con i Medici di Medicina Generale, le Organizzazioni territoriali accreditate e le Centrali Operative di Coordinamento. Questa organizzazione consente alle Aziende Sanitarie di:

- ottimizzare l'impiego delle risorse professionali, garantendo una presa in carico personalizzata dei pazienti;
- ridurre gli accessi impropri al pronto soccorso e agli ospedali, favorendo la gestione proattiva e domiciliare;
- potenziare la medicina di iniziativa, con programmi di prevenzione e monitoraggio dedicati;
- garantire continuità assistenziale e dimissioni protette, migliorando i percorsi di cura complessivi.

Servizi sanitari territoriali

L'attività infermieristica di Alpha comprende:

- prestazioni cliniche tradizionali (medicazioni, somministrazioni terapeutiche, gestione di cateteri, monitoraggio dei parametri vitali);
- presa in carico del paziente cronico e gestione dei percorsi di prevenzione;
- supporto attivo nei programmi vaccinali e di screening;
- elaborazione di Piani Assistenziali Individualizzati (PAI) condivisi con tutti gli attori della cura.
- organizzazione e realizzazione di progetti da attuare sul territorio sia in ambito ambulatoriale che domiciliare.

L'approccio è quello della medicina di iniziativa, che promuove l'empowerment del paziente e il miglioramento della qualità di vita.

INFERMIERE TERRITORIALE

Chi è l'Infermiere territoriale?

L'Infermiere territoriale è un professionista della salute con competenze specifiche, responsabile della gestione proattiva della salute a livello individuale. La sua figura opera nel settore delle cure primarie e domiciliari in regime privatistico, convenzionato e accreditato, con un focus sulla promozione della salute, la prevenzione delle malattie, le prestazioni clinico-assistenziali e la gestione delle patologie croniche. L'Infermiere di Territorio rappresenta quindi un elemento integrato che pone al centro la persona assistita, instaurando un rapporto di fiducia con famiglie e caregiver.



Come Operiamo

Integrazione e Collaborazione:

L'Infermiere di Territorio lavora all'interno di un'equipe multiprofessionale, collaborando con Medici di Medicina Generale (MMG), Professionisti Sanitari di Livello Socio-Assistenziale (PLS) e altri specialisti. Questo approccio garantisce una presa in carico completa e coordinata dei pazienti, ottimizzando le risorse disponibili sul territorio per un'assistenza efficace e centrata sul paziente.

Tecnologia e Innovazione:

Utilizziamo strumenti avanzati di gestione e telemedicina per migliorare l'accessibilità e la qualità delle cure. Questi strumenti ci permettono di monitorare i pazienti a distanza, ottimizzare la documentazione clinica e facilitare la comunicazione tra i membri dell'equipe, assicurando un servizio moderno e all'avanguardia.



La nostra offerta

Il nostro servizio è strutturato in modo da garantire i più alti standard di competenza e professionalità:

Ricerca e Selezione dei Professionisti:

Iniziamo con un colloquio approfondito per valutare le competenze e le aspirazioni dei candidati, assicurandoci che siano allineati con le esigenze dei nostri clienti.

Percorso di Tutoraggio:

I professionisti selezionati seguono un percorso di tutoraggio presso strutture convenzionate, dove acquisiscono esperienza pratica e familiarizzano con gli strumenti gestionali messi a disposizione dalle AFT.

Formazione e Aggiornamento Continuo:

Garantiamo una formazione continua, assicurando che i nostri infermieri siano sempre aggiornati sulle ultime novità e metodologie, pronti a rispondere alle esigenze dei pazienti e dei clienti.

Centrale Operativa di Coordinamento:

Un centro di coordinamento dedicato monitora costantemente il servizio offerto, intervenendo prontamente per risolvere eventuali criticità e garantire un'assistenza continua.

Ecosistema digitale **SERVIZIO SALUTE**

Per rispondere ai bisogni sempre più complessi, la sanità territoriale campana ha adottato ecosistema tecnologico **SERVIZIO SALUTE** basato sull'utilizzo dell'e-Health, dei sistemi di gestione e dei servizi di telemedicina, che inserito in un modello organizzativo di "Connected Care", promuove stili di vita salutari e gestisce il trattamento e il monitoraggio delle patologie a più alto impatto socio-culturale. Una rete di professionisti sanitari supportati dalla tecnologia rappresenta il cuore di questa piattaforma innovativa, per incentivare la prevenzione delle malattie e l'aderenza ai trattamenti farmacologici. Il continuo consulto tra i diversi professionisti sanitari e l'utilizzo della strumentazione 4.0 consentono un controllo sull'andamento delle cronicità, assistendo il paziente attraverso Piani Assistenziali Individuali (PAI) e Scale di Valutazioni Assistenziali. In breve, i professionisti sanitari fanno a distanza quello che hanno sempre fatto in presenza, ossia assistenza e cura; concetti fondamentali che hanno sempre avuto il loro perno nella relazione con il paziente, che, al contrario di quanto si potrebbe credere, non viene meno con la Telemedicina né tantomeno sostituisce il contatto diretto; semplicemente si reinventa e si configura come una comunicazione continua in quello che è ormai un rapporto uomo-macchina, ma che permette all'assistito di rimanere nel suo ambiente di vita.

L'ecosistema SERVIZIO SALUTE, una piattaforma digitale conforme al Decreto Ministeriale 29/04/2022 e agli standard ISO 9001 e 27001, consente:

- Televisite per follow-up, adeguamento terapeutico e monitoraggio post-dimissione;
- Teleassistenza infermieristica quotidiana a domicilio, con scambio sicuro di referti e dati clinici;
- Teleconsulti multidisciplinari per la gestione condivisa di casi complessi;
- Telecontrollo e Telerefertazione di parametri vitali ed esami diagnostici (ECG, Holter, polisonnografia, ecc.);
- Gestione integrata del PAI e conservazione della documentazione sanitaria.

Grazie a questa integrazione tecnologica, Alpha è in grado di:

- incrementare la percentuale di pazienti seguiti a domicilio, in linea con gli obiettivi PNRR;
- ridurre i tempi di intervento (attivazione entro un'ora dalla richiesta nei servizi di telemedicina);
- garantire la stessa qualità assistenziale anche in aree geograficamente svantaggiate.

I Progetti di Servizio Salute



Formazione e Consulenza

Oltre all'assistenza, Alpha investe nella crescita professionale e nel benessere delle organizzazioni con:

- Formazione professionale accreditata per l'istituzione e l'aggiornamento di Operatori Socio-Sanitari (OSS);
- Corsi di formazione sanitaria e Primo Soccorso aziendale e comunitario;
- Consulenza in Medicina del Lavoro, con sorveglianza sanitaria per le imprese;
- Consulenza in materia di Rischio Clinico, per ridurre eventi avversi nelle strutture sanitarie;
- Progetti di Welfare Aziendale, per favorire benessere, sicurezza e sostenibilità nelle organizzazioni.

Il risultato è un ecosistema integrato sanitario, digitale, formativo e consulenziale, in cui la componente umana e quella tecnologica si combinano per offrire un servizio **completo, sicuro e sostenibile**, capace di rispondere ai bisogni sanitari attuali e futuri della comunità, delle famiglie e delle imprese.

4. ANALISI DI GENERE DELLE RISORSE

La Cooperativa Alpha presenta una composizione del capitale umano caratterizzata da una forte presenza femminile, sia nel personale dipendente che tra i collaboratori esterni, con una distribuzione che conferma l'impegno nella promozione della leadership e dell'**occupazione femminile** in ambito socio-sanitario.

PERSONALE DIPENDENTE

- Totale: 100 unità (inclusi dimessi per completezza del dato storico)
- In servizio attivo: 76 lavoratori → 57 donne (75%) e 19 uomini (25%)
- La prevalenza femminile è particolarmente evidente nei ruoli clinici (infermieri, OSS, figure di coordinamento), dove le donne rappresentano oltre l'80% del totale.
- I ruoli amministrativi e di governance vedono una rappresentanza femminile del 100%, inclusa la Presidenza e il coordinamento dei Servizi.

Confronto con media nazionale (ISTAT, settore sanitario e assistenza sociale):

- Media nazionale occupazione femminile: 68%
- Alpha: +7 punti percentuali sopra la media di settore.

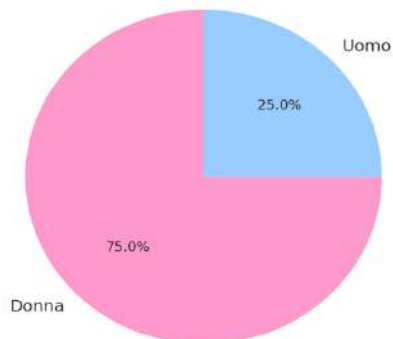
CCONSULENTI ESTERNI

- Totale: 70 professionisti
- 38 donne (54,3%) e 28 uomini (40%), con una piccola quota (5,7%) in status sospeso.
- La componente femminile è predominante nelle professioni infermieristiche di supporto sia alla telemedicina e sia alle cure primarie.

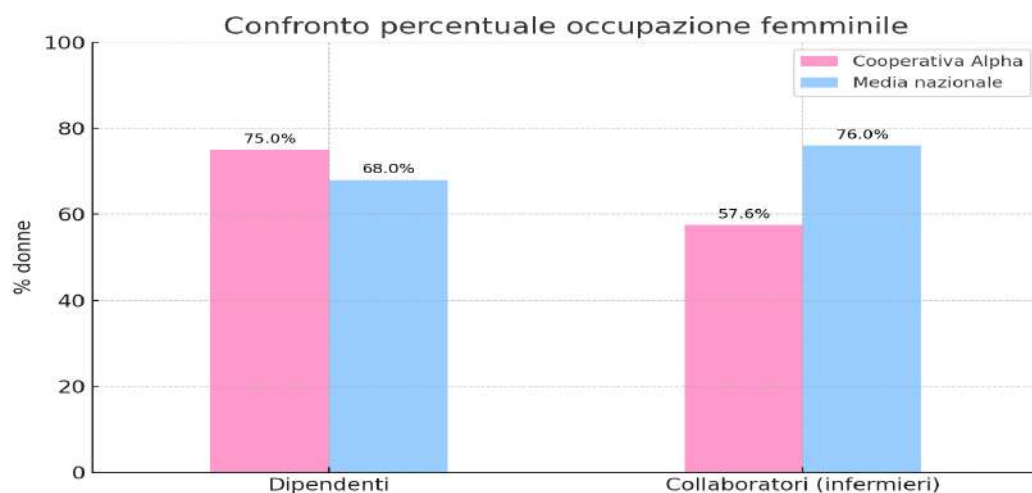
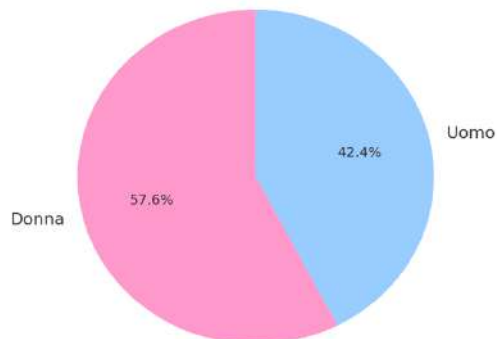
Confronto con media nazionale (FNOPI, 2023 – professione infermieristica):

- Media nazionale infermiere donna: 76%
- Alpha: +2 punti percentuali nel segmento infermieristico esterno.

Distribuzione di genere - Personale dipendente



Distribuzione di genere - Collaboratori esterni



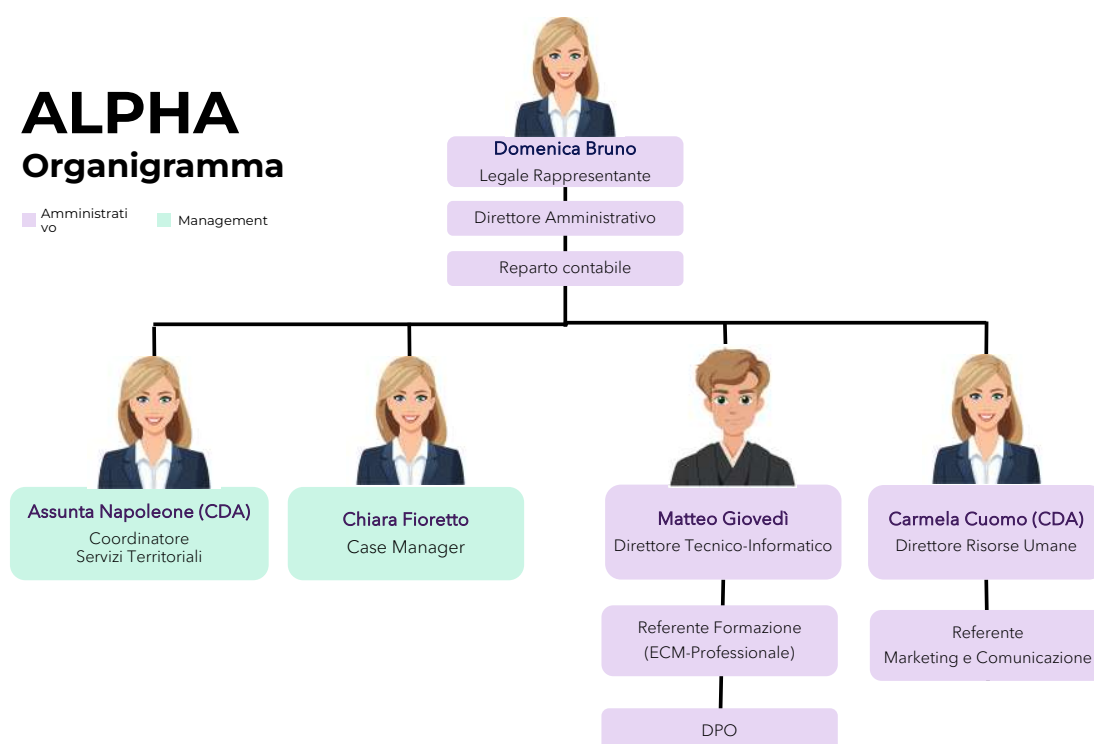
4.1. Ruoli di governance e management

La governance di **Alpha** è improntata a chiarezza dei ruoli, responsabilità misurabili e decisioni basate su evidenze. I ruoli apicali, **Presidente/Legale Rappresentante, Coordinatrice dei Servizi Territoriali, Case Manager e HR Manager**, sono ricoperti **al 100% da donne**, configurando un modello di leadership inclusivo e competente. Questa scelta non è soltanto un dato identitario, ma un elemento strutturale del modello organizzativo: la direzione strategica, la conduzione operativa dei servizi, il coordinamento clinico-assistenziale e la gestione del capitale umano sono allineati su obiettivi comuni di qualità, sicurezza e continuità della cura.

