

BILANCIO SOCIALE 2017



Persone che si curano di te[®]

GRUPPO EAHS



Impostazione metodologica a cura di:

Bilanciarsi - formazione e consulenza per la Legalità
e la Sostenibilità delle Organizzazioni.
Milano - Roma - info@bilanciarsi.it

Progetto e coordinamento Grafico

Roberto Falò

Stampa:

Mastergrafica srl

Finito di stampare settembre 2018

Il Bilancio Sociale è consultabile
sul sito del Gruppo Eahs all'indirizzo: www.eahs.it

Per ulteriori informazioni:

Tel. 06.94446099
e-mail: info@eahs.it

Approvato dall'Assemblea dei Soci EAHS srl

INDICE

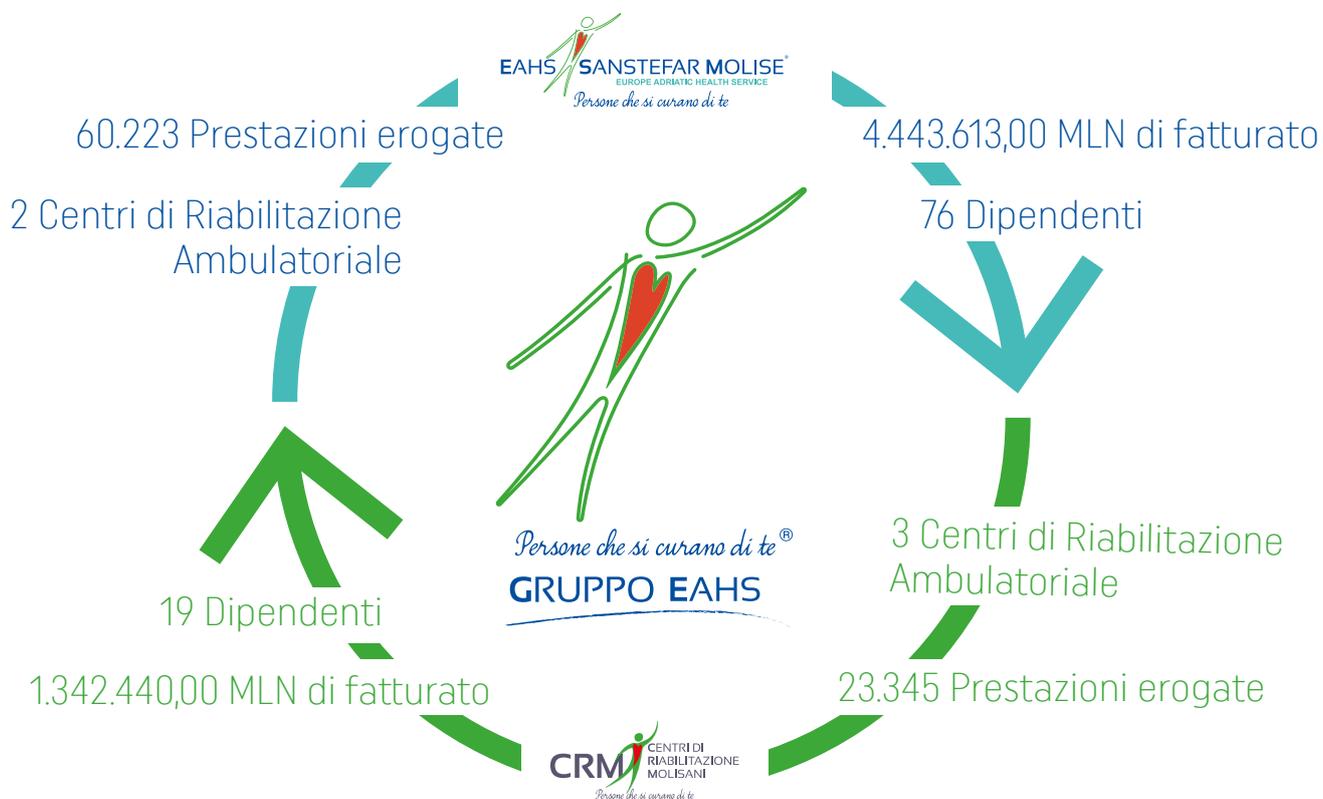
IL BILANCIO IN SINTESI	pag. 5
LETTERA DEGLI AMMINISTRATORI	pag. 6
NOTA METODOLOGICA	pag. 8
PROFILO DELLA SOCIETÀ EAHS SRL	pag. 9
Contesto di riferimento	pag. 9
Identità aziendale	pag. 9
La ramificazione territoriale	pag. 12
Storia, Missione e Valori	pag. 13
Sistema di Governance e assetto organizzativo	pag. 16
DIMENSIONE SOCIALE	pag. 27
Gli Stakeholder	pag. 27
Risorse umane	pag. 29
Utenti dei servizi sanitari	pag. 35
Fornitori	pag. 39
Collettività	pag. 41
Università e altre istituzioni	pag. 43
DIMENSIONE ECONOMICA	pag. 44
Panoramica	pag. 44
Le risorse	pag. 44
Il Valore Aggiunto generato e distribuito	pag. 45
OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	pag. 47



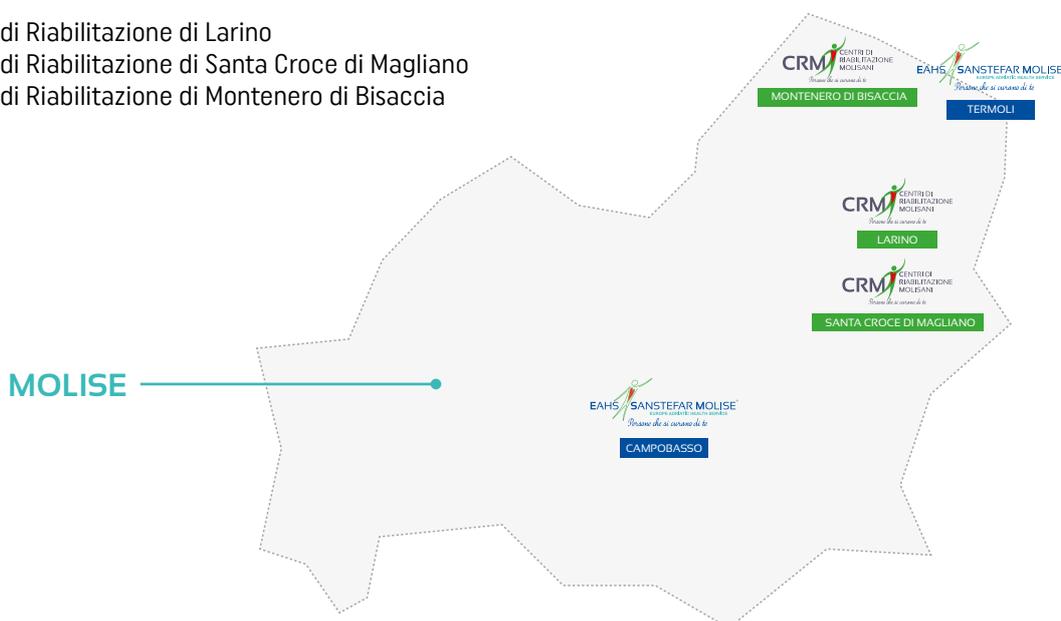
Persone che si curano di te[®]



Il Bilancio in sintesi



- Centro di Riabilitazione di Campobasso
Centro di Riabilitazione di Termoli
- Centro di Riabilitazione di Larino
Centro di Riabilitazione di Santa Croce di Magliano
Centro di Riabilitazione di Montenero di Bisaccia



Lettera degli Amministratori

Il Secondo Bilancio Sociale del Gruppo Eahs è per noi motivo di rinnovato orgoglio. Giunge, infatti, a coronamento di un significativo lavoro di riorganizzazione e di rilancio di due importanti gruppi di strutture riabilitative molisane, condotto senza riduzioni di personale in una fase storica di grande difficoltà per il Paese e per la sanità.

Il Bilancio Sociale, come è noto, ha come fine principale quello di rendere conto della gestione responsabile della Società e si propone di comunicare le strategie, le attività e le performance del Gruppo, che concorrono alla generazione di un valore "allargato", non solo economico, ma anche sociale, nel rispetto delle aspettative e nell'interesse di tutti i portatori di interesse.

Per il Gruppo Eahs, questa forma di rendicontazione sociale è un elemento costitutivo dell'idea stessa di impresa, reso indispensabile dalla natura del campo che abbiamo scelto: le attività riabilitative implicano una responsabilità che non è solo tecnico-professionale, ma vive nella relazione con i nostri clienti, con le loro famiglie, con l'ambiente circostante. "Persone che si curano di te", appunto.

Il Gruppo Eahs è nato con l'acquisizione dei centri di riabilitazione San Stef. A.R. Molise Srl di Termoli e Campobasso nell'aprile del 2013. Nell'ottobre 2014 è stata costituita la società Centri di Riabilitazione Molisani Srl che ha rilevato quattro centri dalla Fondazione Padre Pio Onlus, ubicati nei Comuni di Larino, Santa Croce di Magliano, Montenero di Bisaccia e Termoli. In questo modo è stato creato un soggetto con 107 dipendenti, in grado di offrire riabilitazione ambulatoriale e domiciliare (oltre 80 comuni serviti) a tutta la provincia di Campobasso e punto di riferimento per l'intero Molise.

In questo periodo, inoltre, è stata condotta l'informatizzazione di tutte le strutture ed è stato svolto un attento lavoro finalizzato alla valorizzazione delle risorse umane presenti nei Centri, cui abbiamo unito un'importante azione volta all'innovazione tecnologica ed all'aumento delle competenze, fatti questi che hanno permesso di concretizzare un'offerta riabilitativa ancora più efficace.

Due soli esempi. Per quanto riguarda le risorse umane, sono stati realizzati appositi percorsi di alta formazione che hanno consentito al nostro Gruppo, attraverso la San Stef. A.R. Molise srl, di essere partner scientifico di un importante percorso formativo nella Regione Abruzzo nell'ambito del progetto "Strumenti innovativi per i professionisti della Riabilitazione". Esperienza quasi unica in ambito nazionale. Per quanto concerne invece la dotazione tecnologica, il Gruppo Eahs ha introdotto, unico nella Regione Molise, la Scrambler Therapy, strumento fondamentale per la terapia del dolore.

Il Bilancio Sociale del Gruppo Eahs, attraverso le esperienze della San Stef. A.R. Molise Srl e della Centri di Riabilitazione Molisani Srl, vuole rappresentare l'esperienza di crescita delle nostre strutture in un momento storico di difficoltà diffusa e generale e vuole rendere evidente il percorso che le Aziende del Gruppo stanno proseguendo con l'obiettivo di divenire punto di riferimento, non solo nella Regione Molise, ma anche in Abruzzo e nella vicina Puglia, in specifiche attività riabilitative e terapeutiche.