- La Presidente/Legale Rappresentante garantisce l'indirizzo strategico, la rappresentanza istituzionale e la conformità normativa, traducendo la mission in piani pluriennali e supervisionando la trasparenza dei processi decisionali.
- La Coordinatrice dei Servizi Territoriali governa l'operatività della rete di infermieri di territorio e AFT, assicurando standard omogenei di presa in carico, l'integrazione con i Medici di Medicina Generale e l'uso appropriato delle tecnologie di telemedicina.
- La funzione di Case Manager presidia i percorsi clinico-assistenziali: definisce e aggiorna i PAI, coordina i telecontrolli, facilita le dimissioni protette e monitora gli esiti (aderenza terapeutica, riduzione delle riacutizzazioni, accessi evitabili).
- L'HR Manager cura attrazione e sviluppo dei professionisti (reclutamento, affiancamento, formazione continua, valutazione delle competenze), promuovendo benessere organizzativo e politiche di pari opportunità coerenti con le migliori prassi nazionali.

Il modello decisionale è collegiale e "data-driven": reportistica periodica, KPI clinico-assistenziali e indicatori HR alimentano cruscotti di performance condivisi, su cui si basano priorità, allocazione delle risorse e miglioramento continuo. Sono previsti momenti strutturati di confronto (riunioni di direzione, audit interni, riesami di qualità) e tavoli tematici, qualità e sicurezza del paziente, rischio clinico, innovazione digitale, per garantire coerenza tra strategia e operatività. La separazione tra funzioni di indirizzo e funzioni esecutive, insieme a procedure su conflitti d'interesse, privacy e gestione del rischio, rafforza la responsabilità interna e la fiducia dei partner pubblici e privati.

La composizione femminile dei vertici colloca Alpha in una posizione di eccellenza rispetto al contesto nazionale, dove, secondo i riferimenti ISTAT 2022, la presenza di donne ai vertici delle organizzazioni sanitarie raramente supera il 30%. In Alpha questo dato si traduce in un vantaggio competitivo culturale e organizzativo: attenzione alla prossimità, ascolto degli stakeholder, centralità degli esiti per pazienti e famiglie, sviluppo di talenti e mentoring per le nuove generazioni di professionisti (incluse OSS e figure infermieristiche avanzate). È un approccio che rafforza la reputazione sul territorio e consolida partnership con Aziende Sanitarie che scelgono non solo di acquisire risorse professionali, ma di **aderire a un modello organizzativo** capace di elevare stabilmente la qualità dei servizi erogati.



L'elevata rappresentanza femminile:

- favorisce modelli di cura centrati sulla persona e orientati all'empatia;
- contribuisce a politiche di conciliazione vita-lavoro più efficaci;
- rafforza la capacità di innovazione organizzativa e tecnologica, come dimostra l'implementazione del sistema Connected Care e della centrale di telemedicina.

Alpha non solo supera le medie nazionali di settore per occupazione femminile, ma rappresenta un caso di equilibrio di genere ai vertici e nelle funzioni chiave, configurandosi come modello virtuoso per il settore socio-sanitario.

4.2. Distribuzione retributiva per genere

L'analisi delle retribuzioni all'interno della Cooperativa Sociale Alpha conferma la forte prevalenza femminile nella destinazione delle risorse economiche legate al personale.

Nel 2024 il costo totale del personale è stato pari a € 1.307.100, di cui circa € 980.325 (75%) destinati a lavoratrici e € 326.775 (25%) a lavoratori.

Nel periodo gennaio–agosto 2025, il costo totale è stato di € 835.000, con una distribuzione analoga: € 626.250 (75%) alle donne e € 208.750 (25%) agli uomini.

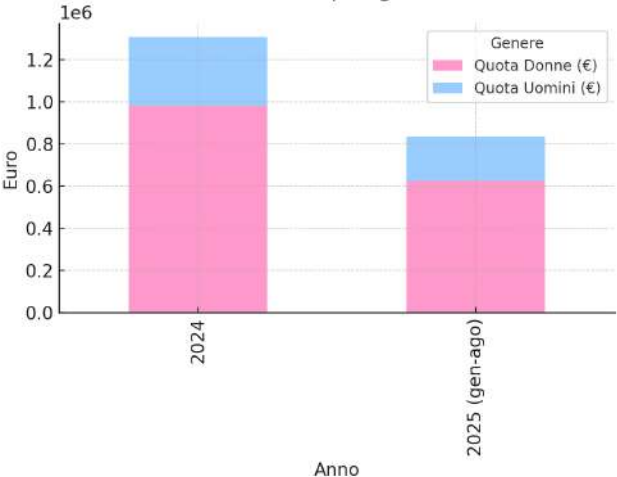
La **quota femminile** è direttamente proporzionale alla composizione del personale (57 donne e 19 uomini) e non si evidenzia alcun divario retributivo a parità di ruolo.

Tabella riepilogativa

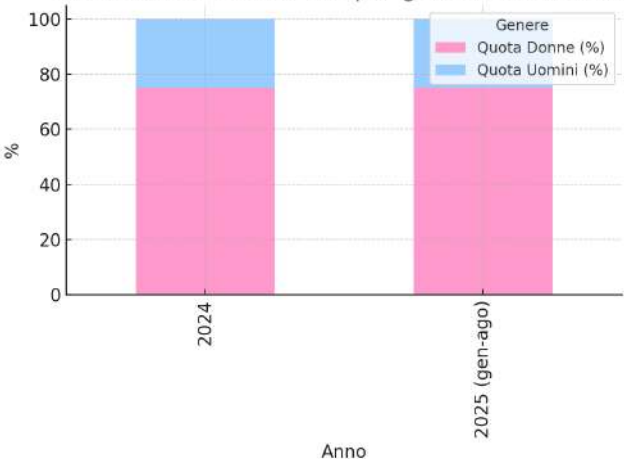
Anno	Totale (€)	Donne (€)	Uomini (€)	Donne (%)	Uomini (%)
2024	1.307.100	980.325	326.775	75%	25%
2025 (gen–ago)	835.000	626.250	208.750	75%	25%

- La Cooperativa destina la maggior parte delle risorse retributive alle donne, in linea con la composizione del personale.
- L'assenza di gap retributivo pro capite dimostra parità di trattamento economico.
- L'elevata incidenza femminile nei ruoli assistenziali e gestionali rafforza il legame tra empowerment femminile e qualità del servizio erogato.

Distribuzione retribuzioni per genere - Valori assoluti



Distribuzione retribuzioni per genere - Percentuali



4.3. Analisi delle spese e investimenti

Nel biennio di riferimento, la Cooperativa Sociale Alpha ha destinato circa € 35.000 annui alla formazione continua e universitaria del proprio personale.

Considerando che le donne rappresentano il 75% dell'organico dipendente (57 su 76), la spesa destinata alla formazione del **personale femminile** può essere stimata in circa € 26.250 annui, mentre quella destinata agli uomini è pari a circa € 8.750 annui.

Le iniziative formative principali sono state:

- 50 crediti ECM annui per il personale infermieristico, a garanzia dell'aggiornamento costante delle competenze clinico-assistenziali;
- Master di I livello in Coordinamento delle Professioni Sanitarie, per la formazione di figure di middle management con competenze organizzative e gestionali;
- Brevetti per istruttori BLSD (Basic Life Support Defibrillation) rivolti al management e ai coordinatori di area, in linea con la vocazione alla prevenzione e alla sicurezza sanitaria.

Questi investimenti sono coerenti con l'autorizzazione regionale della Cooperativa come Centro di Formazione accreditato (DGR n. 621/2011, Aut. Reg. Campania n. 84 del 20/11/2017) e rafforzano la capacità dell'organizzazione di operare in rete con ASL, AFT e servizi di telemedicina, garantendo standard qualitativi elevati e uniformi su tutto il territorio.

KPI	Valore annuo	Obiettivo 2025–2027
Investimento medio per dipendente	€ 460	≥ € 500
Ore medie di formazione per dipendente	40	≥ 45
% donne con accesso a formazione specialistica	75%	≥ 80%
% uomini con accesso a formazione specialistica	25%	≥ 30%
% corsi con certificazione ECM o equivalente	100%	Mantenere 100%

Distribuzione della spesa per genere e tipologia di formazione

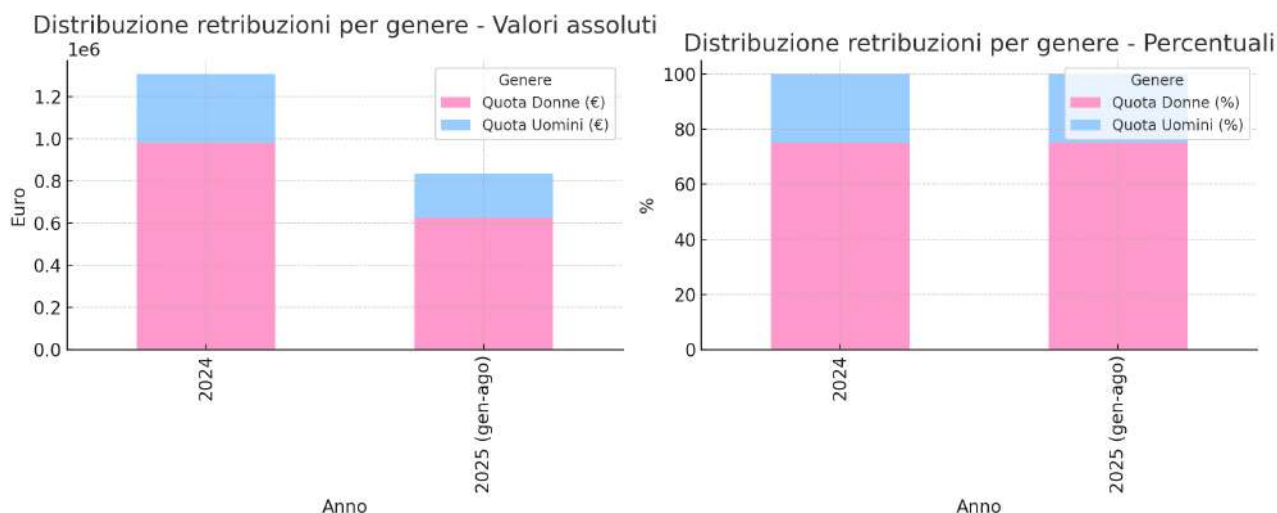


Grafico 1 – La formazione ha avuto una distribuzione proporzionata alla composizione di genere del personale: circa 75% donne e 25% uomini.

Grafico 2 – Ripartizione per tipologia: 50% ECM, 30% Master di I livello, 20% brevetti BLSD.

In ottica di genere, l'investimento formativo assume un duplice valore:

- Equità di accesso – garantendo pari opportunità di crescita professionale indipendentemente dal genere.
- Empowerment femminile – rafforzando le competenze cliniche, organizzative e di leadership di una componente femminile già fortemente presente nei ruoli chiave della Cooperativa.

5. RAPPRESENTANZA E IMPATTO TERRITORIALE

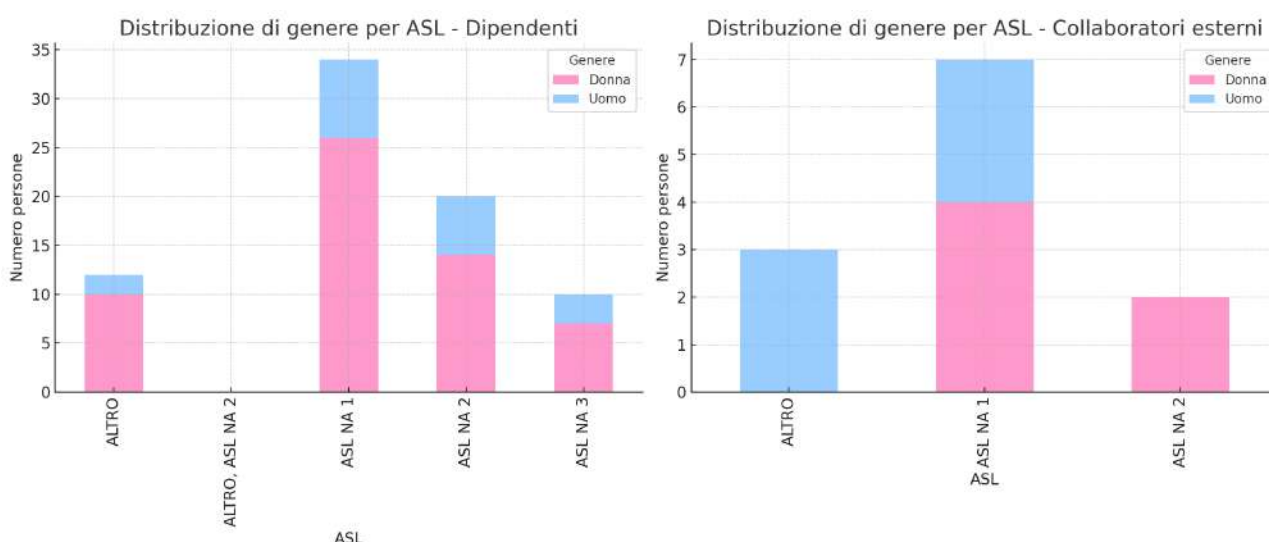
La **Cooperativa Sociale Alpha** sviluppa la propria missione socio-sanitaria grazie a un capitale umano altamente qualificato e radicato sul territorio, in stretta sinergia con le strutture sanitarie pubbliche e private, convenzionate e accreditate con le ASL Napoli 1 Centro, ASL Napoli 2 Nord e ASL Napoli 3 Sud. La rete operativa di Alpha è formata da personale dipendente, collaboratori esterni e soci lavoratori, che insieme costituiscono un'infrastruttura professionale in grado di coprire l'intero ciclo assistenziale, dall'assistenza domiciliare integrata alla telemedicina, fino alla gestione degli ambulatori e delle AFT (Agregazioni Funzionali Territoriali).

5.1. Distribuzione territoriale del personale

La distribuzione territoriale del personale e delle attività include:

- ASL Napoli 1 Centro: **26 donne** e 8 uomini dipendenti, più 4 donne e 3 uomini collaboratori esterni. Il personale è prevalentemente impegnato in servizi infermieristici di AFT e domiciliari
- ASL Napoli 2 Nord: **14 donne** e 6 uomini dipendenti, più 2 donne collaboratrici esterne. In questa area si concentra una parte impegnata in servizi infermieristici di AFT e domiciliari, oltre a progetti di telemedicina.
- ASL Napoli 3 Sud: **7 donne** e 3 uomini dipendenti, con ruoli chiave impegnati in servizi infermieristici di AFT e domiciliari

A questi si aggiunge il personale assegnato a sedi classificate come ALTRO (10 donne e 2 uomini dipendenti, 3 uomini collaboratori esterni) che svolge attività di coordinamento, amministrazione e formazione.



5.2. Integrazione tra risorse umane e rete dei servizi

Grazie a questa distribuzione, Alpha riesce a garantire:

- 86 infermieri di territorio inseriti nelle AFT, con un'alta **prevalenza femminile**, impegnati nella presa in carico integrata di pazienti cronici e fragili.
- 374 Medici di Medicina Generale in rete con la Cooperativa, in un modello di Connected Care che integra intervento clinico, telemonitoraggio e prevenzione.
- 14 sedi organizzative di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI), presidiate da équipe multiprofessionali per interventi tempestivi e personalizzati.
- 1 centrale di telemedicina che consente il monitoraggio a distanza e il coordinamento in tempo reale con il personale sul territorio.

La prevalenza di donne nei ruoli clinici e gestionali (75% del personale dipendente e 55% dei collaboratori esterni) è un elemento distintivo di Alpha e si riflette:

- nella capacità di creare un rapporto empatico e di fiducia con i pazienti e le famiglie;
- nell'adozione di modelli di cura centrati sulla persona;
- nella promozione di pratiche di lavoro inclusive e attente alla conciliazione vita-lavoro.

6. IL MODELLO ORGANIZZATIVO “CONNECTED-CARE”

Il Modello definisce gli standard qualitativi, strutturali, tecnologici, di processo, di esito e quantitativi a cui il sistema sanitario territoriale deve fare riferimento, favorendo l'integrazione tra sanità pubblica e privata. In questo contesto, la sanità pubblica territoriale, sostenuta dagli investimenti realizzati, si prepara a implementare le linee guida organizzative emanate dal DM77 che includono il riordino dell'assistenza territoriale, attraverso la realizzazione di Case e Ospedali di Comunità, il coordinamento delle COT (Centrali Operative Territoriali), il supporto della Telemedicina, l'istituzione dell'infermiere di famiglia e dell'Unità di Continuità Assistenziale.

Parallelamente, la sanità privata territoriale campana ha introdotto un modello organizzativo di cure connesse, coinvolgendo strutture e professionisti che operano nel settore della libera professione accreditata e convenzionata. Questo modello, descritto nel presente documento come proposta integrata, è in linea con le riforme di settore previste dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (**PNRR**), nato per affrontare le criticità emerse durante la crisi pandemica globale. Inoltre, il modello si armonizza con gli approcci innovativi promossi dalla **FNOPI** (Federazione Nazionale degli Ordini delle Professioni Infermieristiche), analizzando e rispondendo in modo efficace alle complessità dei bisogni sanitari territoriali. Esso favorisce la collaborazione tra i diversi professionisti del settore sanitario, promuove la continuità assistenziale e contribuisce complessivamente al miglioramento della qualità delle cure.

In questo scenario, il modello di **Connected Care** rappresenta una *proposta strategica* alla frammentazione e alla complessità organizzativa della sanità territoriale, spesso descritta come un "**cubo di Rubik**". La sua capacità di connettere servizi, strutture e professionisti attraverso un ecosistema digitale, integrato e interoperabile, consente di superare le discontinuità tra ospedale, territorio e sociale.

Per una regione come la Campania, segnata da elevate disuguaglianze socio-sanitarie, povertà diffusa e bisogni assistenziali complessi, il modello Connected Care costituisce una leva fondamentale per garantire un accesso equo e continuo alle cure, valorizzando al contempo il ruolo dell'Infermiere e l'interazione sinergica con tutti gli attori della rete.

Un aspetto fondamentale, ma spesso sottovalutato, di questa organizzazione è rappresentato dalla figura dell'**Infermiere di Territorio**, una risorsa strategica non ancora adeguatamente valorizzata dalle riforme attuali. L'Infermiere di Territorio si distingue ma si integra a pieno con l'Infermiere di Famiglia e Comunità.

Nonostante l'attenzione crescente verso quest'ultima figura, l'Infermiere di Territorio ha giocato un ruolo determinante durante la pandemia, supportando la Medicina Generale nelle campagne vaccinali e di screening e incrementando l'efficienza dei servizi erogati dalle farmacie. Oltre a ciò, l'Infermiere di Territorio ambisce a diventare il pilastro centrale per garantire la qualità dell'Assistenza Domiciliare e delle cure di prossimità, grazie anche all'istituzione di Ambulatori Infermieristici dedicati, capaci di rispondere efficacemente alle necessità locali. Pur condividendo obiettivi e competenze finalizzati a garantire la continuità assistenziale e il benessere della popolazione, queste due figure si differenziano per il contesto operativo, l'approccio e le specifiche responsabilità.

L'Infermiere di Territorio ha un approccio individuale in diversi contesti operativi, che includono:

- **Supporto alla Medicina Generale nelle AFT.** Nell'ambito delle Aggregazioni Funzionali Territoriali (AFT), collabora con i Medici di Medicina Generale (MMG) per gestire i pazienti cronici e quelli a rischio, assicurando interventi tempestivi e riducendo il carico di lavoro dei MMG. Questa sinergia consente una presa in carico più completa e coordinata, migliorando la qualità dei servizi offerti.
- **Rafforzamento della Farmacia dei Servizi.** L'Infermiere di Territorio opera in stretta collaborazione con le farmacie dei servizi, contribuendo al monitoraggio delle terapie croniche, educando i pazienti sulla gestione autonoma delle cure, migliorando le attività vaccinali, di diagnostica (tamponi), compresa quella strumentale (ECG) e di screening. Questo approccio amplia il ruolo delle farmacie, trasformandole in veri e propri punti di riferimento per la salute della comunità.
- **Collaborazione con le Organizzazioni Accreditate per l'ADI.** La continuità tra ospedale e territorio è un elemento centrale del suo ruolo. L'Infermiere di Territorio lavora con le organizzazioni accreditate per l'Assistenza Domiciliare Integrata (ADI), coordinando interventi domiciliari complessi, supervisionando l'attività degli operatori sociosanitari e garantendo standard di qualità elevati.
- **Gestione degli Ambulatori Infermieristici.** Negli ambulatori infermieristici, l'Infermiere di Territorio eroga prestazioni cliniche per pazienti con necessità assistenziali a complessità medio-bassa. Le sue



attività includono la somministrazione di terapie enterali e parenterali, medicazione di ferite chirurgiche, la gestione di accessi vascolari e lesioni cutanee complesse (Wound Care), il monitoraggio dei parametri vitali e la formazione dei pazienti, favorendo un accesso più agevole ai servizi sanitari territoriali.

- **Coordinamento dell'Ospedale Virtuale.** Nella Centrale di Telemedicina l'infermiere di Territorio raccoglie, monitora e valida tutte le informazioni cliniche e assistenziali dei pazienti presi in carico a domicilio attraverso servizi di Telemedicina, dispositivi di diagnostica strumentale e sistemi di gestione.

È essenziale evidenziare che questo modello non mira a competere con la sanità pubblica, bensì a integrarla e potenziarla. Attraverso accordi di accreditamento e convenzione con la Regione, si propone di assicurare equità nell'accesso alle cure e di rafforzare l'intero sistema sanitario, rendendolo più capillare ed efficiente. Inoltre, è fondamentale sottolineare che questo modello, pur prevedendo il coinvolgimento delle organizzazioni del terzo settore, si impegna a garantire l'equità e la gratuità delle cure per tutti i cittadini, senza distinzione alcuna. A differenza di quanto potrebbe erroneamente essere percepito, queste organizzazioni non sono orientate esclusivamente al business, ma lavorano in stretta sinergia con il sistema sanitario pubblico per rispondere ai bisogni della collettività. Gli obiettivi primari sono quelli di fornire agli attori coinvolti un'organizzazione standardizzata dei processi operativi in modo da semplificare la complessità assistenziale, è di promuovere un'assistenza sanitaria inclusiva, che non solo sia accessibile a tutti, ma che rispetti i principi di giustizia sociale e solidarietà. L'assenza di fini di lucro in queste realtà garantisce che le risorse siano destinate al miglioramento dei servizi e al benessere dei pazienti, non al profitto. Grazie a partnership con le istituzioni pubbliche e a un modello di convenzionamento, si assicura che i cittadini possano usufruire di prestazioni sanitarie gratuite o a costi sostenibili, in linea con il principio fondamentale di equità nell'accesso alle cure.

Il modello integrato di "Connected-Care" rappresenta una visione innovativa e complementare nell'ambito della sanità territoriale campana, concependo un sistema integrato tra pubblico e privato che ottimizza la gestione e la continuità delle cure attraverso l'uso della tecnologia.

Questa visione rispetta i criteri di efficacia, efficienza e appropriatezza, con l'obiettivo di garantire una risposta completa e sostenibile ai bisogni emergenti.

Rappresenta un sistema che include nuovi **modelli organizzativi** prevedendo un workflow clinico che raccoglie e distribuisce le informazioni tra tutti gli attori, grazie alle soluzioni tecnologiche, inserite in **modelli digitali**, impiegate nel percorso di cura.

La sua *mission* nel contesto clinico si concretizza in un impegno focalizzato sull'analisi, il monitoraggio e la soddisfazione dei bisogni assistenziali, perseguita attraverso:

- La condivisione delle informazioni tra i diversi attori coinvolti nel processo di cura del paziente che, grazie all'utilizzo di **APP e dispositivi tecnologici**, possono coordinarsi e scambiarsi informazioni, abilitando la reale continuità di cura;
- **"Presa In Carico"** globale dei pazienti, grazie a **scale di valutazioni** e ad un **piano di cura** condiviso tra tutti gli attori del sistema (Medici specialisti, MMG, Infermieri e altri professionisti sanitari) e integrato includendo prestazioni sanitarie, sociosanitarie e sociali all'interno di strutture Territoriali di Riferimento (AFT e Sedi Operative);
- **Dossier Sanitario Elettronico** quale strumento principale di raccolta delle informazioni e di comunicazione tra gli operatori del sistema e con il cittadino/paziente;
- La tecnologia a supporto della prevenzione e cura dei cittadini/pazienti, convogliando le informazioni alla **Centrale di Telemedicina** per il monitoraggio dei piani di cura e dei dati clinici e sanitari.

I modelli assistenziali, nel loro insieme, variano in base al livello di autonomia decisionale, al tipo di prestazione offerta e alla gestione delle strutture coinvolte. Questa proposta si distingue per l'approccio integrativo, che punta a connettere diversi paradigmi organizzativi centrati sull'infermiere, articolando processi, relazioni e strutture. In particolare, il modello "Connected-Care" unisce i seguenti approcci assistenziali basati sul **Professional Practice Model**:

- **Shared Governance:** per gestire, controllare e regolare le attività ambulatoriali, orientandole verso obiettivi assistenziali e alla mission/vision aziendale
- **Case Management:** per garantire una presa in carico globale del paziente a domicilio, in linea con criteri di efficacia, efficienza e appropriatezza.
- **Transitional Care Model:** per favorire la continuità assistenziale tra ospedale e territorio.
- **Ospedale Virtuale:** per semplificare la comunicazione e agevolare la gestione domiciliare del paziente attraverso soluzioni tecnologiche immersive.