La vicinanza ai Nostri Utenti, l'attenzione al territorio, il rapporto ed il dialogo costante con le istituzioni in esso presenti, di governo, di istruzione, di ricerca, caratterizzano ulteriormente questo Bilancio Sociale.

Dott. Marco Maiello
Amministratore Unico
Europe Adriatic Health Service Srl



Dott. Ercole Core
Amministratore Unico
San Stef. A.R. Molise S.r.l.
Centri di Riabilitazione Molisani Srl



Dott. Giampiero Ledda
Direttore Generale
San Stef. A.R. Molise S.r.l.
Centri di Riabilitazione Molisani Srl





Nota metodologica

Il Bilancio Sociale del Gruppo Eahs, comprendenti la San Stef. A.R. Molise srl e la Centri di Riabilitazione Molisani srl, alla sua seconda edizione, ha come fine principale quello di rendere conto della gestione responsabile della Società. Il Bilancio Sociale si propone di comunicare le strategie, le attività e le performance del Gruppo, che concorrono alla generazione di un valore "allargato", non solo economico, ma anche sociale, nel rispetto delle aspettative e nell'interesse di tutti i portatori di interesse (stakeholder) di Eahs.

La struttura e i contenuti del Bilancio Sociale sono stati predisposti secondo i più riconosciuti standard e linee guida nazionali. In particolare sono state prese in considerazione le linee guida elaborate dal G.B.S. – Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale. Più nello specifico sono state utilizzate le indicazioni metodologiche elaborate dal G.B.S. inerenti alla rendicontazione sociale per le aziende sanitarie.

Alla sua seconda stesura, il Bilancio Sociale del Gruppo Eahs fa riferimento all'esercizio 2017 e individua le performance distinte delle Società San Stef. A.R. Molise srl e la Centri di Riabilitazione Molisani srl, attraverso le quali il Gruppo opera. Il perimetro di rendicontazione coincide con quelle del Bilancio Civile del Gruppo.

In linea con le indicazioni dello standard G.B.S., il Bilancio Sociale del Gruppo Eahs è stato strutturato in tre principali macro sezioni:

- **Profilo della Società:** in questa sezione viene delineata l'identità di Eahs, in termini di contesto di riferimento, storia, missione e valori, sistema di governance e assetto organizzativo, ramificazione territoriale.
- **Dimensione sociale:** in questa sezione vengono fornite tutta una serie di informazioni e dati (mediante l'utilizzo di opportuni indicatori di performance) circa l'impatto del Gruppo, finalizzato alla promozione di valore aggiunto, sui propri stakeholder principali: risorse umane, utenti dei servizi sanitari, fornitori, collettività, università ed altre istituzioni.
- **Dimensione economica:** in questa sezione i dati economico-finanziari vengono rielaborati per essere maggiormente fruibili al lettore, individuando il valore aggiunto economico generato e distribuito dal Gruppo in favore dei principali portatori di interesse di riferimento.

Completa il Bilancio Sociale una sezione relativa agli obiettivi che la Società ha definito per progettare il proprio miglioramento in diversi ambiti, in rapporto all'anno 2018, partendo dalle azioni poste in essere nel 2017.

Il presente Bilancio Sociale è stato realizzato attraverso un processo interno di coinvolgimento di alcuni stakeholder chiave, con i contributi delle diverse aree organizzative e nel rispetto dei seguenti principi:

- **principio di inclusione:** in tutte le fasi del processo si è tenuto conto delle aspettative dei diversi stakeholder;
- **principio di equilibrio:** si è cercato di fornire un'immagine imparziale delle performance del Gruppo, esplicitando sia gli aspetti positivi che quelli in cui è necessario un miglioramento;
- **principio di chiarezza:** si è cercato di rendere agevole la lettura del documento, per facilitare l'individuazione delle informazioni da parte degli stakeholder;
- **principio di materialità:** sono state individuate le attività rilevanti da rendicontare e le informazioni più significative sulle azioni realizzate dal Gruppo nell'anno 2017.

I dati e le informazioni riportati nel presente Bilancio Sociale si riferiscono all'esercizio 2017.

Profilo della Società EAHS srl

Contesto di riferimento

L'obiettivo del Gruppo Eahs è quello di **costruire un gruppo socio-sanitario** sempre più capace di **offrire un sostegno** alle persone e alle famiglie nella loro vita quotidiana.

Il gruppo, infatti, si **occupa di quel bisogno di "manutenzione" che la nostra salute manifesta** in maniera crescente, sia perché viviamo più a lungo, sia perché siamo in grado di curare molte più patologie, e quindi le **necessità di riabilitazione** si vanno moltiplicando.

Il focus è la **riabilitazione in tutti i suoi aspetti e luoghi** e con tutti i legami ad ogni aspetto della medicina: specialistica, diagnostica, odontoiatria, chirurgia: l'offerta di Eahs non si sostanzia in prestazioni, ma in percorsi. Portateci i vostri problemi e noi **vi proporremo un percorso di cura**.

Il Gruppo Eahs lavora prevalentemente in **convenzione con il sistema pubblico**, ma sa che il futuro riserverà un **ruolo sempre più importante al sistema privato**: immagina e progetta una sanità territoriale, accessibile economicamente e culturalmente e, allo stesso tempo, una sanità di qualità.

Per questo la **conoscenza svolge un ruolo centrale** nelle attività del Gruppo, che si sta dotando di strumenti sempre più significativi per produrla, trasformarla in progetti e servizi, metterla a disposizione della comunità.

Il Gruppo Eahs ha individuato come **territorio di riferimento** la fascia adriatica ove sono ricomprese aree dinamiche:

- caratterizzate da una **domanda di salute in crescita**, accompagnata da una buona capacità di spesa;
- contraddistinte da **un'offerta sanitaria da completare**;
- ben **collegate** e in grado di **accogliere**.

Le Azioni di Sviluppo sono volte anche a:

- ▶ **completare** la capacità di intervento del Gruppo, sia in termini di contenuti che di luoghi della cura (efficacia);
- ▶ **rafforzare** le funzioni di Gruppo, ottimizzando le risorse (efficienza);
- ▶ **aumentare** le possibilità di affrontare crisi e ristrutturazioni dovute alle trasformazioni del SSN (stabilità).

Identità aziendale

Le Aziende del Gruppo Eahs, **operano da oltre trenta anni nel campo sanitario** e principalmente nella riabilitazione.

Il Gruppo opera attraverso la **San Stef. A.R. Molise srl** e la **Centri di Riabilitazione Molisani srl**.

L'attività strategica e operativa di queste due realtà si basa su indirizzi che mirano:

- ▶ al **miglioramento continuo** della qualità, che corrisponde alla capacità di **soddisfare le legittime esigenze e le aspettative** di tutte le parti interessate: cittadini, pazienti, regione, enti locali, operatori, Medici di Medicina Generale, fornitori di beni e servizi;
- ▶ alla **gestione**, quale strumento per il **raggiungimento degli obiettivi** fissati dal piano strategico e di sviluppo.

2 CENTRI AMBULATORIALI DI RIABILITAZIONE

80 OPERATORI DI GRANDE PROFESSIONALITÀ

1400 UTENTI SEGUITI

40 COMUNI VERSO I QUALI È RIVOLTA L'ATTENZIONE



La **San Stef. A.R. Molise srl** dispone di **due centri ambulatoriali di riabilitazione**, situati nel territorio della Regione Molise, **accreditati con il Sistema Sanitario Nazionale** per l'erogazione di prestazioni di riabilitazione ex. Art. 26. Il budget in convenzionamento con la Regione Molise è di Euro 2.650.000,00.

I centri ambulatoriali, attivi nel territorio della Regione Molise dall'aprile del 1982, si trovano nei Comuni di Termoli e Campobasso ed erogano **prestazioni sanitarie dirette al recupero funzionale e sociale dei soggetti affetti da menomazioni fisiche, psichiche, sensoriali derivanti da molteplici patologie**. Presso i due centri è possibile effettuare prestazioni sia in **convenzione** con il sistema sanitario nazionale sia **privatamente**, nelle discipline di riabilitazione neurologica, ortopedica, rieducazione motoria e funzionale, psicomotoria, riabilitazione cognitiva, respiratoria, logopedia, terapia fisico-strumentale, servizi di psicologia e psicoterapia familiare, consulenza ambientale. Sono inoltre erogati servizi di assistenza protesica e ausili, segretariato sociale, visite medico-specialistiche rivolte sia all'età evolutiva sia all'età adulta.

I centri si avvalgono della grande **professionalità di 76 operatori**, che rappresentano un patrimonio dell'azienda ed una ricchezza per il territorio molisano e delle regioni vicine quali, Abruzzo e Puglia, dalle quali **si registra mobilità verso le nostre strutture** per i trattamenti terapeutici.

La San Stef. A.R. Molise srl ha **incrementato la propria dotazione di attrezzature** per trattamenti terapeutici all'avanguardia come, a titolo esemplificativo, Sclambler Therapy (terapia del dolore), dispositivi per l'applicazione della tecnica della Diatermia e del Biolite, Pedane stabilometriche unite a **corsi di alta formazione** realizzati direttamente in azienda per formare i propri operatori con docenti di fama internazionale. Nel campo dello sviluppo delle attività polispecialistiche sono stati attivati Ambulatori come quelli di Oculistica, Ortopedia, Neuropsichiatria infantile, i quali stanno avendo riscontri molto significativi in termini di utenza.

La San Stef. A.R. Molise srl segue circa **1400 utenti** e rivolge la propria attenzione ai territori di **40 comuni**.

La San Stef. A.R. Molise srl promuove i propri servizi attraverso il **marchio Eahs Sanstefar Molise – Persone che si curano di te**.



Guarda nella home del sito internet il video di presentazione delle attività di SAN STEF A.R. Molise
www.sanstefarmolise.it

3 CENTRI AMBULATORIALI DI RIABILITAZIONE

21 OPERATORI DI GRANDE PROFESSIONALITÀ

1400 UTENTI SEGUITI

40 COMUNI VERSO I QUALI È RIVOLTA L'ATTENZIONE



La **Centri di Riabilitazione Molisani srl** dispone di **tre centri ambulatoriali di riabilitazione**, situati nel territorio della Regione Molise, **accreditati con il Sistema Sanitario Nazionale** per l'erogazione di prestazioni di riabilitazione ex. Art. 26. Il budget in convenzionamento con la Regione Molise è di Euro 1.000.000,00.