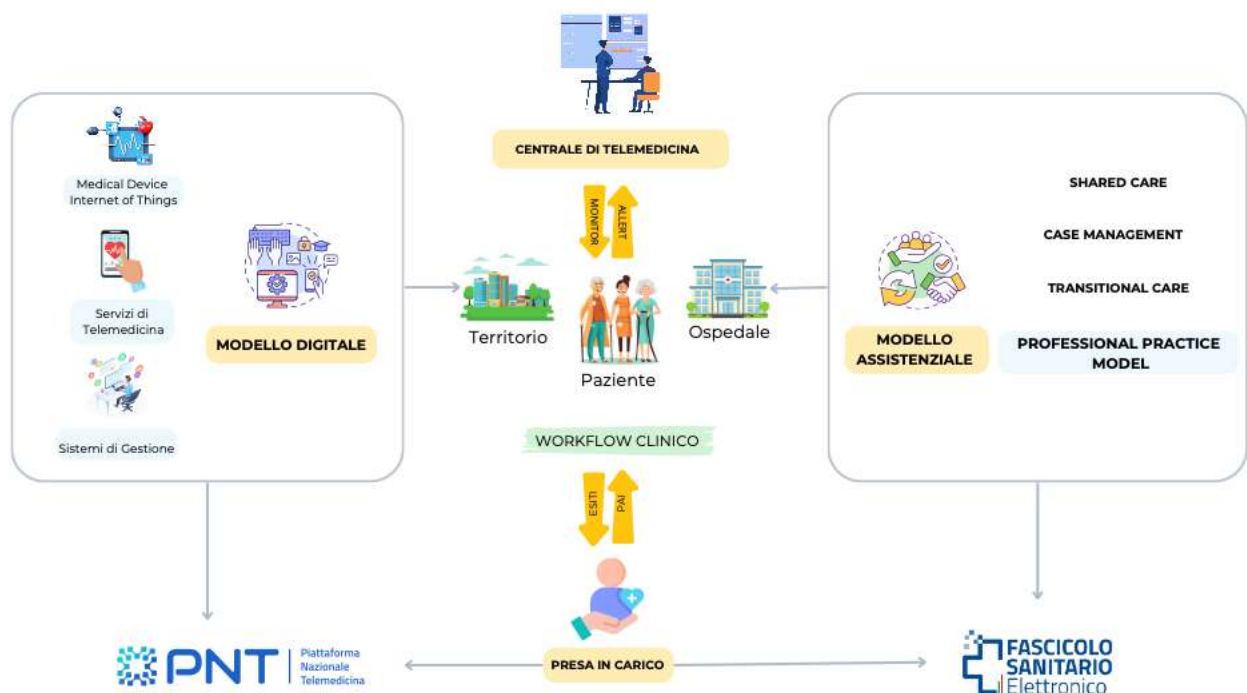
Il Modello Connected-Care rappresenta una visione concettuale di come l'organizzazione opera e funziona, includendo aspetti come le gerarchie di gestione, le catene di comando, le procedure operative, i processi decisionali, i flussi di comunicazione, la cultura aziendale e altri fattori che influenzano il raggiungimento degli obiettivi. In sostanza, il modello fornisce una panoramica complessiva di come le diverse componenti di un'organizzazione interagiscono e collaborano per ottenere i risultati desiderati, descrivendo:

- Le attività associate alle risorse coinvolte: Ogni membro del sistema sanitario (medici, infermieri, personale amministrativo, tecnico) possiede competenze specifiche, assegnate in modo da ottimizzare l'uso delle risorse. Ogni figura ha compiti chiari che contribuiscono al buon funzionamento del sistema.
- Insieme delle attività e degli obiettivi da raggiungere: Il sistema operativo stabilisce le attività necessarie per garantire un'assistenza sanitaria efficace ed efficiente, che include la gestione assistenziale dei pazienti, la diagnosi e il trattamento delle patologie, la riabilitazione, e la gestione delle risorse umane e materiali, oltre alla raccolta e analisi dei dati per migliorare continuamente i processi e i risultati.
- Coordinazione delle attività per avviare la procedura produttiva: Il sistema operativo facilita la coordinazione delle risorse necessarie per avviare e mantenere le attività sanitarie. Ciò include la pianificazione degli appuntamenti, l'allocazione delle risorse (come sedi operative, attrezzature mediche e personale), la comunicazione tra i vari ambienti e professionisti sanitari, nonché il monitoraggio dei tempi e dei risultati per garantire l'efficienza del processo.

Questo modello prevede un approccio strutturato che coinvolge diversi modelli organizzativi e integra tecnologie innovative per favorire una gestione più efficiente del paziente, garantendo una continuità di cura senza soluzione di continuità tra ospedale, territorio e paziente stesso.

I vantaggi relativi all'applicazione di questo modello comprendono:

- Miglioramento degli accessi al SSN: Implementare questo modello può consentire un accesso più rapido e efficiente ai servizi sanitari per i pazienti. Grazie alla tecnologia, è possibile ridurre i tempi di attesa per gli appuntamenti, migliorare la gestione delle code e ottimizzare le risorse disponibili. Inoltre, l'uso di soluzioni digitali può facilitare la comunicazione tra i pazienti e i fornitori di assistenza, consentendo consultazioni e follow-up anche a distanza.
- Prevenzione e monitoraggio continuo delle patologie: Questo modello permette di adottare un approccio proattivo alla salute, concentrandosi sulla prevenzione delle malattie e sul monitoraggio continuo dello stato di salute dei pazienti. Attraverso l'uso di dispositivi medici connessi e applicazioni di monitoraggio della salute, è possibile rilevare precocemente segnali di potenziali problemi di salute e intervenire tempestivamente per prevenirli o gestirli in modo più efficace.
- Personalizzazione delle cure: La personalizzazione delle cure è fondamentale per garantire risultati ottimali nella gestione delle condizioni di salute individuali. Utilizzando dati e informazioni raccolte tramite tecnologie digitali, è possibile creare piani di trattamento e interventi mirati alle specifiche esigenze di ciascun paziente. Questo approccio personalizzato può migliorare l'aderenza alle terapie, ridurre gli errori medici e massimizzare l'efficacia dei trattamenti.
- Efficienza Operativa: L'implementazione di questo modello può portare a un notevole miglioramento dell'efficienza operativa all'interno del sistema sanitario. Grazie alla digitalizzazione dei processi, è possibile ridurre la burocrazia, ottimizzare la gestione delle risorse umane e materiali, e migliorare la coordinazione tra i diversi attori del settore sanitario. Ciò può tradursi in una riduzione dei costi, una maggiore produttività e una migliore qualità complessiva dell'assistenza sanitaria fornita.



Tale processo fornisce un accesso unitario ai servizi sociosanitari, con la presa in carico delle persone non autosufficienti e in condizioni di fragilità e/o dei pazienti affetti da patologie ad andamento cronico ed evolutivo per le quali non esistono efficaci terapie per la stabilizzazione della malattia.

Il modello di Connected-Care, che integra informazioni relative ai bisogni clinici, assistenziali e sociali della persona, ha come obiettivo l'individuazione di interventi mirati, sostenibili e su misura, e prevede una valutazione a due livelli:

- uno individuale, dove vengono definiti gli interventi personalizzati in base alle esigenze della persona;
- uno di popolazione, che supporta la pianificazione e la misurazione dei risultati dei servizi sanitari e sociali nella comunità.

La sua precisione funge anche da strumento di pianificazione, valutazione e controllo per garantire la coerenza del percorso di cura, attraverso l'individuazione di azioni appropriate in relazione alle condizioni cliniche, sociali e assistenziali che definiscono la complessità del caso.

In conclusione il modello di **Connected-Care** rappresenta un'evoluzione fondamentale nella gestione delle cure sul territorio, soprattutto in un contesto di sanità sempre più complesso e con una popolazione che invecchia. Grazie all'uso di soluzioni tecnologiche avanzate, come il Dossier Sanitario Elettronico, APP e dispositivi di monitoraggio, i pazienti possono godere di un trattamento più continuo e personalizzato. La collaborazione tra i diversi attori del sistema sanitario e l'integrazione delle informazioni sono le chiavi per garantire un'assistenza sanitaria di alta qualità, efficiente e sempre centrata sul paziente.

7. LIVELLI DI COORDINAMENTO

I livelli di coordinamento interno all'azienda assicurano la coesione e l'efficienza delle attività sanitarie, garantendo che i pazienti ricevano cure appropriate e di alta qualità. Il loro ruolo spazia dalla gestione delle risorse e della comunicazione al monitoraggio dei progressi e alla collaborazione con altri membri del team sanitario, contribuendo così a garantire un sistema sanitario integrato e centrato sul paziente.

In tal caso il coordinamento garantisce:

- che le attività sanitarie siano svolte in modo efficiente e conforme agli standard di qualità e sicurezza. Ciò può includere la pianificazione e l'organizzazione delle risorse umane, materiali e finanziarie, nonché il monitoraggio dei processi e dei risultati.
- una comunicazione efficace con tutti professionisti sanitari, responsabili delle decisioni da prendere nel processo di cura e, soprattutto, con i MMG e Coordinatori di AFT. Deve essere in grado di trasmettere informazioni in modo chiaro e comprensibile, coordinando il flusso di comunicazione tra i vari membri del team sanitario.
- la pianificazione e l'implementazione dei programmi sanitari e degli interventi specifici, nonché il monitoraggio dei progressi e dei risultati in modo da valutare l'efficacia delle politiche e dei protocolli esistenti e apportare eventuali modifiche o miglioramenti necessari.

7.1. Livello di governance e management

La Cooperativa Alpha adotta un modello di governance ispirato ai principi del *Professional Practice Model*, che garantisce coerenza strategica, trasparenza decisionale e integrazione tra le diverse funzioni operative. Questo approccio, sviluppato e adattato al contesto della *Connected Care*, assicura continuità assistenziale e qualità nelle cure, caratterizzandosi per una leadership prevalentemente femminile, capace di imprimere una visione inclusiva e orientata al benessere globale del paziente.

La struttura di controllo e decisionale su cui si basa il *Modello di Cure Connesse* è articolata su più livelli, ciascuno con ruoli e responsabilità specifiche che garantiscono l'applicazione del processo di governance scelto. L'intero settore è coordinato da un **team di donne** alla guida della Centrale di Telemedicina di riferimento, che garantiscono un approccio integrato, collaborativo e sensibile alle esigenze della persona assistita.

AREA AMMINISTRATIVA

- Direttore Amministrativo Bruno Domenica è il responsabile della gestione finanziaria e della pianificazione contabile ed economica che opera in ogni *ORGANIZZAZIONE* al fine di sostenere la fattibilità del *MODELLO*.
Responsabilità
- Gestione delle fatture: Formula le fatture contabili in relazione alle attività mensili e controlla che le stesse siano saldate nei termini contrattuali;
- Gestione dei pagamenti: Formula le buste paga dei dipendenti e effettua i pagamenti dei fornitori e dei servizi ricevuti.
- Gestione delle tasse e contributi: Calcola correttamente i contributi previdenziali e assistenziali dovuti per i dipendenti e prevede i rispettivi versamenti nei tempi previsti dalle normative vigenti.
- Gestione Finanziaria: Supervisiona la contabilità finanziaria e la gestione del flusso di cassa.

AREA RISORSE UMANE

- Il Direttore Risorse Umane Carmela Anna Cuomo è il Manager di ogni *ORGANIZZAZIONE* coinvolta nel *MODELLO* che gestisce le politiche e le pratiche relative alle risorse umane assicurando la completezza del Dossier di ogni operatore coinvolto.
Responsabilità
- Strategia di reclutamento: Sviluppa e implementa le strategie di reclutamento per attrarre talenti qualificati.
- Addestramento del nuovo personale: Programma l'inserimento del nuovo personale rispettando il programma formativo aziendale.
- Processo di selezione: Gestisce la pubblicazione di annunci di lavoro e lo screening dei candidati.
- Sviluppo della cultura: Promuove e mantiene una cultura aziendale positiva che supporti i valori e gli obiettivi dell'azienda.
- Benessere dei dipendenti: Implementa iniziative e programmi per migliorare il benessere fisico, mentale ed emotivo dei dipendenti.

AREA TECNOLOGICA

- Direttore Tecnico M. Giovedì è il responsabile della supervisione dello sviluppo tecnologico e dell'esecuzione di test per verificare la qualità e la sicurezza del software di Telemedicina e dei Sistemi Gestionali utilizzati dal personale nel *MODELLO*. È il riferimento dei Tecnici designati da ogni *ORGANIZZAZIONE* per risolvere problematiche di natura informatica.

- Team di Sviluppo: il DT garantisce che il lavoro dei programmatori e degli ingegneri che sviluppano la piattaforma, sia conforme agli obiettivi e ai tempi prefissati.
Responsabilità
- Sviluppo e manutenzione della piattaforma: Sviluppa nuove funzionalità e miglioramenti sulla piattaforma di Telemedicina in base ai feedback degli Utenti finali e delle necessità del mercato.
- Assicurazione della qualità (QA): Testa la piattaforma per garantire che sia sicura, stabile e conforme agli standard di qualità richiesti.
- Rilascio degli aggiornamenti: Rilascia aggiornamenti regolari della piattaforma per migliorare le performance e risolvere eventuali bug segnalati.
- Gestione delle problematiche tecniche: Monitora e gestisce le richieste di problematiche relative alla piattaforma informatica attraverso il servizio di Help-Desk.