I centri ambulatoriali, attivi nel territorio della Regione Molise dal 1972, si trovano nei Comuni di Montenero di Bisaccia, Larino e Santa Croce di Magliano ed erogano prestazioni sanitarie dirette al recupero funzionale e sociale dei soggetti affetti da menomazioni fisiche, psichiche, sensoriali derivanti da molteplici patologie. Presso i tre centri è possibile effettuare prestazioni in **convenzione** con il sistema sanitario nazionale, nelle discipline di riabilitazione neurologica, ortopedica, rieducazione motoria e funzionale, psicomotoria, riabilitazione cognitiva, respiratoria, logopedia, terapia fisico-strumentale, servizi di psicologia e psicoterapia familiare, consulenza ambientale. Sono inoltre erogati servizi di assistenza protesica e ausili, segretariato sociale, visite medico-specialistiche, rivolte sia all'età evolutiva sia all'età adulta.

I Centri si avvalgono della **grande professionalità di 19 operatori**, che rappresentano un patrimonio dell'azienda ed una ricchezza per il territorio molisano e delle regioni vicine quali Abruzzo e Puglia.

La Centri di Riabilitazione Molisani srl, in un'ottica di innovazione e miglioramento del servizio rivolto ai propri utenti, sta **incrementando la propria dotazione di attrezzature** per trattamenti terapeutici all'avanguardia come, a titolo esemplificativo, dispositivi per l'applicazione della tecnica della Diatermia e del Biolite, Pedane stabilometriche cui si uniranno **corsi di alta formazione** realizzati direttamente in azienda per formare i propri operatori con docenti di fama internazionale.

La Centri di Riabilitazione Molisani srl segue circa **1400 utenti** e rivolge la propria attenzione ai territori di **20 comuni**.

La Centri di Riabilitazione Molisani srl promuove i propri servizi attraverso il marchio CRM – Centri di Riabilitazione Molisani – Persone che si curano di te.

La ramificazione territoriale

Di seguito è indicata la ramificazione territoriale delle strutture del Gruppo Eahs.

Per maggiori informazioni si rinvia alla sezione relativa alla descrizione delle strutture sanitarie del Gruppo.



Storia, Missione e Valori

Storia

I Centri di riabilitazione SANSTEFAR MOLISE iniziano la loro attività sul territorio molisano in una bella mattina di **aprile del 1982** con il nome originale di Centri Santo Stefano. Da allora sono trascorsi **trentacinque anni** in cui, ogni giorno, i nostri operatori si sono prodigati in attente cure verso le persone che si sono rivolte ai centri.

Cure che non sono mai venute meno anche in momenti delicati che la storia di questi Centri ha vissuto sotto precedenti proprietà.

Il **primo Centro è stato inaugurato a Termoli** e successivamente, nel 1983, è stato aperto quello di **Campobasso**.

Le due strutture ambulatoriali hanno visto, da subito, una **crescente presenza di utenti** che hanno fatto dei Centri un **riferimento per affrontare le problematiche riabilitative di varia natura**.

I Centri sono riusciti a sostenere le esigenze di **40 comuni** della Provincia di Campobasso ed i bisogni riabilitativi di **1400 utenti ogni anno**.

Nel mese di **aprile del 2013** è avvenuta **l'acquisizione da parte della EAHS – Europe Adriatic Health Service srl** della San Stef. A.R. Molise srl, dalla società Policlinico Abano Terme S.p.a.

Nel mese di **ottobre del 2014**, attraverso la partecipata Centri di Riabilitazione Molisani srl, è invece avvenuta **l'acquisizione dei quattro centri di riabilitazione attivi nel Molise di proprietà della Fondazione Padre Pio Onlus**.

Le quattro strutture ambulatoriali, **attive sin dal 1972**, hanno visto, da subito, una crescente presenza di utenti che hanno fatto dei Centri un riferimento per affrontare le problematiche riabilitative di varia natura.

I Centri sono riusciti a sostenere le esigenze di **40 comuni** della Provincia di Campobasso ed i bisogni riabilitativi di **600 utenti ogni anno**. Dal mese di **agosto del 2016** è stato accorpato agli altri Centri quello di Termoli.

A partire da tale data, **la EAHS srl gestisce cinque Centri ambulatoriali di riabilitazione**, situati nel territorio della Regione Molise, accreditati con il Sistema Sanitario Nazionale per l'erogazione di prestazioni di riabilitazione.

Nel settembre 2017 la **EAHS srl** attraverso la controllata Centri di riabilitazioni Pugliesi srl ha acquisito tre centri di riabilitazione attivi nella Regione Puglia, di proprietà della Fondazione Padre Pio. I dati relativi alle attività nella Regione Puglia saranno inseriti nel Bilancio Sociale 2018.

Lo **spirito, la Missione ed i valori che animano le Aziende ed i suoi operatori** si racchiudono nel proprio motto che recita:

"Persone che si curano di Te".

Missione

La missione della Società può essere identificata nelle seguenti linee di indirizzo :

Erogare, attraverso le proprie strutture, prestazioni sanitarie e riabilitative rivolte a persone affette da menomazioni fisiche, psichiche e sensoriali

Sviluppare un modello di gestione amministrativa e patrimoniale che sappia perseguire obiettivi di efficienza ed economicità

Perseguire costantemente obiettivi di miglioramento continuo dei livelli qualitativi delle prestazioni, al fine di garantire la soddisfazione delle esigenze di tutti gli interlocutori



Ispirare la propria gestione, la definizione delle politiche di intervento e lo svolgimento delle diverse attività ai principi della trasparenza e della correttezza nei confronti di tutti gli interlocutori

Rappresentare un punto di riferimento sul territorio molisano in materia di assistenza sanitaria, collaborando fattivamente con le istituzioni

Valorizzare le proprie risorse umane ed il loro ruolo centrale per l'efficacia dell'azione di assistenza, attraverso momenti di responsabilizzazione sul perseguimento delle finalità istituzionali e processi di formazione continua per rafforzarne ed adeguarne le competenze

Principi di riferimento e Valori

La gamma di servizi che il Gruppo Eahs eroga attraverso la San.Stef.Ar. Molise srl e la Centri di Riabilitazione Molisani srl è ispirata ad alcuni **valori e principi fondamentali**, di seguito richiamati:

Eguaglianza – il servizio offerto dai Centri Ambulatoriali è ispirato al principio di eguaglianza dei diritti e dei doveri dell'Utente. Non viene compiuta alcuna distinzione nell'erogazione delle prestazioni per motivi riconducibili a sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche: il trattamento sanitario è garantito in misura prioritaria a tutti.

Abbattimento delle barriere architettoniche - i Centri Ambulatoriali adottano tutte le misure atte a consentire ai portatori di handicap la fruizione delle prestazioni in modo egualitario.

Imparzialità - nell'applicazione delle regole operative, il comportamento degli operatori dei Centri Ambulatoriali è ispirato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità - la continuità del servizio è assicurata tutti i giorni feriali dal lunedì al venerdì con regole precise che ne disciplinano l'attività.

Diritto di scelta - l'Assistito ha diritto di scegliere liberamente, al di fuori di ogni costrizione morale e materiale, di fruire delle prestazioni erogate dai Centri Ambulatoriali, nei limiti dei requisiti strutturali, tecnologici e di competenza tecnico-professionale offerti.

Partecipazione - l'Utente può esporre verbalmente o per iscritto al Direttore Medico o al Referente non medico eventuali osservazioni o reclami che intende formulare. I suddetti hanno l'obbligo di prendere in considerazione quanto riferito dall'utente. I Centri Ambulatoriali si impegnano ad impostare un sistema di raccolta delle osservazioni e reclami scritti, garantendone l'anonimato necessario, dai quali acquisire elementi di valutazione circa la qualità del servizio al fine di migliorare le prestazioni.

Efficienza ed Efficacia – i servizi dei Centri Ambulatoriali sono erogati in modo da garantire efficienza ed efficacia del quotidiano operare. Ciò significa che l'organizzazione è finalizzata alla maggiore funzionalità possibile, in relazione alle diverse esigenze degli Utenti.

Affidabilità - le nostre tecniche e metodiche riabilitative sono eseguite e supervisionate sotto la responsabilità di operatori abilitati all'esercizio della professione medica, in possesso di specifiche competenze. Nulla viene lasciato al caso e ciò che traspare sin dai primi contatti con la Struttura è questa sapiente fusione tra professionalità, tecnologia e preparazione psicologica che consente di far raggiungere all'utenza il benessere fisico di cui ha bisogno.

Appropriatezza - le prestazioni erogate corrispondono alle reali necessità dell'utente, senza ometterne alcuna, né effettuarne di superflue.

Innovazione - il nostro percorso riabilitativo si basa sull'utilizzo di strumenti, strategie e tecniche riabilitative all'avanguardia, ma di comprovata efficacia e sicurezza.

Aggiornamento e formazione - la Direzione è costantemente impegnata per il miglioramento continuo dei servizi offerti, in particolare attraverso l'aggiornamento e la formazione del proprio personale. Difatti, sin dal momento dell'assunzione, ciascun operatore medico e paramedico del Centro segue un percorso formativo professionale personale che lo accompagna verso l'eccellenza e partecipa annualmente a congressi e corsi di aggiornamento segnalati dalla Direzione Sanitaria.

Sistema di Governance e assetto organizzativo

Il Gruppo Eahs adotta un sistema di governance che assicura la **massima trasparenza dei processi decisionali e strategici**. La conformità delle procedure organizzative ai protocolli interni e agli standard costituisce per la EAHS un aspetto basilare, al fine di promuovere una **cultura della trasparenza** e l'impostazione di una **efficiente rendicontazione dell'attività decisionale**. Detta impostazione viene ripetuta, come modello organizzativo anche sulle società partecipate Sanstefar Molise e Centri di Riabilitazione Molisani.

Diversi sono gli organi sociali che, attraverso la sinergia di competenze e funzioni:

- **compongono** il sistema di governance e lo rendono efficace;
- **evidenziano** la volontà della Società di allineare le attività organizzative e operative al rispetto delle leggi, degli standard e delle procedure;
- **garantiscono** il perseguimento di un ottimale equilibrio economico e sociale.

Assemblea dei Soci

Detta le linee di indirizzo dell'Azienda, approva il Bilancio della Società ed interviene in ambito decisionale ogni volta che l'Amministratore Unico lo ritenga opportuno per una migliore condivisione delle scelte strategiche del Gruppo.

Organo Amministrativo

L'Amministratore Unico svolge funzioni di ordinaria e straordinaria amministrazione, di indirizzo e supervisione strategica e rappresenta la Società nei confronti dei soggetti esterni.

Il Sistema di Governance di Sanstefar Molise



Sanstefar Molise adotta un sistema di governance che assicura la massima trasparenza dei processi decisionali e strategici. La conformità delle procedure organizzative ai protocolli interni e agli standard costituisce per Sanstefar Molise un aspetto basilare, al fine di promuovere una cultura della trasparenza e l'impostazione di una efficiente rendicontazione dell'attività decisionale.