AREA SICUREZZA LAVORATIVA

- Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP): Valuta, in ogni *ORGANIZZAZIONE* coinvolta nel *MODELLO*, i rischi specifici legati al settore, progetta e gestisce i piani di prevenzione e protezione.
- Medico Competente: Medico Chirurgo con specializzazione in medicina del lavoro o igiene industriale con capacità di effettuare, in ogni *ORGANIZZAZIONE* coinvolta nel *MODELLO*, valutazioni cliniche specifiche per mansioni a rischio e l'analisi sulla salute dei lavoratori, con particolare riferimento ai rischi professionali.
- Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS): Interfaccia tra i lavoratori e il datore di lavoro in ogni *ORGANIZZAZIONE* coinvolta nel *MODELLO*, identificando le situazioni di rischio e le segnalazioni di problematiche inerenti la sicurezza.
Responsabilità RSPP:
- Valutazione dei rischi: Coordinare la redazione del Documento di Valutazione dei Rischi (DVR) e aggiornare periodicamente il documento.
- Piani di prevenzione: Progettare e attuare piani di miglioramento della sicurezza, gestendo misure di prevenzione e protezione dai rischi.
- Formazione e informazione: Organizzare corsi di formazione per il personale su sicurezza e prevenzione degli infortuni.
- Monitoraggio delle misure di sicurezza: Supervisionare l'applicazione delle misure di sicurezza, verificando l'efficacia e il rispetto delle procedure.
- Collaborazione con le autorità: Mantenere rapporti con enti esterni e autorità di vigilanza in caso di ispezioni e audit.
- Consulenza al datore di lavoro: Supportare il datore di lavoro nell'individuazione delle misure per ridurre i rischi, consigliando e proponendo interventi migliorativi.
Medico Competente:
- Sopralluoghi e Valutazione dei rischi: Collaborare con il RSPP e il datore di lavoro alla valutazione dei rischi, con particolare attenzione ai rischi legati alla salute.
- Sorveglianza sanitaria: Effettuare visite mediche preventive e periodiche per i dipendenti, valutando la loro idoneità alla mansione specifica.
- Gestione della cartella sanitaria: Predisporre e mantenere aggiornata la cartella sanitaria di ciascun lavoratore.
- Formazione e informazione: Collaborare a iniziative di formazione in materia di salute e sicurezza, fornendo informazioni specifiche sui rischi legati alla salute.
- Redazione di relazioni sanitarie: Redigere la relazione sanitaria annuale sulla salute dei lavoratori e trasmetterla al datore di lavoro e al RSPP.
- Supporto al reintegro lavorativo: Monitorare e collaborare all'eventuale reintegro di lavoratori con limitazioni o in seguito a periodi di inabilità.
RLS:
- Rappresentanza dei lavoratori: Agire come punto di riferimento per i lavoratori in materia di sicurezza, raccogliendo segnalazioni e richieste.
- Collaborazione nella valutazione dei rischi: Partecipare, insieme al datore di lavoro e al RSPP, alla stesura e revisione del Documento di Valutazione dei Rischi.
- Consultazione su salute e sicurezza: Essere consultato preventivamente e tempestivamente su tematiche di sicurezza e salute, inclusi piani di formazione e DPI.
- Verifiche periodiche: Partecipare a sopralluoghi e verifiche delle misure di sicurezza, segnalando eventuali situazioni di rischio o inadeguatezze.
- Promozione della formazione: Collaborare nella sensibilizzazione e promozione di iniziative formative per i lavoratori.
- Segnalazione di rischi: Riferire prontamente al datore di lavoro e al RSPP eventuali situazioni di rischio o inadeguatezze delle misure di sicurezza.

- Accesso alla documentazione aziendale: Consultare i documenti aziendali relativi alla sicurezza (DVR, DUVRI, cartelle sanitarie, piani di emergenza) per verificare la conformità alle normative.

AREA MANAGEMENT SANITARIA

- Coordinatore Assunta Napoleone: è il professionista altamente qualificato con competenze cliniche e assistenziali avanzate che opera in ogni *ORGANIZZAZIONE* coinvolta nel *MODELLO*. È responsabile della supervisione dell'assistenza fornita ai pazienti, garantendo che sia di alta qualità e conforme agli standard professionali.
- Case Manager Chiara Fioretto: è quel professionista coinvolto in ogni *ORGANIZZAZIONE* coinvolta nel *MODELLO*, che diventa referente per il paziente e ne sovrintende e coordina il piano di trattamento. Un ponte ideale fra l'approccio manageriale e quello clinico per ottenere una migliore qualità dell'assistenza, con una riduzione del rischio clinico e dei costi.
- Risk Manager Martina Cuomo: è il professionista essenziale nelle *ORGANIZZAZIONI* moderne coinvolte nel *MODELLO*, il cui ruolo è identificare, valutare e mitigare i rischi clinici che potrebbero compromettere il raggiungimento degli obiettivi di cura. Il suo scopo principale è proteggere il valore dell'assistenza, promuovendo la sostenibilità del PAI di fronte a rischi clinici.

Responsabilità

Coordinatore Infermieristico

- Coordinamento delle attività: Coordina le attività quotidiane dell'organizzazione attraverso il gestionale HR per garantire che gli obiettivi aziendali siano raggiunti in modo efficiente.
- Gestione del planning: Programma le sostituzioni per la gestione di assenze dovute a malattie e congedi per garantire la continuità dell'assistenza.
- Processo di selezione: Gestisce il processo di selezione, incluso i colloqui, l'affiancamento e la selezione finale.
- Leadership: Guida il team infermieristico verso il raggiungimento degli obiettivi comuni. Utilizza le proprie abilità di comunicazione e gestione per creare un ambiente di lavoro positivo e collaborativo.
- Collaborazione interprofessionale: Collabora strettamente con altri professionisti sanitari, compresi medici, terapisti e operatori sociali, per garantire un'assistenza integrata e centrata sul paziente.

Case Manager

- Assegnazione e coordinamento dei servizi: Assegna e coordina i servizi socio-sanitari per i pazienti, garantendo un'assistenza completa e coordinata che soddisfi le loro esigenze cliniche e sociali.
- Valutazione e pianificazione del piano di cura: Valuta le esigenze individuali dei pazienti e sviluppa un piano di cura personalizzato, che può includere interventi clinici, sociali ed educativi per migliorare la loro salute e il loro benessere.
- Monitoraggio dei risultati: Monitora costantemente i progressi dei pazienti e valuta l'efficacia del piano di cura, apportando eventuali modifiche o aggiustamenti in base alle loro esigenze in evoluzione.
- Collaborazione e integrazione: Collabora con una vasta gamma di professionisti sanitari e sociali, nonché con familiari e caregiver, per garantire una presa in carico completa e integrata dei pazienti.
- Advocacy e supporto: Fornisce advocacy e supporto ai pazienti e alle loro famiglie, aiutandoli a navigare nel sistema sanitario e ad accedere ai servizi e alle risorse necessarie per il loro benessere.

Risk Manager

- Identificazione dei rischi: Analizza il contesto aziendale per individuare potenziali minacce che potrebbero impattare sullo stato di salute dei pazienti. Utilizza strumenti di analisi qualitativa e quantitativa per identificare i rischi in tutto il percorso assistenziale.
- Valutazione dei rischi: Misura la probabilità e l'impatto dei rischi identificati per stabilire una scala di priorità. Questo processo aiuta a comprendere quali rischi richiedono interventi immediati e quali possono essere monitorati. Utilizza metriche e indicatori di performance per quantificare i rischi e valutarne la gravità.
- Sviluppo delle strategie di mitigazione: Definisce strategie per prevenire o ridurre l'impatto dei rischi, come l'implementazione di controlli interni, la diversificazione delle risorse, o la stipula di polizze assicurative.
- Monitoraggio continuo e revisione: Mantiene un sistema di monitoraggio per identificare cambiamenti nel profilo di rischio del PAI. Questo è fondamentale per rilevare tempestivamente nuove minacce o variazioni nei rischi esistenti. Esegue periodiche revisioni e test per migliorare le strategie di mitigazione.
- Reportistica e comunicazione: Fornisce report dettagliati ai dirigenti e agli stakeholder interni ed esterni, garantendo una comunicazione trasparente sui rischi e sulle strategie adottate per gestirli.
- È responsabile della formazione e sensibilizzazione del personale sui rischi, promuovendo una cultura aziendale orientata alla gestione del rischio.

7.2. Livello Operativo

Il livello operativo rappresenta l'interfaccia pratica dei processi, dove si concretizzano le attività quotidiane di assistenza e il coordinamento tra i diversi attori coinvolti nel setting assistenziale. In questo ambito si attivano i protocolli e le linee guida sviluppate ai livelli strategico e gestionale, traducendoli in azioni concrete e monitorabili.

Nelle Aggregazioni Funzionali Territoriali (AFT), i processi operativi richiedono spiccate capacità organizzative e di programmazione: ciascuna AFT può includere da 5 a 20 Medici di Medicina Generale (MMG), ognuno con una media di circa 1.500 assistiti. Questo comporta la necessità di gestire flussi informativi complessi, coordinare agende, ottimizzare le risorse e garantire una risposta tempestiva ai bisogni assistenziali.

Il ruolo di coordinamento operativo, spesso ricoperto da **figure femminili**, ha ricevuto un riscontro ampiamente positivo, come evidenziato dai questionari di gradimento rivolti sia ai MMG sia ai pazienti, che hanno riconosciuto nelle donne capacità comunicative, organizzative e relazionali di particolare efficacia nel favorire la collaborazione e la qualità dell'assistenza.

COMPONENTI CHIAVE DEL LIVELLO OPERATIVO

STRUTTURA DEL TEAM

- Sanitari: Medici di Medicina Generale, infermieri, Medici specialisti.
- Sociali: Assistenti sociali, Educatori, Psicologi, Terapisti Occupazionali.
- Altri operatori: Fisioterapisti, Operatori Socio-Sanitari (OSS).

RESPONSABILITÀ

- Medico di Medicina Generale: Coordinatore principale per il paziente, responsabile della diagnosi e della prescrizione delle terapie in tutte le fasi della vita. Referente clinico nella supervisione generale del piano di cura extraospedaliero. Collabora con altri professionisti per garantire la continuità delle cure.
- Medico Specialista: Assume un ruolo di rilevanza strategica in relazione alla complessità diagnostica e terapeutica che caratterizza le fasi della malattia. In caso di cronicità multipla il ruolo potrà essere assunto dallo specialista che segue la cronicità prevalente per gravità/instabilità sulle altre. La sua figura ha un ruolo centrale nel processo di cura, dove le sue competenze fanno sì che assuma un ruolo di guida nella decisione clinica.
- Infermiere di Territorio: Punto di riferimento per i bisogni assistenziali e autocura del paziente. Si occupa della prevenzione, dell'educazione sanitaria e del monitoraggio degli interventi, garantendo la qualità delle cure e una gestione proattiva della salute individuale (Infermiere Territoriale), familiare e comunitaria (Infermiere di Famiglia e Comunità). Collabora con il MMG e il caregiver per l'attuazione dei piani di cura.
- Farmacista: Referente dell'uso sicuro ed efficace dei farmaci contenuti nel programma terapeutico (interazioni farmacologiche, dosaggio, formulazione, farmacovigilanza)
- Operatore Socio-Sanitario (OSS): Offre supporto diretto nelle attività quotidiane del paziente, come igiene personale, alimentazione e mobilità. Lavora sotto la supervisione dell'infermiere e collabora con il team sanitario.
- Assistente sociale: Supporta il paziente e la famiglia nel gestire le risorse sociali disponibili, agevolando l'accesso ai servizi sociosanitari. Contribuisce alla valutazione multidimensionale e alla definizione del piano assistenziale personalizzato (PAI).
- Fisioterapisti: Responsabili della riabilitazione fisica del paziente, lavorano per mantenere o migliorare la mobilità e l'autonomia. Operano secondo il PAI stabilito, sia in ambito domiciliare che territoriale.
- Logopedisti: Forniscono interventi per il recupero delle capacità comunicative e delle funzioni deglutitorie. Lavorano in collaborazione con il team sanitario per pazienti con problemi neurologici o altre patologie croniche.
- Terapisti Occupazionali: Aiutano i pazienti a recuperare abilità funzionali e di autonomia nelle attività quotidiane. Personalizzano gli interventi per adattarsi al contesto domiciliare e sociale del paziente.
- Psicologo: Supporta il benessere mentale ed emotivo del paziente e della famiglia. Offre consulenza e interventi psicologici specifici per gestire stress, ansia e adattamento alla malattia.
- Dietista: Pianifica diete personalizzate in base alle esigenze cliniche del paziente, promuovendo un'alimentazione adeguata a favorire la salute e il recupero.
- Collaboratore Amministrativo: Gestisce la documentazione, incluse pratiche per l'attivazione e la tracciabilità delle cure domiciliari. Supporta la comunicazione e il coordinamento tra i diversi setting

MATRICE DELLE ATTIVITÀ

	MMG	Infermiere	Assist. sociale	Fisio terapeuta	Logo pedista	Farmacista	Terapisti Occup.	OSS	Psicologo	Dietisti	Coll. Amm.	Medico Specialista
Prevenzione	R/S	E				C		C			C	R/S
Gestione PDTA cronici	R/S	E	C	C	C		C	C	C	C	C	R/S
Gestione piano terapeutico	P/R/S	E				C						P/R
Gestione piano Alimentare	C	C						C		R/S		C
Gestione esami diagnostici	P/R/S	E				C						P/R
Gestione esami strumentali	P/R/S	E				C						P/R
Prestazioni assistenziali	C	E/R/S	C					C				C
Educazione sanitaria	R	R	R	R	R	C	R	R	R	R		R
Gestione ausili e protesi	P/R/S	C						C				P/R
Visita specialistica	C	C										E/R
Visita medica di controllo	E/R	C										C
Igiene e assistenza di base		R/S/E						E				
Gestione Documentazione sanitaria (DSE)	R/S/E	E	C	C	C		C	C	C	C	R	R/S/E
Gestione PAI	R/E	R/E	R/E	R/E	R/E		R/E	R/E	R/E	R/E		R/E
Monitoraggio qualità cure	R/S	R/S	C	C	C		C	C	C	C		R/S
Supporto psicologico	C	C	C	C	C		C	C	R/S	C		C
Interventi sociali	C	C	R/S/E	C	E		E	C	E	C		C
Prestazioni riabilitative	C	C	C	R/S/E	R/S/E		R/S/E	C	C	C		C

8. PIANO DI MIGLIORAMENTO

I piani rappresentano l'insieme di attività di pianificazione, organizzazione, coordinamento e controllo finalizzate a garantire la qualità dei servizi offerti.

8.1. Gestione Risorse Umane

Nel contesto del settore sanitario-territoriale, la gestione delle risorse umane in ogni Organizzazione Sanitaria è determinante per garantire qualità e sicurezza delle cure. L'Organizzazione deve assicurare che tutto il personale possieda, acquisisca e mantenga le competenze necessarie, con un costante aggiornamento professionale.