Diversi sono gli organi sociali che, attraverso la sinergia di competenze e funzioni:

- **compongono** il sistema di governance e lo rendono efficace;
- **evidenziano** la volontà della Società di allineare le attività organizzative e operative al rispetto delle leggi, degli standard e delle procedure;
- **garantiscono** il perseguimento di un ottimale equilibrio economico e sociale.

Organo Amministrativo

L'Amministratore Unico svolge funzioni di ordinaria e straordinaria amministrazione, di indirizzo e supervisione strategica e rappresenta la Società nei confronti dei soggetti esterni.

Direttore Generale

Il Direttore Generale svolge funzioni di direzione operativa dell'Azienda e si occupa:

- della *Pianificazione*, volta a preparare l'organizzazione al futuro, cercando di anticiparlo e predisponendo il conseguente piano d'azione;
- dell'*Organizzazione*, volta a predisporre le risorse, comprese quelle umane, dell'organizzazione; della *Guida*, volta ad assicurare il funzionamento delle azioni e dei processi dell'organizzazione; del *Coordinamento*, volto ad assicurare

l'allineamento e l'armonizzazione degli apporti delle varie componenti dell'organizzazione; del *Controllo*, volto ad assicurare che le attività e i processi dell'organizzazione si svolgano in accordo con le regole e gli obiettivi stabiliti.

Direttore Sanitario (D.S.)

Il Direttore Sanitario vigila sulla conduzione igienico-sanitaria delle attività, sul corretto smaltimento dei rifiuti speciali e controlla la qualità dell'assistenza riabilitativa erogata dai Terapisti.

Organismo di Vigilanza (OdV)

Istituito dall'Assemblea dei Soci ai sensi del D.Lgs. 231/2001, l'Organismo di Vigilanza è l'organo, nominato dalla Società, preposto a vigilare sull'efficacia e sull'osservanza del Modello 231. L'OdV è dotato di autonomia ed indipendenza rispetto agli organi di gestione, controllo e revisione contabile della Società ed è presieduto da una persona che deve assicurare l'indipendenza dell'Organismo stesso.

Gli strumenti di Governance adottati da Sanstefar Molise

Sanstefar Molise, inoltre, ha adottato una **serie di strumenti**, al fine di garantire la massima trasparenza nella gestione delle proprie attività:

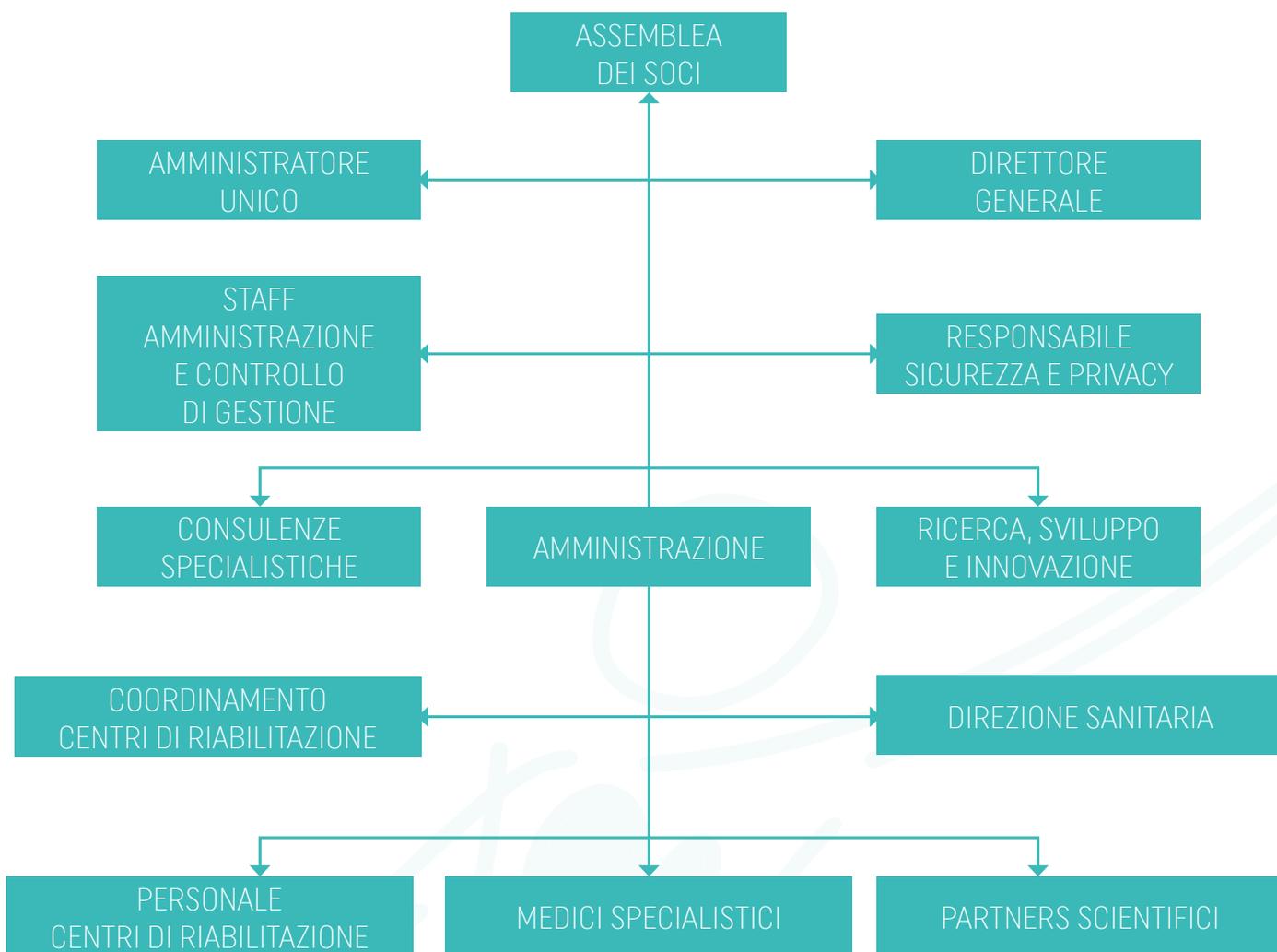
► **Il Codice Etico:** lo strumento rappresenta una vera e propria "**Carta Costituzionale**" per la Società, a garanzia di un percorso assistenziale efficace. Il Codice Etico pone attenzione particolare anche ad una serie di dettagli, legati alle attività di accoglienza degli utenti negli ambienti di cura, ad una corretta e trasparente informazione, alla loro assistenza e alle richieste dei familiari del paziente.

► **Il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/2001:** anche al fine di dirigere e coordinare efficacemente le numerose società controllate, in tutte le strutture del Gruppo è stato adottato il Modello 231 che **implementa in modo coerente e funzionale l'assetto organizzativo complessivamente definito.**

► **La Carta dei Servizi:** rappresenta il documento in cui vengono **descritti i servizi offerti dalle singole strutture sanitarie, le modalità organizzative delle prestazioni e quelle di erogazione.** La Carta, inoltre, costituisce un importante strumento di comunicazione con l'utente, attraverso una completa informazione e promozione dei servizi svolti.

L'adozione di questi strumenti sottolinea da un lato l'impegno della Società ad assicurare condizioni di correttezza e trasparenza nella gestione e nella conduzione delle diverse attività organizzative, dall'altro la volontà di rispettare e considerare importanti le aspettative dei propri stakeholder e degli Enti con i quali si relaziona.

Assetto Organizzativo di Sanstefar Molise



Le Strutture Sanitarie di Sanstefar Molise

Le strutture sanitarie gestite da Sanstefar Molise sono ubicate nel territorio molisano e sono di seguito sinteticamente descritte.

CENTRO di RIABILITAZIONE di TERMOLI (CB)



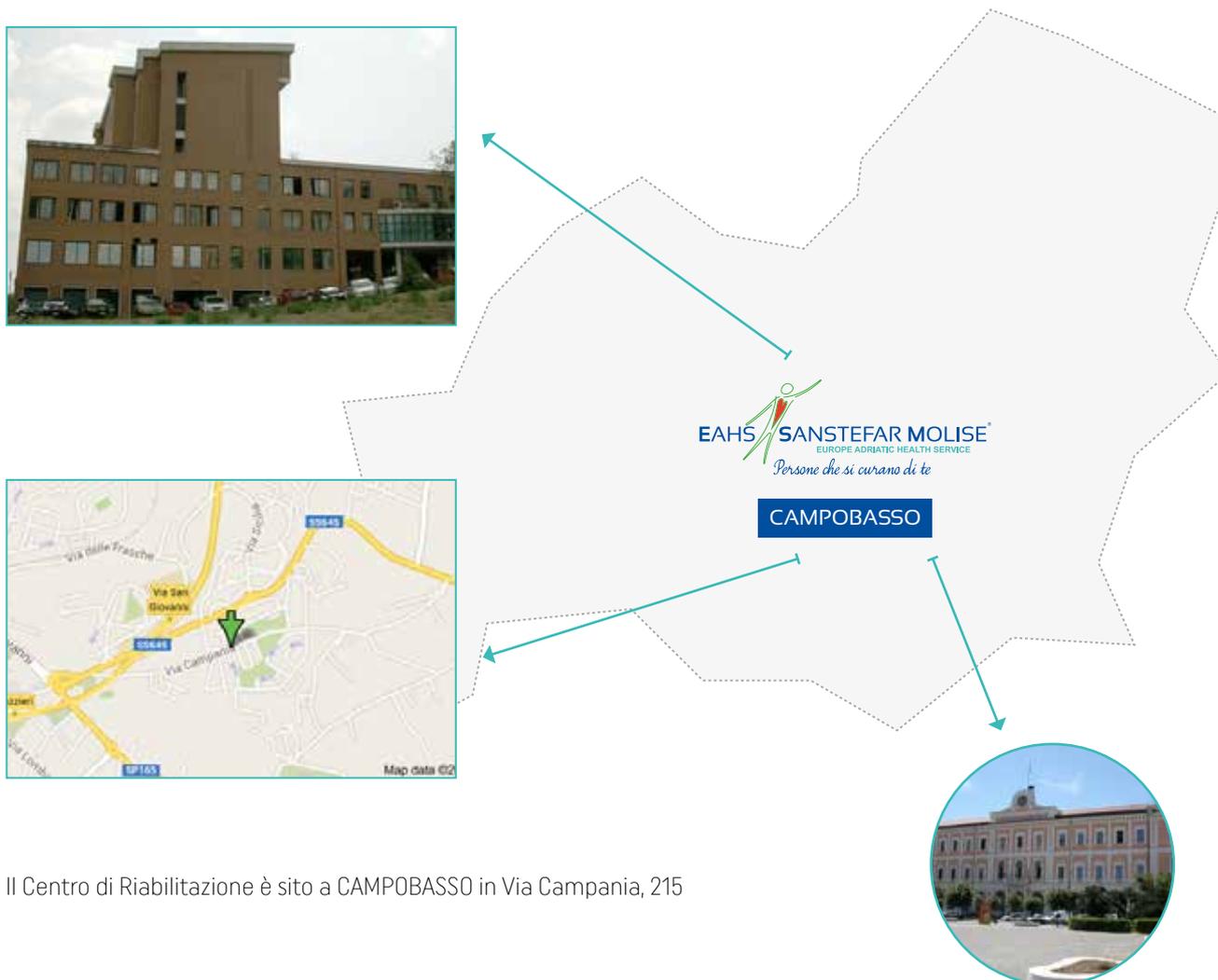
Il Centro di Riabilitazione è sito a TERMOLI in Via Corsica, 71

Il Centro **SANSTEFAR MOLISE** di Termoli, **attivo dall'Aprile del 1982**, si trova a pochi minuti dal Casello autostradale della A24 e dal centro della Città di Termoli. In Via Corsica 71, un palazzo a due piani ospita i nostri ambulatori. Il Centro è coordinato dalla Dott.ssa Angela De Sanctis che, con tutto lo staff sanitario, segue ogni giorno con cura ed attenzione tutti i gli utenti che a loro si rivolgono.