Nel **modello Connected Care** questa gestione diventa più efficiente e accessibile grazie a soluzioni tecnologiche in cloud, che permettono di centralizzare in modo sicuro il dossier del personale, contenente dati anagrafici, titoli, certificazioni, idoneità e percorsi formativi. I responsabili HR possono così monitorare in tempo reale le competenze, assicurandosi che ogni operatore disponga delle qualifiche necessarie per il proprio ruolo, e i lavoratori possono accedere in qualsiasi momento alla documentazione aziendale (avvisi, protocolli, regolamenti, linee guida) per essere sempre aggiornati.

Una particolare attenzione è riservata alla **tutela del personale femminile in gravidanza**. Grazie alle funzionalità avanzate di pianificazione automatica, il sistema consente di organizzare con anticipo la sostituzione temporanea, attivando incarichi a tempo determinato con selezione mirata di personale da affiancare. Questo approccio garantisce una continuità del servizio e la soddisfazione del cliente, ma soprattutto protegge il diritto della lavoratrice a conservare il proprio posto, permettendole di vivere la gravidanza e il periodo familiare con serenità, senza pressioni operative.

La programmazione del turn-over considera variabili come disponibilità, qualifiche, normative di sicurezza e benessere del personale, prevenendo sovraccarichi e garantendo la presenza ottimale di operatori nelle fasce orarie più critiche.

Infine, il monitoraggio delle presenze e delle timbrature, integrato nel sistema, permette di verificare il rispetto degli orari e delle pause, con reportistica automatica per la conformità contrattuale e il controllo della produttività. L'accesso in tempo reale a questi dati consente interventi tempestivi in caso di assenze o ritardi, assicurando continuità operativa e gestione agile delle risorse.

L'integrazione di questi strumenti cloud-based, unita a politiche di tutela e valorizzazione delle lavoratrici in gravidanza, rappresenta un pilastro del modello Connected Care, che punta a coniugare qualità dei servizi, sostenibilità organizzativa e protezione del capitale umano.

The screenshot displays the 'HR SERVIZIO SALUTE' web application interface. The main section is titled 'Collaboratori' and shows a form for entering personal data ('Anagrafica'). The form fields include:

- Cognome: ESEMPIO
- Nome: DIPENDENTE
- Sesso: (dropdown menu)
- Data di nascita: gg/mm/aaaa
- Provincia di nascita: (dropdown menu)
- Luogo di nascita (città): (dropdown menu)
- Codice Fiscale: (text field)
- Email: (text field)
- Username: (text field)
- Password: (text field)
- Conferma Password: (text field)
- Ultima Password: (text field)

The interface also features a sidebar with navigation options: DASHBOARD, ASSISTITI, AZIENDE, SCADENZE, CONTROLLO DI GESTIONE, PROGETTI, GESTIONE SPESE, FERIE E PERMESSI, ESECUZIONE INTERVENTI, PROGRAMMAZIONE, STRUMENTI, and IMPOSTAZIONI. The top right corner includes 'Profilo' and 'Logout' buttons. The bottom right corner has a 'Salva' button.

- DASHBOARD - ASSISTITI - AZIENDE - SCADENZE - CONTROLLO DI GESTIONE - PROGETTI - GESTIONE SPESE - FERIE E PERMESSI - ESECUZIONE INTERVENTI - PROGRAMMAZIONE - STRUMENTI - IMPOSTAZIONI - COLLABORATORI - HR - PERSONE E AZIENDE - SCADENZARIO - EMAIL - INCARICHI	HR SERVIZIO SALUTE							Profilo	Logout
	Esecuzione Interventi								Home / Esecuzione Interventi
	Visualizzazione per utente								
	Calendario								
									← Settimana p. ↓ Settimana c. Settimana s. → Filtri Export in Excel
		Lun 7/10/2024	Mar 8/10/2024	Mer 9/10/2024	Gio 10/10/2024	Ven 11/10/2024	Sab 12/10/2024	Dom 13/10/2024	Totale Ore
	Giovedì Mattia								0:00
	Marisa Pasquale								0:00
	Murolo Ettore								0:00
	Sannino Antonio								0:00

Fabbisogno del personale

Ogni Organizzazione deve assicurarsi che, in base ai volumi e alle tipologie delle attività, il personale in organico sia adeguato a soddisfare il fabbisogno assistenziale, garantendo al contempo qualità delle cure e benessere dei lavoratori. In quest'ottica, la Cooperativa Alpha adotta criteri che integrano competenza tecnica e pari opportunità, valorizzando la componente femminile e promuovendo percorsi di crescita per tutti i generi.

Per ciascuna figura professionale sono definiti titoli di studio, specializzazioni, requisiti minimi e competenze necessarie, raccolti in un "Dossier del personale" informatizzato, che include:

- documenti identificativi e titoli di studio;
- iscrizioni ad albi professionali;
- attestati di formazione continua;
- certificazioni di sicurezza e BLSD;
- referenze ed esperienze pregresse;
- dichiarazioni di incompatibilità.

Il **Coordinamento HR** garantisce che ogni avvicendamento sia pianificato con attenzione per preservare la continuità relazionale con l'utenza e la stabilità del team. Particolare attenzione è rivolta alla **tutela delle lavoratrici in gravidanza**: in caso di assenza, la Cooperativa attiva procedure per incarichi a tempo determinato con selezione mirata e affiancamento strutturato, così da rispondere ai bisogni organizzativi e commerciali, senza compromettere il diritto della lavoratrice a conservare il proprio posto. Questa scelta riflette una politica concreta di protezione della maternità e di sostegno alla conciliazione vita-lavoro.

CONDIZIONI DI INCOMPATIBILITÀ

Nella gestione di ogni risorsa umana a sua disposizione, il Coordinatore, si attiene scrupolosamente al rispetto delle condizioni di incompatibilità previste dalla vigente normativa nel rapporto di lavoro con il personale comunque impiegato in tutte le articolazioni organizzative.

AVVICENDAMENTO DEL PERSONALE

In caso di ferie, malattia o qualsiasi altra possibile causa di assenza temporanea di un qualsiasi operatore strutturato del centro, il Coordinamento si avvale di professionisti esterni reclutati con contatti di consulenza, al fine di assicurare la continuità relazionale.

Qualora invece l'assenza sia dovuta ad avvicendamenti, l'operatore precedente concorda con il suo sostituto un periodo di avvicendamento tale da garantire una presa in carico del paziente, che garantisca la continuità assistenziale e della tipologia di cura.

Inserimento e addestramento di nuovo personale

Nel modello organizzativo di un'azienda che eroga assistenza territoriale, l'affrancamento del personale neoassunto riveste un ruolo cruciale per garantire un servizio di qualità e sicuro per i pazienti.

I Responsabili della Formazione e Risorse Umane, sulla base delle necessità formative, raccolgono le esigenze del personale tutto e provvedono ad elaborare le proposte raccolte dai clienti/assistiti e ad

integrarle con le ulteriori necessità di formazione scaturite dai piani di attività e dagli obblighi cogenti previsti tenendo conto dei profili definiti.

Il processo di affiancamento prevede un percorso di inserimento strutturato, mirato a familiarizzare i nuovi dipendenti con le politiche aziendali, le procedure operative e i protocolli di sicurezza. Il programma di affiancamento, della durata di alcune settimane, prevede una supervisione diretta da parte di personale esperto, come infermieri senior o coordinatori, che fungono da tutor e supporto formativo. Questa fase è pensata per facilitare l'acquisizione delle competenze professionali e tecnologiche necessarie e per sensibilizzare i neoassunti all'approccio empatico richiesto nel settore assistenziale.

Prima dell'affiancamento, viene fornita una presentazione dell'azienda che comprende informazioni sulla struttura societaria, gli obiettivi e il regolamento interno. Successivamente i neo assunti partecipano a un percorso secondo le seguenti modalità:

- Addestramento pratico per affiancamento a personale di comprovata esperienza;
- Corsi di aggiornamento teorico-pratici tenuti da risorse interne e consulenti esterni presso l'Azienda riguardanti:
 - Funzionalità delle soluzioni tecnologiche da utilizzare;
 - Piattaforma generica per la gestione delle cartelle cliniche.
 - Piattaforma Classic di Telemedicina.
 - Piattaforma HR per la gestione delle Timbrature.
 - Piattaforma Nurses per la gestione dei Report.
 - Piattaforma Greenverse per la gestione dell'assistenza immersiva.
 - I processi operativi dei modelli organizzativi da attuare;
 - Procedure aziendali ed eventuali approcci specialistici in risposta a bisogni complessi;
- Riunioni interne atte a garantire che le conoscenze maturate all'esterno vengano condivise con tutto il personale interessato;

L'inserimento viene arricchito da momenti dedicati a sensibilizzare i neoassunti sui valori aziendali, inclusi **equità di genere, inclusione e rispetto delle diversità**, così da rafforzare la cultura organizzativa.

Valutazione dell'efficacia dell'addestramento e della formazione erogata

Al fine di garantire il buon esito dei corsi tenuti o degli addestramenti effettuati, e per misurare l'efficacia (impatto) degli interventi formativi, il responsabile delle risorse umane e il coordinatore provvedono a raccogliere delle informazioni per ciascun partecipante attraverso:

- Domande dirette alla fine del corso mirate a verificare il grado di apprendimento.
- Verifiche sul servizio.

Per ciascuno degli obiettivi del corso indicati sul Rapporto di addestramento sono indicati:

- i tempi e lo strumento di verifica dell'efficacia.
- i tempi necessari al raggiungimento dei requisiti e delle abilità richieste.
- l'esito della valutazione registrate, per ciascun partecipante, sul retro del rapporto di addestramento in forma di giudizio espresso dal responsabile di processo. Un giudizio negativo comporta la ripetizione dell'addestramento o della formazione e il ripetersi dell'iter appena indicato.
- il periodo di prova con chi lo sta facendo, chi la sta affiancando e quali competenze sta acquisendo.

La direzione provvede a valutare annualmente tramite la somministrazione del questionario di soddisfazione del personale il livello complessivo di soddisfazione in merito alla formazione ricevuta nel corso dell'anno.

Inserimento personale neoassunto

All'atto dell'ingresso di una nuova figura in organico, il responsabile delle Risorse Umane e il Coordinatore consegnano:

- Procedure operative aziendali.
- Credenziali di accesso alle piattaforme informatiche.
- Cartellino identificativo.
- Dispositivi di Protezione Individuale.
- Eventuale presentazione della modulistica da utilizzare.

Alla fine del periodo di prova, prima dell'inserimento vengono portate a termine le seguenti azioni:

- Visite mediche obbligatorie (Dlgs 81/08).
- Corso sicurezza luogo di lavoro.
- Firma della nomina ad responsabile al trattamento dei dati (Dlsg 196/03 e ss.mm.ii).

Dossier del personale

Per il personale inserito nell'organico l'Ufficio Risorse Umane, attraverso il software HR, gestisce un archivio contenente il "Dossier del personale" e tutto ciò che evidenzia titoli o qualifiche del personale, attestati dei corsi frequentati, le referenze documentate, contratto di lavoro e dichiarazioni di incompatibilità.

8.2. Smart working e flessibilità oraria

La Cooperativa Alpha ha introdotto lo smart working come leva strategica per migliorare l'organizzazione interna e promuovere la conciliazione vita-lavoro, con un'attenzione particolare alle lavoratrici che spesso sostengono carichi familiari maggiori. Questa modalità è stata applicata alle funzioni amministrative e ai servizi di telemedicina, due aree in cui la digitalizzazione dei processi permette di garantire continuità e qualità delle attività anche a distanza.

Lo smart working non si limita a rappresentare una diversa sede di lavoro, ma si integra con la flessibilità oraria. Questa misura consente al personale di modulare l'orario giornaliero entro fasce prestabilite, favorendo una gestione più equilibrata del tempo tra impegni professionali e familiari. L'adozione di orari flessibili è particolarmente apprezzata dalle donne, poiché consente di ridurre le difficoltà legate alla cura dei figli senza compromettere la produttività o il percorso di carriera.

Per garantire sicurezza ed efficienza, la Cooperativa ha definito protocolli operativi che stabiliscono:

- l'utilizzo di piattaforme digitali sicure per il trattamento dei dati sensibili e clinici;
- obiettivi di performance chiari e misurabili, così da mantenere elevata la qualità dei servizi;
- linee guida per l'utilizzo combinato di smart working e flessibilità oraria, così da assicurare continuità operativa e tempestiva reperibilità nelle fasce critiche.

Dal punto di vista di genere, smart working e flessibilità oraria rappresentano strumenti concreti di **empowerment femminile**: consentono alle lavoratrici di preservare la propria posizione professionale, riducendo il rischio di interruzioni di carriera legate ai carichi di cura, e permettono a tutto il personale di beneficiare di un miglior equilibrio tra vita privata e vita lavorativa.

La Cooperativa monitora periodicamente l'efficacia di queste misure tramite specifici KPI: la percentuale di donne coinvolte (target minimo 25%), il livello di soddisfazione del personale (target $\geq 85\%$) e l'impatto positivo sulla riduzione di assenze o turnover. In questo modo, smart working e flessibilità oraria diventano pilastri di inclusione, benessere e sostenibilità organizzativa.