Il Centro è dotato di attrezzature terapeutiche all'avanguardia tra cui due **Diaterdue** che consentono l'utilizzo della **Dia-termia**, metodo termoterapeutico che consiste nel far attraversare i tessuti da correnti alternate ad alta frequenza, allo scopo di sviluppare effetti termici in profondità, senza sollecitazioni nervose o muscolari. Questa tecnica all'avanguardia è disponibile anche presso il Centro riabilitativo di Campobasso. Presso il Centro è attiva anche l'innovativa tecnologia della **Scrambler Therapy – terapia del dolore**.

Sia nel Centro di Termoli che in quello di Campobasso sono possibili trattamenti in **convenzione** con il sistema sanitario regionale e trattamenti **privati** a pagamento.

CENTRO di RIABILITAZIONE di CAMPOBASSO



Il Centro di Riabilitazione è sito a CAMPOBASSO in Via Campania, 215

Il Centro **SANSTEFAR MOLISE** di Campobasso si trova a pochi minuti dal centro del Capoluogo Molisano, in Via Campania 215, al primo piano di un moderno complesso edilizio. Il Centro è coordinato dal Dott. Francesco Coppola che, con tutto lo staff sanitario, segue ogni giorno con cura ed attenzione tutti i gli utenti che a loro si rivolgono.

Il Centro è dotato di attrezzature terapeutiche all'avanguardia tra cui due **Diaterdue** che consentono l'utilizzo della **Dia-termia** metodo termoterapeutico che consiste nel far attraversare i tessuti da correnti alternate ad alta frequenza, allo scopo di sviluppare effetti termici in profondità, senza sollecitazioni nervose o muscolari. Questa tecnica all'avanguardia è disponibile anche presso il Centro riabilitativo di Termoli. Presso il Centro è attiva anche l'innovativa tecnologia della **Scrambler Therapy – terapia del dolore**.

Sia nel Centro di Campobasso che in quello di Termoli sono possibili trattamenti in **convenzione** con il sistema sanitario regionale e trattamenti **privati** a pagamento.

Il Sistema di Governance di Centri di Riabilitazione Molisani



La Centri di Riabilitazione Molisani adotta un sistema di governance che assicura la **massima trasparenza dei processi decisionali e strategici**. La conformità delle procedure organizzative ai protocolli interni e agli standard costituisce per Centri di Riabilitazione Molisani un aspetto basilare, al fine di promuovere una **cultura della trasparenza e l'impostazione di una efficiente rendicontazione dell'attività decisionale**.

Diversi sono gli organi sociali che, attraverso la sinergia di competenze e funzioni:

- **compongono** il sistema di governance e lo rendono efficace;
- **evidenziano** la volontà della Società di allineare le attività organizzative e operative al rispetto delle leggi, degli standard e delle procedure;
- **garantiscono** il perseguimento di un ottimale equilibrio economico e sociale.

Organo Amministrativo

L'Amministratore Unico svolge funzioni di ordinaria e straordinaria amministrazione, di indirizzo e supervisione strategica e rappresenta la Società nei confronti dei soggetti esterni.

Direttore Generale

Il Direttore Generale svolge funzioni di direzione operativa dell'Azienda e si occupa:

- della *Pianificazione*, volta a preparare l'organizzazione al futuro, cercando di anticiparlo e predisponendo il conseguente piano d'azione;
- dell'*Organizzazione*, volta a predisporre le risorse, comprese quelle umane, dell'organizzazione;
- della *Guida*, volta ad assicurare il funzionamento delle azioni e dei processi dell'organizzazione;
- del *Coordinamento*, volto ad assicurare l'allineamento e l'armonizzazione degli apporti delle varie componenti dell'organizzazione;
- del *Controllo*, volto ad assicurare che le attività e i processi dell'organizzazione si svolgano in accordo con le regole e gli obiettivi stabiliti.

Direttore Sanitario (D.S.)

Il Direttore Sanitario vigila sulla conduzione igienico-sanitaria delle attività, sul corretto smaltimento dei rifiuti speciali e controlla la qualità dell'assistenza riabilitativa erogata dai terapisti.

Organismo di Vigilanza (OdV)

Istituito dall'Assemblea dei Soci ai sensi del D.Lgs. 231/2001, l'Organismo di Vigilanza è l'organo, nominato dalla Società, preposto a vigilare sull'efficacia e sull'osservanza del Modello 231. L'OdV è dotato di autonomia ed indipendenza rispetto agli organi di gestione, controllo e revisione contabile della Società ed è presieduto da una persona che deve assicurare l'indipendenza dell'Organismo stesso.

Il Sistema di Governance di Centri di Riabilitazione Molisani

La Centri di Riabilitazione Molisani srl, inoltre, ha adottato una serie di strumenti, al fine di garantire la massima trasparenza nella gestione delle proprie attività:

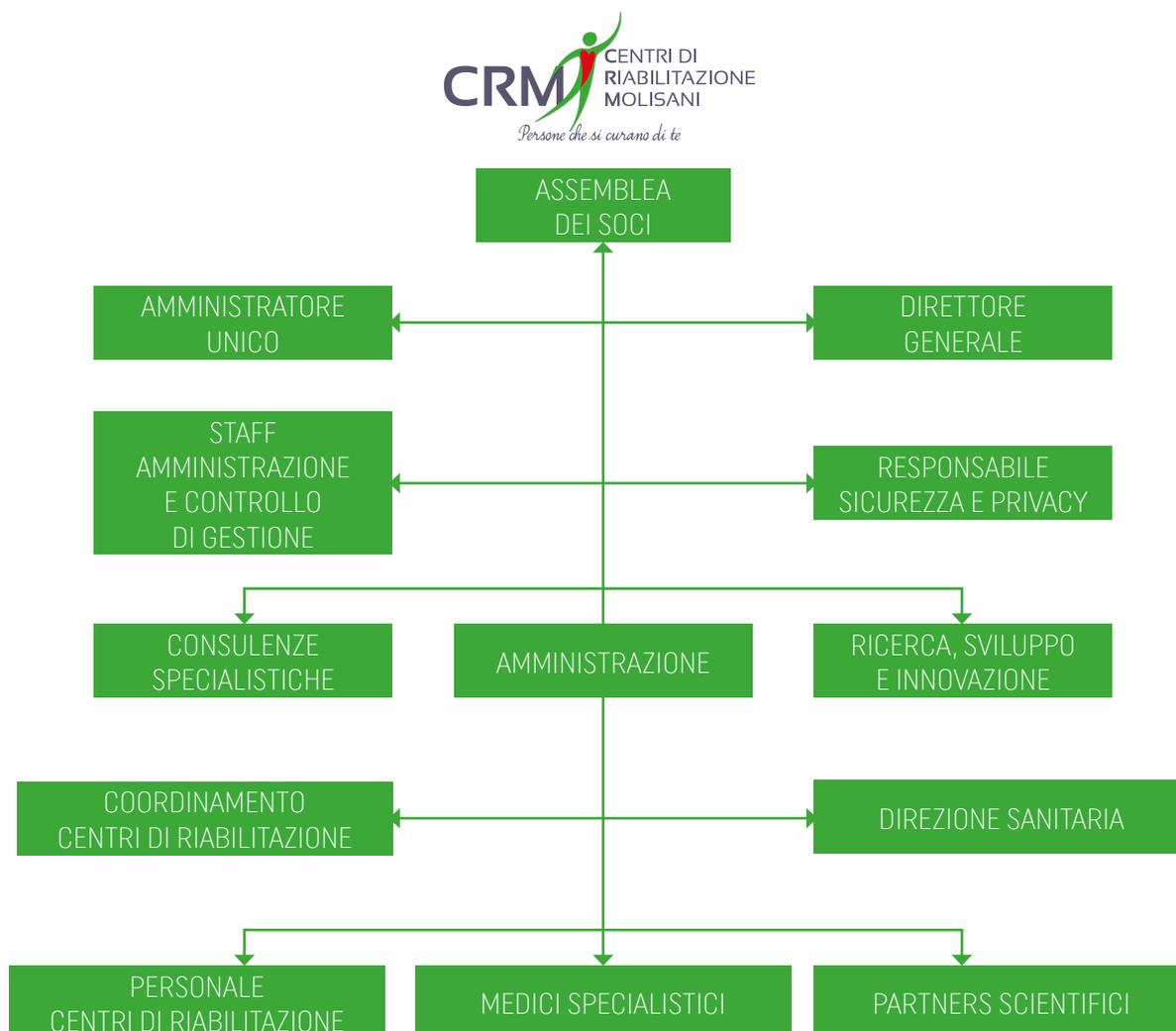
► **Il Codice Etico:** lo strumento rappresenta una vera e propria **"Carta Costituzionale"** per la Società, a garanzia di un percorso assistenziale efficace. Il Codice Etico pone attenzione particolare anche ad una serie di dettagli, legati alle attività di accoglienza degli utenti negli ambienti di cura, ad una corretta e trasparente informazione, alla loro assistenza e alle richieste dei familiari del paziente.

► **Il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/2001:** anche al fine di dirigere e coordinare efficacemente le numerose società controllate, in tutte le strutture del Gruppo è stato adottato il Modello 231 che **implementa in modo coerente e funzionale l'assetto organizzativo complessivamente definito.**

► **La Carta dei Servizi:** rappresenta il documento in cui vengono **descritti i servizi offerti dalle singole strutture sanitarie, le modalità organizzative delle prestazioni e quelle di erogazione.** La Carta, inoltre, costituisce un importante strumento di comunicazione con l'utente, attraverso una completa informazione e promozione dei servizi svolti.

L'adozione di questi strumenti sottolinea da un lato l'impegno della Società ad assicurare condizioni di correttezza e trasparenza nella gestione e nella conduzione delle diverse attività organizzative, dall'altro la volontà di rispettare e considerare importanti le aspettative dei propri stakeholder e degli Enti con i quali si relaziona.

Assetto Organizzativo di Centri di Riabilitazione Molisani



Le Strutture Sanitarie della Centri di Riabilitazione Molisani

Le strutture sanitarie gestite dalla Centri di Riabilitazione Molisani sono ubicate nel territorio molisano e sono di seguito sinteticamente descritte.

CENTRO di RIABILITAZIONE di LARINO (CB)



Il Centro di Riabilitazione di LARINO (CB) è sito in Piazza dei Frentanti n. 85

Il Centro **CRM - Centri di Riabilitazione Molisani** di Larino si trova in Piazza dei Frentanti al piano terra di un complesso edilizio a pochi minuti dal centro cittadino. Il Centro è coordinato dalla Dott.ssa Clementina Cercè che, con tutto lo staff sanitario, segue ogni giorno con cura ed attenzione tutti i gli utenti che a loro si rivolgono.

In tutti i Centri **CRM - Centri di Riabilitazione Molisani** sono possibili trattamenti in convenzione con il sistema sanitario regionale.

CENTRO di RIABILITAZIONE di MONTENERO di BISACCIA



Il Centro di Riabilitazione è sito a Montenero di Bisaccia (CB) presso il Centro ITACA in via Paternò.

Il Centro **CRM - Centri di Riabilitazione Molisani** di Montenero di Bisaccia si trova in via Paternò al piano terra di un complesso edilizio a pochi minuti dal centro cittadino. Il Centro è coordinato dalla Dott.ssa Clementina Cercè che, con tutto lo staff sanitario, segue ogni giorno con cura ed attenzione tutti i gli utenti che a loro si rivolgono.

In tutti i Centri **CRM - Centri di Riabilitazione Molisani** sono possibili trattamenti in convenzione con il sistema sanitario regionale.

CENTRO di RIABILITAZIONE di SANTA CROCE DI MAGLIANO (CB)



Il Centro di Riabilitazione è sito a Santa Croce di Magliano (CB) - Via Casale.

Il Centro **CRM - Centri di Riabilitazione Molisani** di Santa Croce di Magliano si trova in Via Casale al piano terra di un complesso edilizio a pochi minuti dal centro cittadino. Il Centro è coordinato dalla Dott.ssa Giuseppina Trivelli che, con tutto lo staff sanitario, segue ogni giorno con cura ed attenzione tutti i gli utenti che a loro si rivolgono.

In tutti i Centri **CRM - Centri di Riabilitazione Molisani** sono possibili trattamenti in convenzione con il sistema sanitario regionale.



Dimensione sociale

L'aspetto della *dimensione sociale* del documento si concretizza nella esposizione, secondo una logica sia qualitativa, sia quantitativa, dei risultati che la Società ha ottenuto in relazione agli impegni assunti e ai programmi realizzati e degli effetti prodotti sui singoli portatori di interesse (*stakeholder*).

Al di là dei risultati economici - evidenziati dal bilancio d'esercizio - **la Società ha generato, a favore dei propri stakeholder altre utilità**, che vengono identificate e descritte in questa sezione, utilizzando, tra l'altro, misurazioni, resoconti narrativi, quadri descrittivi.

Gli Stakeholder

Il Bilancio Sociale richiede **l'identificazione delle categorie di soggetti** che, come individui od organizzazioni, intrattengono significativi rapporti di influenza o interazione con l'Azienda, nonché l'illustrazione dei modi e dei risultati di questi rapporti.

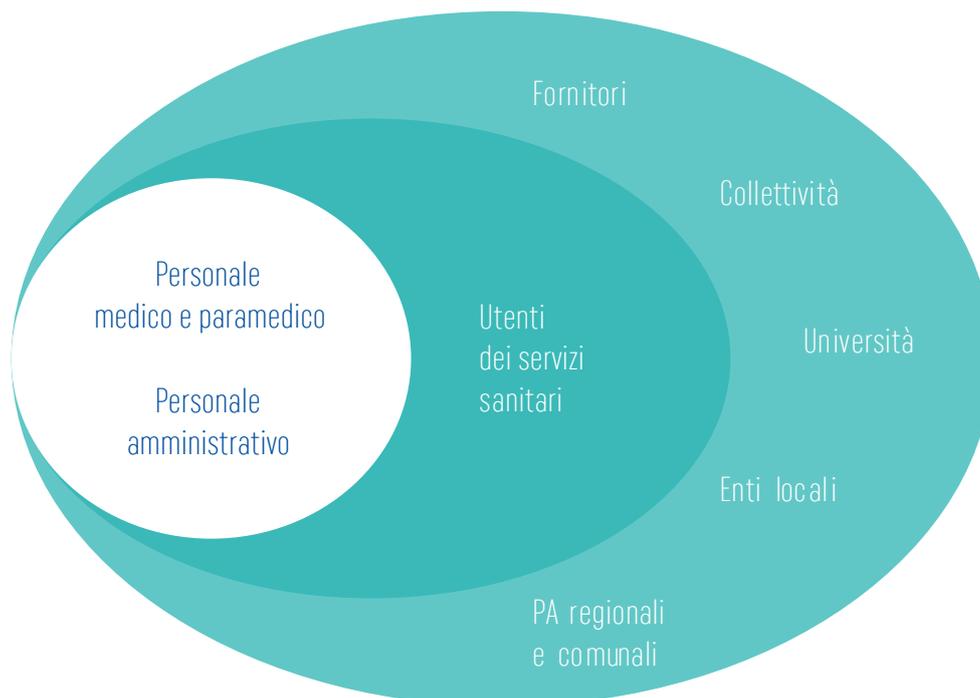
Tali soggetti, definiti con termine tecnico anglosassone "*stakeholder*", non indicano necessariamente tutte le categorie di soggetti con i quali l'Azienda si confronta, ma **rappresentano senza dubbio i principali interlocutori del Gruppo**. La Società Eahs srl, impegnata nella gestione di servizi orientati a garantire salute e benessere alla propria clientela, deve **considerare esigenze e aspettative di una molteplicità di portatori di interesse**, nelle diverse situazioni in cui si trovano ad interagire con la Società stessa.

La gestione responsabile, di cui il Bilancio Sociale è espressione, comporta una considerazione attenta, all'interno delle decisioni aziendali, di tutte le aspettative legittime delle varie categorie di stakeholder, bilanciandole e integrandole nelle strategie aziendali.

Mappatura degli stakeholder

Gli interlocutori del Gruppo Eahs srl possono essere suddivisi in:

- **Interni:** risorse umane (personale medico e paramedico, personale amministrativo).
- **Esterni fruitori dei servizi** della Società: utenti dei servizi sanitari.
- **Esterni, che interagiscono e collaborano in modo costante** con la Società: collettività, fornitori, Università, enti locali, Comune di Termoli, Comune di Campobasso, Comune di Santa Croce di Magliano, Comune di Larino, Comune di Montenero di Bisaccia, Regione Molise, ASREM, Regione Puglia, Regione Abruzzo.



Il Bilancio Sociale 2017 della Società ha lo scopo di **rendicontare con trasparenza e completezza ai portatori di interesse le azioni messe in atto ed i risultati conseguiti da Eahs srl**, in modo da consentire loro di esprimere una valutazione consapevole sulle scelte, sull'operato e sulla congruità tra missione, attività e risultati.

Canali di ascolto e dialogo

Eahs srl dedica **particolare attenzione all'ascolto delle esigenze dei propri stakeholder**, attivando per questo scopo una serie di **canali di comunicazione e di dialogo**. Di seguito si indicano i principali strumenti utilizzati dalla Società, al fine di impostare relazioni costanti con i propri portatori di interesse.

Portatori di interesse	Canali di coinvolgimento	Temi trattati
Personale medico e paramedico	Riunioni periodiche	<i>Qualità delle prestazioni, esigenze degli utenti e del personale sanitario</i>
Personale Amministrativo	Riunioni periodiche	<i>Miglioramento continuo</i>
Utenti dei servizi sanitari	URP, sito internet	<i>Prestazioni erogate, tecniche riabilitative</i>
Collettività	Sito internet, ufficio stampa, media locali	<i>Innovazione in ambito riabilitativo</i>
Fornitori	Mail, contatti diretti	<i>Miglioramento dei rapporti di collaborazione volti ad una crescita reciproca</i>
Università e altre Istituzioni	Protocolli d'intesa	<i>Innovazione, ricerca e formazione</i>

Risorse umane

Per il Gruppo Eahs la risorsa più importante da tutelare e valorizzare è il proprio personale.

Nelle Aziende Sanstefar Molise e Centri di Riabilitazione Molisani operano ogni giorno persone che riescono ad unire alle grandi **doti professionali** un senso di **umanità**, di **accoglienza** e di **attenzione verso gli utenti** capaci di generare un'alchimia potentissima che si chiama **fiducia**. Questa capacità fa sì che nei Centri riabilitativi non ci siano solo **ottimi professionisti**, ma **"Persone che si curano di Te"**.

Il Personale è articolato su tre aree:

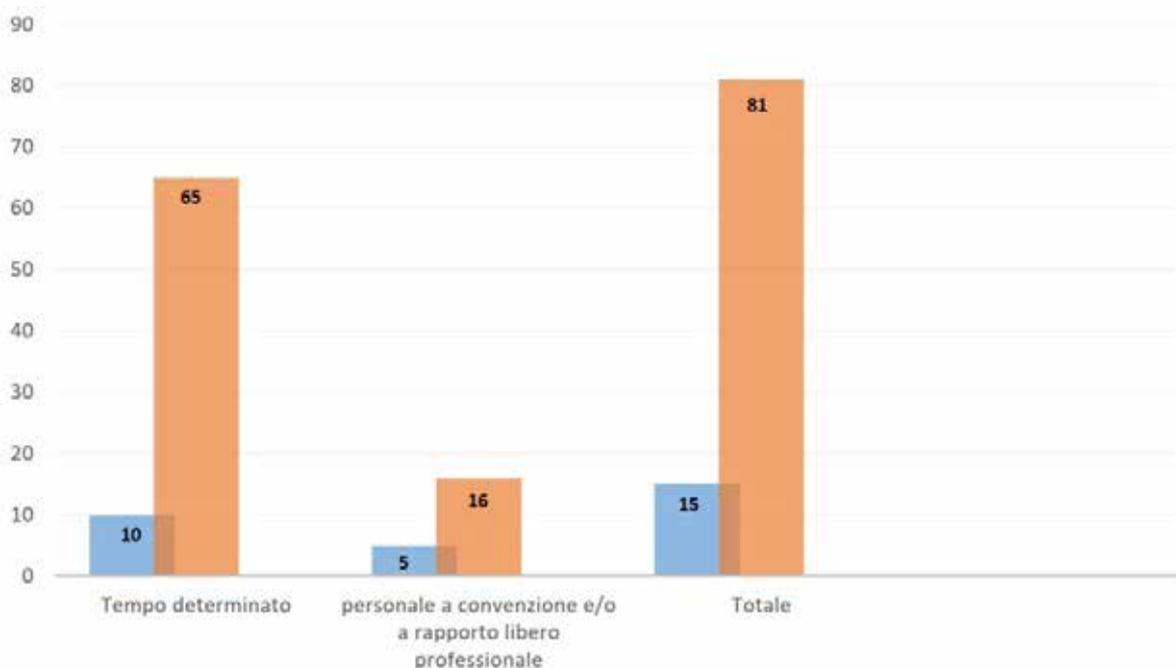
- Area sanitaria - Medici e personale sanitario dipendente
- Area sanitaria - Medici specialisti e personale sanitario a contratto
- Area amministrativa

Composizione e caratteristiche delle risorse umane per genere e tipologia contrattuale

L'organico del Gruppo Eahs 31/12/2017 è composto da **118 persone** tra dipendenti e collaboratori.