DIMENSIONE	BENEFICI PRINCIPALI	IMPATTI IN OTTICA DI GENERE
Per le lavoratrici e i lavoratori	- Riduzione tempi di spostamento - Maggiore autonomia nella gestione del tempo - Migliore conciliazione vita privata-lavoro - Minore stress e affaticamento	- Supporto concreto alle donne con carichi di cura familiari - Riduzione del rischio di interruzione di carriera femminile - Promozione di pari opportunità di crescita professionale
Per l'organizzazione	- Maggiore motivazione e fidelizzazione del personale - Riduzione assenteismo e turnover - Miglior utilizzo delle tecnologie digitali - Maggiore continuità operativa grazie alla flessibilità	- Rafforzamento della reputazione come impresa "family friendly" - Allineamento agli standard UNI/PdR 125:2022 e PNRR - Incremento della partecipazione femminile in ruoli gestionali e di telemedicina
Per gli utenti e la comunità	- Continuità assistenziale garantita anche da remoto - Risposta tempestiva grazie a telemedicina e turni flessibili - Maggiore soddisfazione degli assistiti	- Qualità del servizio legata a una forza lavoro più stabile, motivata e inclusiva

8.3. Comunicazioni Interne e Audit

Una comunicazione interna efficiente e strutturata è cruciale per garantire servizi di alta qualità e per promuovere un ambiente di lavoro coeso e collaborativo. La modalità di comunicazione è pensata per agevolare un rapido scambio di informazioni tra il personale sanitario, il personale amministrativo e la direzione, con una struttura capillare che assicura che ogni collaboratore riceva i dati necessari. A tal fine, l'azienda adotta un sistema di comunicazione misto: si avvale di strumenti digitali come piattaforme in cloud e applicazioni mobili, che permettono al personale operativo di accedere facilmente a informazioni aggiornate. In aggiunta, momenti formativi e riunioni settimanali, tenuti sia online che in presenza, consolidano la trasparenza e permettono una comunicazione faccia a faccia, rafforzando i legami tra team. L'impegno della direzione rappresenta il motore della comunicazione interna. La direzione non solo stabilisce i canali di comunicazione, ma si impegna attivamente nel motivare e sensibilizzare il personale su valori e obiettivi aziendali. La leadership promuove una cultura di apertura e condivisione che incoraggia ogni collaboratore a esprimere idee e segnalare eventuali difficoltà in modo da favorire il benessere del personale. Questa attenzione alla comunicazione come elemento strategico si concretizza anche attraverso aggiornamenti periodici, in cui la direzione informa tutti i livelli dell'azienda sui progressi, sulle sfide affrontate e sui risultati ottenuti, facendo percepire a ogni dipendente la propria rilevanza. Per assicurare una diffusione efficace delle informazioni, è essenziale una procedura organizzata e coerente rappresentata dagli audit.

Gli **audit** sono procedure di controllo e verifica svolte per valutare la conformità e l'efficacia dell'organizzazione rispetto a determinati standard, normative, politiche o obiettivi specifici. Sono realizzati da revisori interni o esterni e si concentrano su vari aspetti, come la contabilità, i processi operativi, la sicurezza informatica e clinica. Gli audit sono richiesti per decisione interna e sono registrati da modelli informativi predefiniti condivisi in cloud tra il personale coinvolto, al fine di migliorare le prestazioni e ridurre i rischi.

Ogni aggiornamento importante, sia esso operativo o strategico, viene condiviso attraverso le piattaforme informatiche, e l'amministrazione e i coordinatori sono incaricati di assicurarsi che i membri del loro team abbiano letto e compreso ogni aggiornamento. Periodicamente, incontri di revisione servono a fare il punto sui temi emersi, incoraggiando il personale a porre domande o chiarire eventuali dubbi.

La motivazione del personale è un obiettivo cardine: attraverso una comunicazione attenta, la direzione punta a rafforzare il senso di appartenenza dei dipendenti. Non ci si limita alla sola trasmissione di dati operativi, ma si cerca di veicolare l'impatto positivo dell'assistenza fornita ai pazienti. Celebrare i successi raggiunti, condividere feedback positivi da parte dei pazienti e dei loro familiari e organizzare momenti di team building o riconoscimento professionale, rappresentano azioni concrete che incrementano la motivazione.

Infine, è fondamentale coltivare la consapevolezza del personale riguardo all'importanza della comunicazione. Ogni membro dell'organizzazione deve essere sensibilizzato non solo sulla rilevanza della trasparenza interna, ma anche sul proprio ruolo attivo nella diffusione e nel rispetto delle procedure comunicative. Il personale viene formato sull'uso degli strumenti di comunicazione aziendali e sulla necessità di rispettare le tempistiche di risposta e di aggiornamento, contribuendo così a un flusso informativo puntuale e accurato. Ciascun dipendente è consapevole dell'impatto che una comunicazione precisa e tempestiva può avere sulla qualità dell'assistenza erogata e sul benessere dei pazienti, rafforzando in tal modo la propria responsabilità nel processo.

Questo modello organizzativo punta a trasformare la comunicazione interna da semplice flusso di informazioni a leva strategica per costruire una cultura aziendale solida e orientata al servizio di qualità.

Numero Audit															
Data di	Titolo Problema	Descrizione Problema	Tipologia di Processi	Responsabili	Gruppo	Descrizione Azioni Correttive	Strumenti	Priorità	Stato	Prossimo Incontro	File				
02/10/2024	Documentazione per	Redazione Manuale d'uso Se	Sicurezza	Responsabili	3	Supporto AI	Check List	Medio	Non Risolto	09/10/2024	DPRA				
	Check List Documen	Perdita di documentazione	Amministrativo	Responsabili	3	Spazi di lavoro individuali	Analisi Reattiva	Medio	Risolto	09/10/2024	/0/foldem/13uodg				
	Revisione definitiva	Mo'leptici versioni nin adatte	Sicurezza	Responsabili	2	Consulenza Legale e inserim	Analisi Proattiva	Medio	Risolto	09/10/2024	Contratto L...				
	Revisione definitiva	Mo'leptici versioni nin adatte	Sicurezza	Responsabili	2+3	Consulenza Legale e inserim	Analisi Proattiva	Medio	Risolto	09/10/2024	Contratto L...				
	Revisione definitiva	Mo'leptici versioni nin adatte	Sicurezza	Responsabili	2	Consulenza Legale e inserim	Analisi Proattiva	Medio	Monitorato	25/10/2024	Checklist d...				
	Revisione definitiva	Mo'leptici versioni nin adatte	Sicurezza	Responsabili	2	Consulenza Legale e inserim	Analisi Proattiva	Medio	Risolto	25/10/2024	Checklist d...				
	Revisione definitiva	Mo'leptici versioni nin adatte	Sicurezza	Responsabili	2	Consulenza Legale e inserim	Analisi Proattiva	Medio	Risolto	25/10/2024	Checklist d...				
	Modulo Autorizzazio	Pretese di rimborso spesa si	Sicurezza	Responsabili	1	Consulenza Legale e inserim	Analisi Reattiva	Medio	Risolto	09/10/2024	Rimborso s...				
	Opuscolo Informativ	Sporno di materiale cartaceo	Contabile Amministrativo	Responsabili	3	Abbonamento Canva	Analisi Proattiva	Medio	Risolto	25/10/2024	Costruam...				
	Attivazione Assicura	Descrizione Problema	Sicurezza Amministrativo	Responsabili	1	Ricerca di mercato con neati	Analisi Proattiva	Medio	Da Discutere	25/10/2024	Assicurazi...				
	Titolo Problema	Descrizione Problema		Responsabili	Gruppo	Descrizione Azioni Correttive				dd/mm/yyyy	File				
	Titolo Problema	Descrizione Problema		Responsabili	Gruppo	Descrizione Azioni Correttive				dd/mm/yyyy	File				
	Titolo Problema	Descrizione Problema		Responsabili	Gruppo	Descrizione Azioni Correttive				dd/mm/yyyy	File				

9. STRUMENTI DI MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

Nell'ambito dell'assistenza territoriale, la qualità e l'efficacia dei servizi erogati richiedono un sistema di raccolta e analisi dei dati, un monitoraggio e una valutazione continua generando report dettagliati che supportano il problem solving delle organizzazioni.

I sistemi di business intelligence (BI) sono strumenti e soluzioni informatiche che raccolgono, integrano, analizzano e visualizzano i dati generati dalle attività in presenza e dai servizi di telemedicina.

In altre parole, questi sistemi permettono di trasformare enormi quantità di dati (Big Data) – provenienti da televisite, telemonitoraggio, teleconsulto e teleassistenza – in informazioni utili per supportare il processo decisionale, migliorare la qualità delle cure e ottimizzare l'efficienza operativa.

Il monitoraggio e verifica delle prestazioni e degli interventi assistenziali si basa su specifici indicatori di esito, i quali riflettono non solo l'andamento clinico del paziente, ma anche l'efficienza aziendale, e la qualità e la tempestività delle cure fornite.

I vantaggi dei Sistemi di Business Intelligence comprendono:

- **Decisioni basate su dati oggettivi:** L'analisi accurata dei dati favorisce un processo decisionale informato, sia a livello clinico che organizzativo.
- **Miglioramento dell'efficienza operativa:** Identificando le aree di inefficienza (ad es. colli di bottiglia nei processi di prenotazione o nell'erogazione dei servizi) è possibile ottimizzare l'allocazione delle risorse e ridurre i costi.
- **Controllo qualità e monitoraggio continuo:** Attraverso indicatori di performance e report periodici, i responsabili possono verificare il rispetto degli standard qualitativi e intervenire prontamente per correggere eventuali criticità.
- **Supporto alla personalizzazione delle cure:** I dati analizzati permettono di tracciare il percorso clinico del paziente e di adattare i protocolli di assistenza alle esigenze specifiche, contribuendo a un approccio di medicina personalizzata.
- **Miglioramento della trasparenza e della rendicontazione:** Una migliore visibilità dei dati aiuta a rendere più trasparente la gestione dei servizi e a supportare la rendicontazione verso gli enti regolatori e finanziatori.

Questi sistemi, integrando le funzioni di raccolta e analisi dei dati con strumenti di visualizzazione (come dashboard interattive e reportistica), favoriscono un approccio "data-driven" alla gestione della telemedicina, contribuendo a elevare la qualità assistenziale e a sostenere l'interoperabilità tra i vari sistemi sanitari (come indicato nelle linee guida nazionali).

L'obiettivo è non solo risolvere i problemi esistenti, ma anche anticipare potenziali criticità, attraverso la promozione di una cultura aziendale che valorizza l'innovazione, l'efficienza e il rispetto delle normative vigenti. In questa prospettiva, la procedura di monitoraggio e valutazione non è un processo isolato, ma un pilastro integrato nella gestione aziendale e nelle strategie di crescita, che assicura l'allineamento delle risorse con i valori e la missione aziendale, rafforzando la reputazione e la fiducia dei clienti e contribuendo alla sostenibilità a lungo termine dell'azienda.

A tal proposito sono stati adottati strumenti e metodologie per garantire la qualità delle cure

9.1. Strumenti di Raccolta Feedback

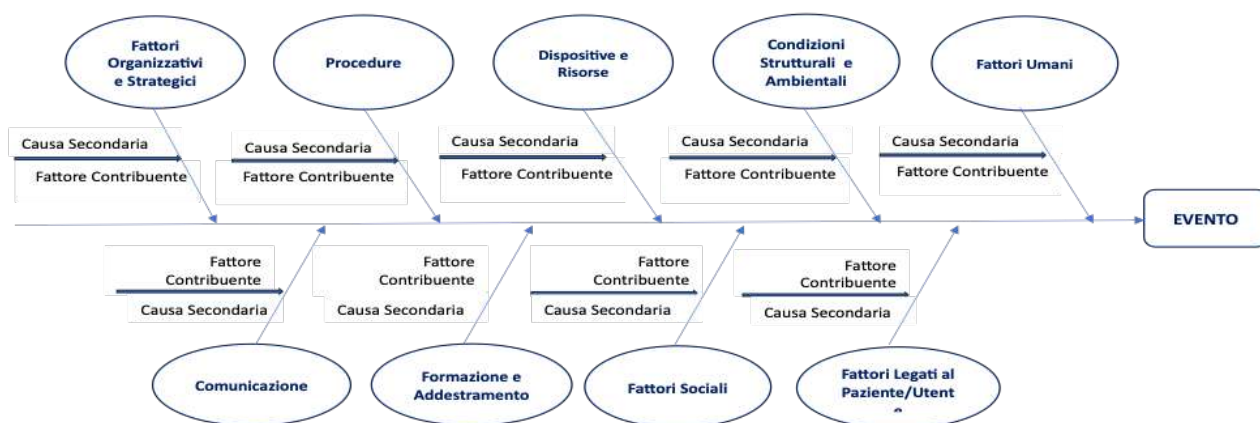
Le metodologie si inseriscono in un quadro di Connected-Care, integrando strumenti di feedback partecipativo e trasparenza. Questi approcci promuovono una cultura della qualità basata sul coinvolgimento attivo degli utenti e sull'uso di tecnologie per una gestione più efficace dei processi di assistenza.

- **Modulo Customer:** Questo modulo prevede l'implementazione di sondaggi di soddisfazione periodici indirizzati ai diversi attori del sistema sanitario, come organizzazioni che forniscono servizi, pazienti e familiari. L'obiettivo è raccogliere feedback strutturato sulla qualità e sull'efficacia delle cure. L'uso di sistemi informatici facilita la raccolta e l'analisi dei dati, permettendo un monitoraggio continuo dei livelli di soddisfazione e l'identificazione tempestiva di aree critiche che richiedono interventi correttivi. La centralizzazione dei dati consente di confrontare e standardizzare le esperienze, favorendo il miglioramento continuo.
- **Modulo di Reclamo:** Il modulo cartaceo rappresenta un canale alternativo per raccogliere segnalazioni formali da parte degli utenti. L'obiettivo è garantire che tutte le segnalazioni, inviate tramite email, siano raccolte, registrate e analizzate in modo sistematico. Un processo di gestione dei reclami ben strutturato include la classificazione delle problematiche, il monitoraggio delle risposte fornite e la risoluzione delle criticità segnalate, contribuendo a migliorare l'efficienza e l'equità del sistema.

9.2. Strumenti di Analisi

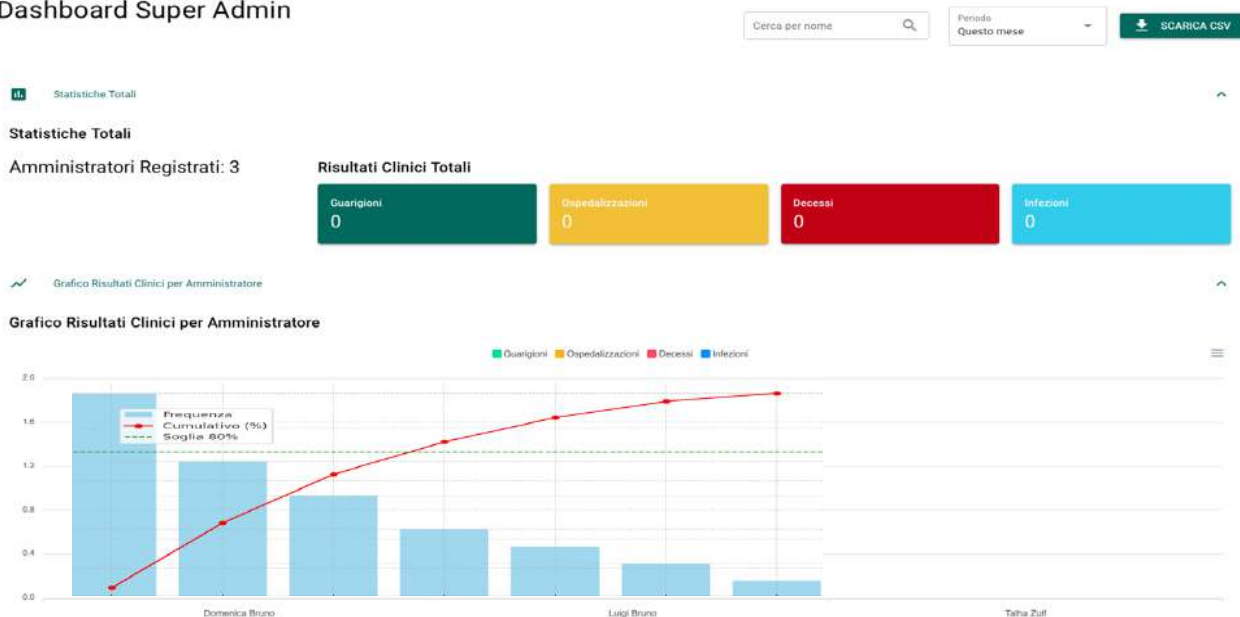
I strumenti di analisi, combinati all'interno di un sistema di monitoraggio integrato, supportano il miglioramento continuo della qualità delle cure e delle performance delle risorse. Offrono insight basati sui dati, garantendo che gli interventi siano mirati, efficaci e sostenibili, contribuendo a un servizio sanitario più trasparente e centrato sul paziente. Quelli utilizzati comprendono:

- **Diagramma di Ishikawa (o Diagramma a Liscia di Pesce):** Il Diagramma di Ishikawa è utilizzato per identificare e organizzare le cause principali di problemi legati alla qualità delle cure, classificandole in categorie standard come:
 - Metodo: procedure mediche, protocolli assistenziali.
 - Materiale: farmaci, attrezzature mediche.
 - Mano d'opera: competenze e disponibilità del personale.
 - Ambiente: infrastrutture, condizioni lavorative. Questo strumento consente di analizzare in dettaglio le radici dei problemi, promuovendo azioni correttive mirate e strutturate.

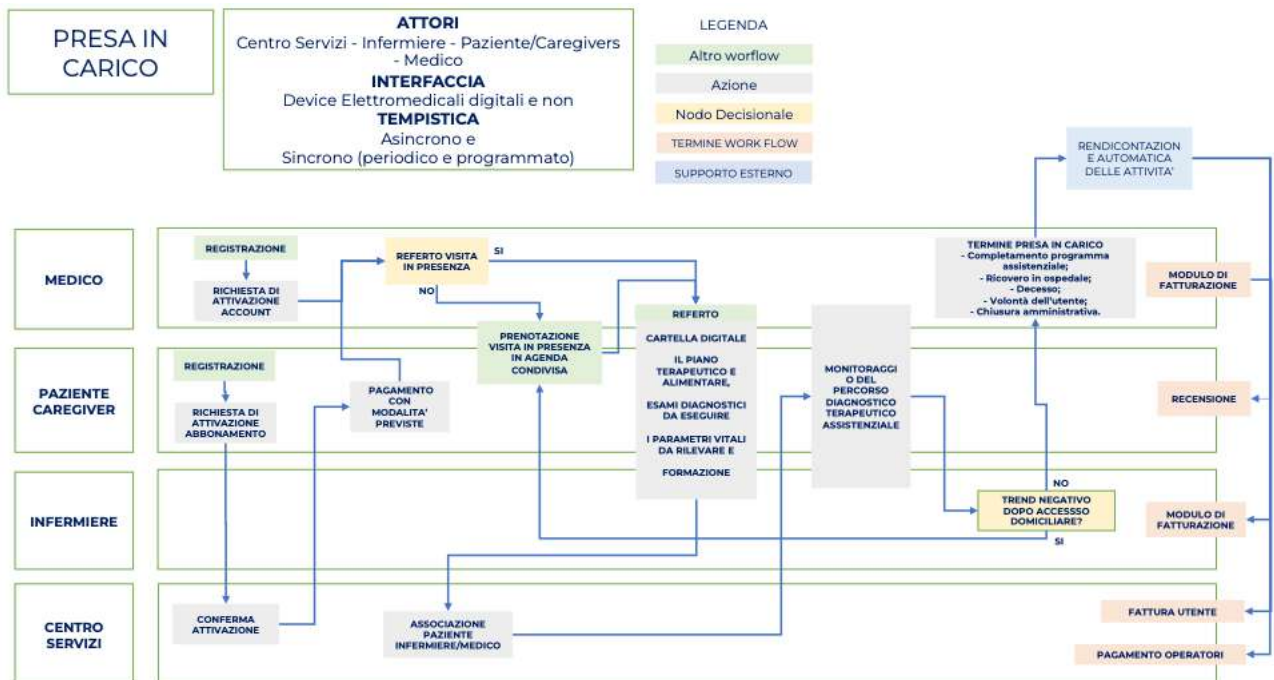


- **Pareto Chart (Diagramma di Pareto):** Basato sul principio 80/20, il Diagramma di Pareto consente di identificare e classificare le cause di un problema in ordine di importanza o frequenza. Ad esempio, il grafico può evidenziare che una piccola percentuale di criticità (come errori procedurali o mancata disponibilità di risorse) genera la maggior parte degli effetti negativi. Questo approccio aiuta a concentrare gli sforzi di miglioramento sulle aree più impattanti, ottimizzando l'utilizzo delle risorse disponibili.
- **Histogram (Istogramma):** L'Istogramma rappresenta la distribuzione dei dati relativi a variabili di processo, come tempi di attesa, errori diagnostici o variazioni nell'uso delle risorse. Questo grafico evidenzia la variabilità e i modelli ricorrenti, aiutando a identificare se il processo è stabile o presenta anomalie da correggere. Ad esempio, un istogramma potrebbe mostrare un aumento anomalo nei tempi di attesa per l'assistenza domiciliare.

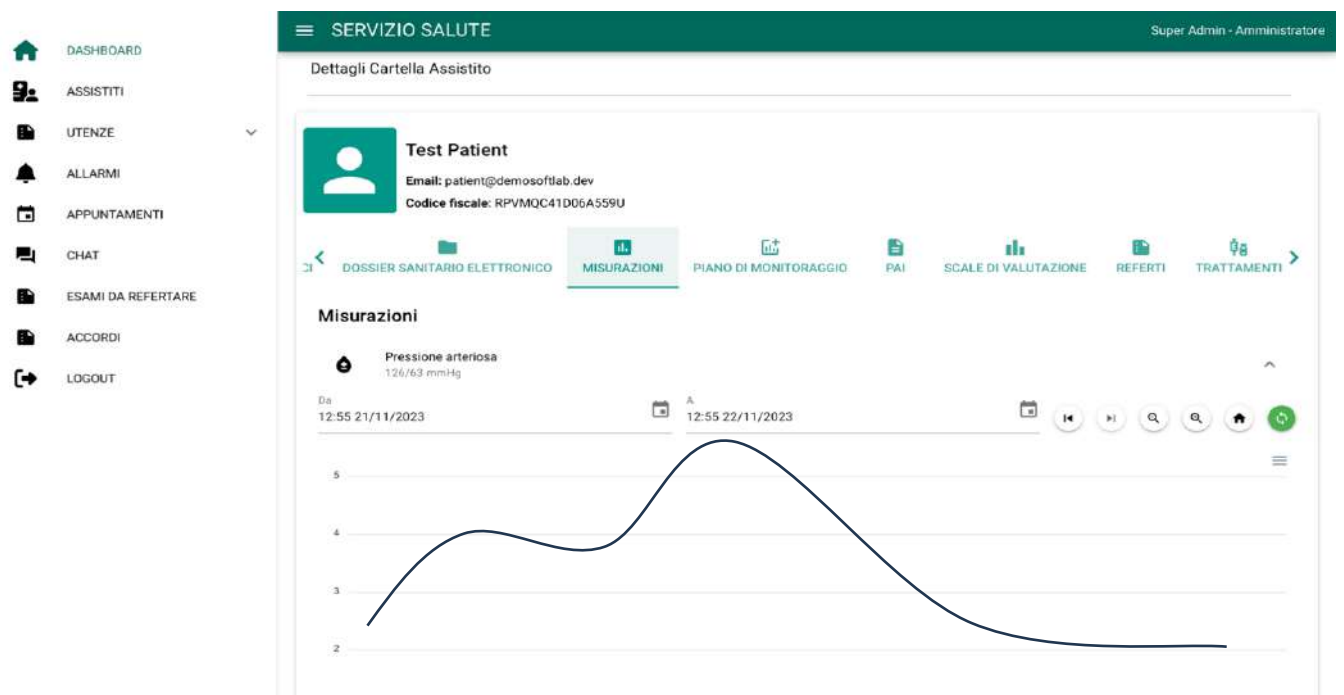
Dashboard Super Admin



- **Flow Chart (Diagramma di Flusso):** Il Diagramma di Flusso è uno strumento visuale che mappa ogni fase di un processo. Utilizzato soprattutto per le funzionalità complesse dei sistemi informatici, questo strumento permette di identificare:
 - o Colli di bottiglia.
 - o Ridondanze.
 - o Punti critici in cui potrebbero verificarsi errori.
 Questa visione strutturata aiuta a migliorare l'efficienza e la trasparenza dei processi di cura.



- **Diagramma a Linee:** Il Diagramma a Linee è ideale per monitorare l'andamento di una variabile nel tempo, come i tassi di soddisfazione dei pazienti o l'incidenza di eventi avversi. Tracciando le tendenze, questo strumento consente di valutare l'efficacia degli interventi e di identificare cambiamenti significativi che necessitano di approfondimenti.



9.3. Strumenti di monitoraggio e controllo

Indicatori di Performance (KPI): Gli indicatori chiave di performance consentono di monitorare la qualità e l'efficacia del servizio in termini di soddisfazione dei pazienti, tempi di risposta, numero di interventi, ecc.

OBIETTIVO:
SUBOBIETTIVO:
INDICATORE:
STRUMENTO:
RISULTATI ATTESI:

OBIETTIVO 1:
SUBOBIETTIVO:
INDICATORE 1:
STRUMENTO:
RISULTATI ATTESI:

OBIETTIVO 2:
SUBOBIETTIVO:
INDICATORE 2:
STRUMENTO:
RISULTATI ATTESI:

10. CONCLUSIONI

La Cooperativa Sociale Alpha rappresenta oggi un laboratorio avanzato di innovazione organizzativa, capace di coniugare qualità delle cure, sostenibilità gestionale ed equità di genere. L'esperienza maturata nella sanità territoriale campana dimostra che una governance a **prevalenza femminile**, unita a processi digitalizzati e inclusivi, produce benefici tangibili per lavoratori, comunità e utenti.

Il modello Alpha si configura come replicabile a livello nazionale perché affronta in modo integrato alcune delle principali sfide del sistema socio-sanitario:

- Territorialità e prossimità: garantendo continuità assistenziale attraverso AFT, ADI, telemedicina e collaborazione strutturata con le ASL.
- Innovazione digitale: centralizzando in cloud la gestione HR, i percorsi formativi e le cartelle cliniche, per rendere più efficiente il sistema e più sicuro lo scambio di informazioni.
- Equità di genere: traducendo l'empowerment femminile in politiche concrete – dalla parità retributiva, alla tutela della maternità, fino alla valorizzazione della leadership femminile.
- Sostenibilità sociale ed economica: riducendo turnover, aumentando la fidelizzazione del personale e garantendo servizi di qualità superiore agli assistiti.

Questa integrazione tra Connected Care e Gender Equality rende Alpha un esempio concreto di come la sanità territoriale italiana possa evolversi verso modelli più inclusivi, resilienti e orientati al futuro.

Non un caso isolato, ma una best practice trasferibile che può guidare altre realtà sanitarie e cooperative nel coniugare innovazione, prossimità e pari opportunità

11. RESPONSABILI DEL BILANCIO DI GENERE

- Dott. Sannino Antonio – Infermiere specialista dei processi digitali e formazione

12. RIFERIMENTI

- Sito Internet Alpha
<https://www.alphaformazione.servizisanitari.com>
- Sito Internet Servizio Salute
www.serviziosalute.com
- Posta Elettronica
progetti@cooperativasocialealpha.com
- Posta Certificata
alphacoopsoiale@pec.it
- Contatti
3484765777 (Project Manager)