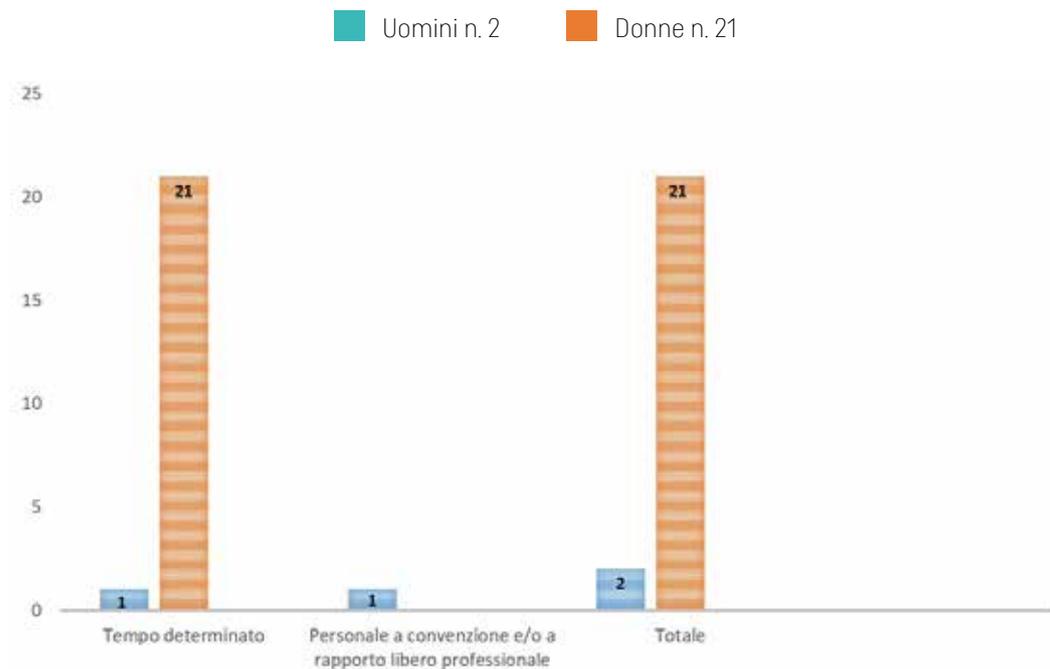
ORGANICO SAN STEF A.R. MOLISE SRL

Uomini n. 15 Donne n. 81

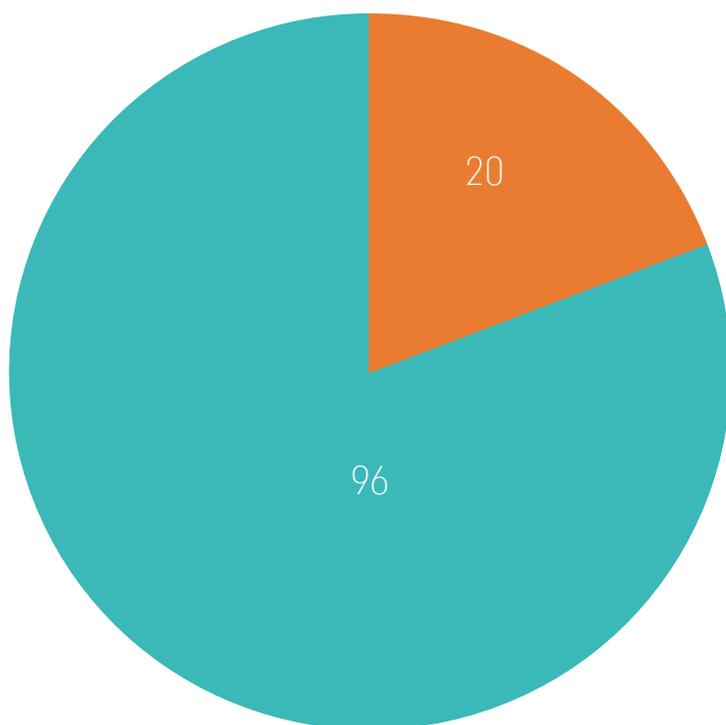


Sanstefar Molise srl	2017	
	U	D
Tempo indeterminato	10	65
Personale a convenzione e/o a rapporto libero professionale	5	16
TOTALE	15	81

ORGANICO CENTRI di RIABILITAZIONE MOLISANI SRL



Centri di Riabilitazione Molisani srl	2017	
	U	D
Tempo indeterminato	1	18
Personale a convenzione e/o a rapporto libero professionale	1	-
TOTALE	2	18



■ Personale Centri di Riabilitazione Molisani n. 20

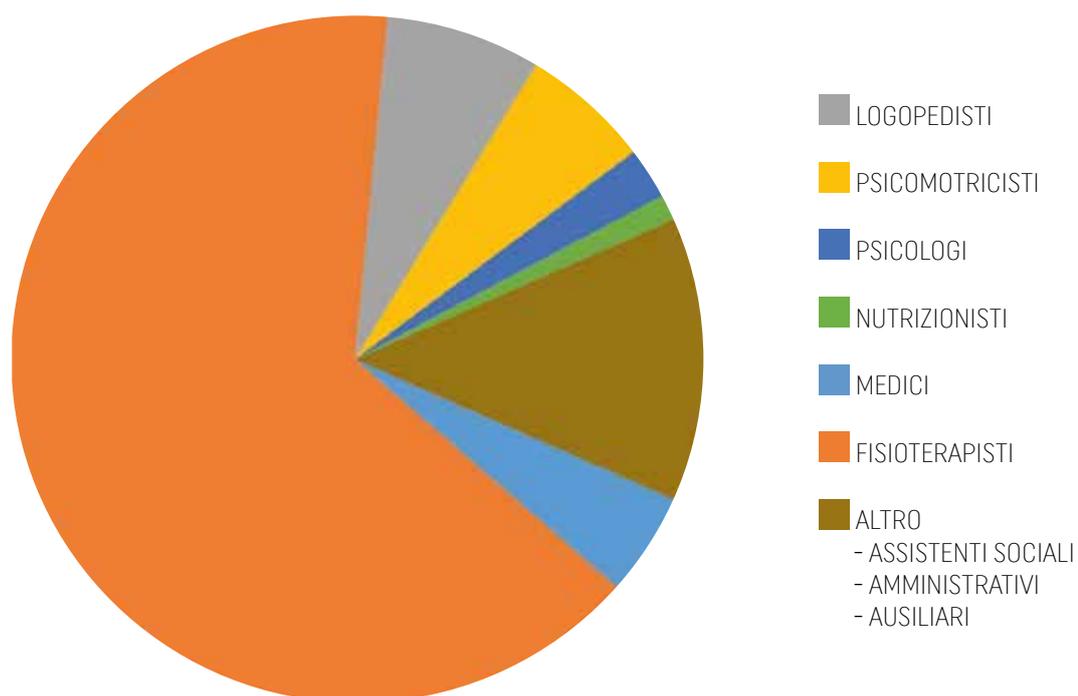


■ Personale Sanstefar Molise n. 96

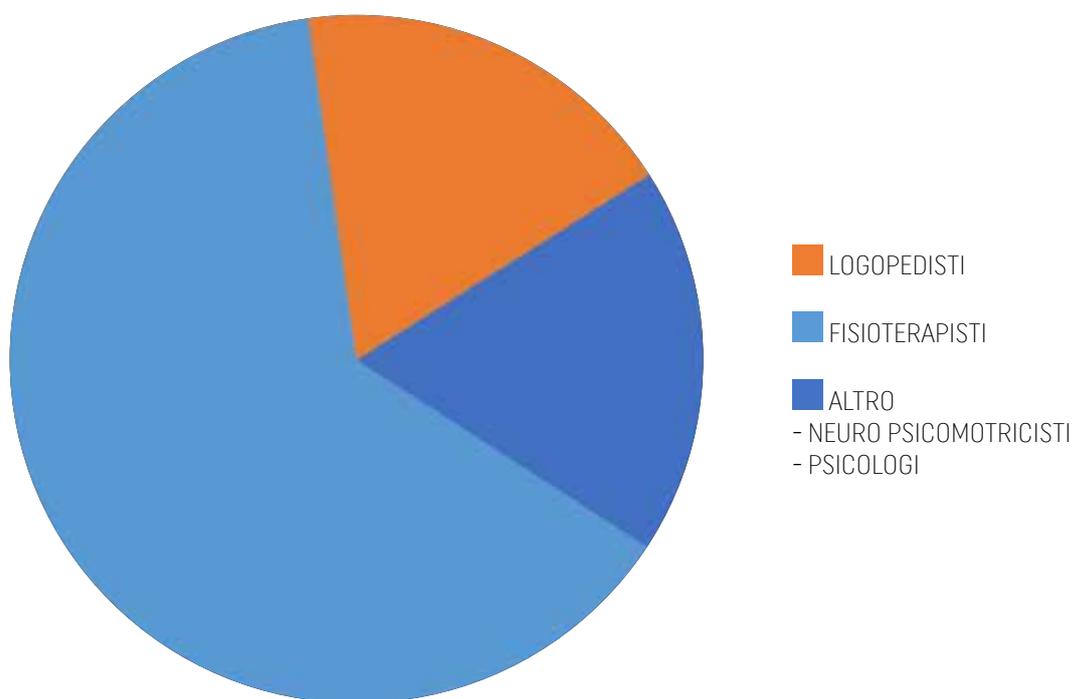
Composizione e caratteristiche delle risorse umane per professionalità

Per quanto riguarda le professionalità, il personale è così ripartito.

Sanstefar Molise srl	31/12/2017	
	U	D
Medici	3	1
Fisioterapisti	5	49
Logopedisti	1	5
Psicomotricisti/neuropsicomotricisti	-	5
Psicologi	-	2
Nutrizionisti	1	-
Assistenti sociali	-	1
Amministrativi	1	2
Ausiliari	3	2
Totale	14	67



Centri di Riabilitazione Molisani Srl	31/12/2017	
	U	D
Medici	1	
Fisioterapisti	-	11
Logopedisti	-	4
Psicomotricisti/neuro psicomotricisti	1	2
Psicologi	-	1
Nutrizionisti	-	-
Assistenti sociali	-	-
Amministrativi	-	-
Ausiliari	-	-
Totale	2	18



Livelli di contrattazione e relazioni sindacali

Il CCNL applicato dalle società San Stefar srl e Centri di Riabilitazione Molisani srl è il Contratto ARIS del 5 Dicembre 2012.

Per quanto riguarda le relazioni sindacali, Eahs srl **riconosce il ruolo delle rappresentanze sindacali** del personale e si **impegna a valorizzarlo** per favorirne lo sviluppo, la trasparenza delle reciproche competenze e responsabilità. Il

sistema delle relazioni (e dei diritti) sindacali è regolato dai CCNL e si incentra sui seguenti modelli: contrattazione collettiva ed integrativa, concertazione, consultazione e informazione.

Numero di dipendenti iscritti ai sindacati (2017)	Sanstefar Molise srl	Centri di Riabilitazione Molisani srl
Totale dipendenti (n.)	79	19
Totale dipendenti iscritti ai sindacati (n.)	49	15

Formazione e sviluppo

EAHS srl considera **prioritaria l'attività formativa** delle proprie risorse umane per rispondere con sempre maggiore qualità e professionalità alle richieste dei propri utenti.

Nel 2017 la Società ha investito in attività formative rivolte al suo personale **11.713,00 euro**. Le ore erogate in aula sono state complessivamente **121,5** e hanno coinvolto **89** persone.

Impegno formativo 2017	Sanstefar Molise srl	Centri di Riabilitazione Molisani srl
Ore formazione erogate (n.)	83,5	38
Ore formazione pro-capite (n.)	1,1	2,9
Persone formate (n.)	76	13
Corsi realizzati (n.)	10	4
Investimento annuo (€)	8.015	3.716

I corsi realizzati nel 2017 hanno affrontato le seguenti tematiche:

- **Programma HC – S:** utilizzo funzione di fatturazione ai pazienti privati.
- **Programma HC –S Informatizzazione:** caricamento rapportini per la riabilitazione della Regione Molise.
- **Percorso assistenziale** alla luce delle linee di indirizzo per la riabilitazione della Regione Molise.
- **Corso Qualità – Una sanità sostenibile:** dall'applicazione di nuove metodiche in riabilitazione all'implementazione dei principi della qualità e della sicurezza.

Salute e sicurezza sul lavoro

L'azienda, oltre a svolgere le normali attività legate ai periodici corsi sulla sicurezza, ha sottoscritto un **accordo per il monitoraggio costante della sicurezza aziendale** con una Società di consulenza esterna.

Le statistiche degli infortuni sul lavoro

Il numero d'infortuni verificatisi nel corso del 2017 è stato il seguente.

Azienda	N. infortuni accaduti	Giornate totali di assenza per infortunio	Ore non lavorate	Durata media di assenza per infortuni	Indice di frequenza*	Indice di gravità (giorni assenza infortunio /ore lavorate)* 1.000
Sanstefar Molise Srl	1	14	28	-	21321,96	298,51
Centri di Riabilitazione Molisani Srl	9	-	-	-	-	-

*Base di calcolo per indice di frequenza infortuni: (N° infortuni/ore lavorate) x 1.000.000

Le statistiche delle assenze dal lavoro

Le risorse umane di Eahs srl hanno effettuato nel corso del 2017 un totale complessivo di ore di assenza dal lavoro dettagliato nella seguente tabella.

MOTIVI DI ASSENZA	ORE TOTALI 2017 Sanstefar Molise srl	ORE TOTALI 2017 Centri di Riabilitazione Molisani srl
Malattia	2623,35	127 gg
Permessi e congedi retribuiti	388,48	102 gg
Congedi per maternità e paternità	2	-
Infortunio	112	-
Sciopero	-	-
Permesso sindacale	-	-
Assemblee sindacali	-	-
Congedi e permessi non retribuiti	-	-
Totale	3.125,83	279 gg

Strumenti di comunicazione con il personale

Le Aziende del Gruppo utilizzano **procedure definite per la comunicazione specifica relativa a determinati processi ed attività**. La comunicazione interna avviene, per favorire la tracciabilità ed una migliore organizzazione, attraverso l'utilizzo di mail.



Utenti dei servizi sanitari

I Nostri utenti rappresentano uno dei più importanti portatori di interesse per il Gruppo Eahs e per le attività svolte dalle proprie Società. In quest'ottica il Gruppo Eahs lavora per sviluppare **un'offerta di servizi che possa essere sempre utile al miglioramento della qualità della vita** degli utenti ricercando il miglioramento costante unendo innovative ed efficaci offerte terapeutiche.

Le prestazioni fornite

Presso i Centri di Riabilitazione gestiti sul territorio molisano da Sanstefar Molise e Centri di Riabilitazione Molisani srl, vengono erogate **prestazioni di riabilitazione** che si articolano nelle seguenti forme:

- **Ambulatoriale:** il trattamento viene effettuato presso il Centro in fasce orarie prestabilite e concordate con il paziente o con i suoi familiari;
- **Domiciliare:** il trattamento viene effettuato presso il domicilio del paziente in fasce orarie concordate ed ha il vantaggio di seguire il paziente nel proprio ambiente domestico favorendone il recupero;
- **Extramurale:** il trattamento viene eseguito presso le scuole di ogni ordine e grado in collaborazione con gli insegnanti (se rivolto a pazienti scolarizzati); può essere eseguito anche presso Strutture Residenziali per anziani.
- **Ambulatoriale di gruppo**
- **Clienti paganti**
- **Rieducazione** neurologica dell'adulto
- **Neuroriabilitazione** dell'età evolutiva

I **servizi riabilitativi** che vengono prestati ai nostri pazienti sono indirizzati alle seguenti aree specialistiche:

- Servizio di **rieducazione neurologica dell'adulto**

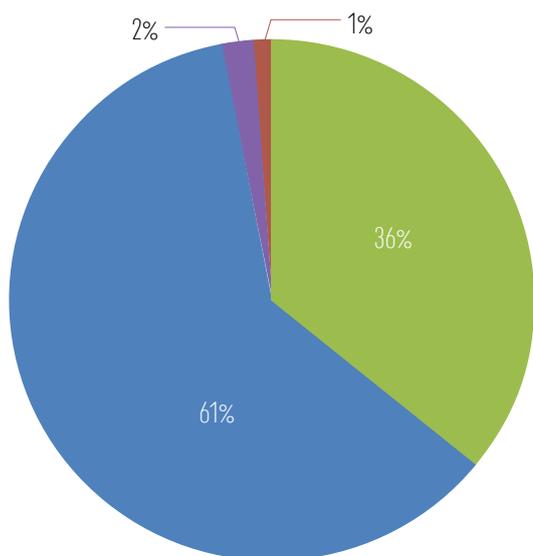
- Servizio di **neuro riabilitazione dell'età evolutiva**
- Servizio di **riabilitazione ortopedica**
- Servizio di **riabilitazione specialistica** (cardiologica, respiratoria, etc.)
- **Rieducazione posturale** globale
- **Logopedia**
- **Psicomotricità**
- **Riabilitazione neuro cognitiva**
- Servizio di **consulenza ausili e protesi**

Le strutture assicurano, inoltre, prestazioni di **visite specialistiche** su:

- Visita **neurologica**
- Visita **fisiatrica**
- Visita **ortopedica**
- Visita **psicologica**

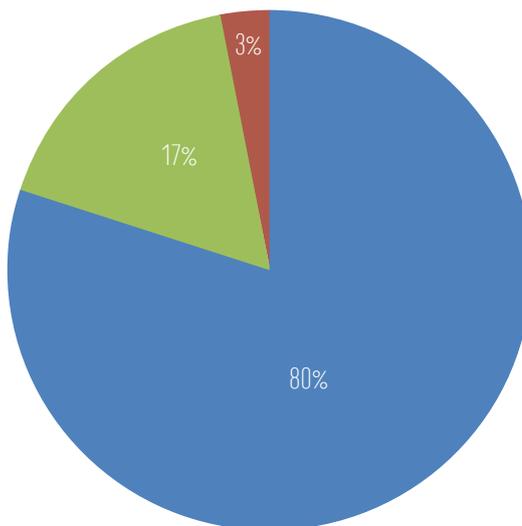
Tipologia Prestazione	Numero prestazioni 2017 Sanstefar Molise srl	Numero prestazioni 2017 Centri di Riabilitazione Molisani srl
Prestazioni ambulatoriali individuali	35.291	18.831
Prestazioni ambulatoriali di gruppo	3059	194
Prestazioni domiciliari	20128	4.320
Prestazioni extramurarie	1745	-
Prestazioni totali	60223	2.3345

PRESTAZIONE SAN STEFAR MOLISE 2017



- PRESTAZIONI AMBULATORIALI INDIVIDUALI
- PRESTAZIONI AMBULATORIALI DI GRUPPO
- PRESTAZIONI DOMICILIARI
- PRESTAZIONI EXTRAMURARIE

PRESTAZIONE CRM 2017



- PRESTAZIONI AMBULATORIALI INDIVIDUALI
- PRESTAZIONI AMBULATORIALI DI GRUPPO
- PRESTAZIONI DOMICILIARI
- PRESTAZIONI EXTRAMURARIE - 0%

Le prestazioni a pagamento

Di seguito è indicato il numero delle prestazioni rese a clienti paganti.

Prestazioni a pagamento (2017)	Sanstefar Molise srl	Centri di Riabilitazione Molisani srl
Prestazioni effettuate (n.)	60.223	Non effettua prestazioni private a pagamento

Il tempo di attesa

Obiettivo fondamentale di Eahs srl è la **riduzione dei tempi di attesa** da parte dei pazienti per l'erogazione delle prestazioni sanitarie.

Tempo medio di attesa (2017)	Sanstefar Molise srl	Centri di Riabilitazione Molisani srl
Pazienti serviti (n.)	1.374	508
Tempo medio di attesa	Accesso in tempo reale	Accesso in tempo reale

Strutture e Macchine Innovative

Al fine di offrire **servizi tesi a migliorare sempre più la qualità della vita degli utenti e l'efficacia delle prestazioni sanitarie**, il Gruppo dedica particolare attenzione all'innovazione tecnologica e allo sviluppo di nuove terapie.



Innovazione tecnologica e nuove terapie

Nei Centri Santefar Molise sono state introdotte innovative apparecchiature elettromedicali utili a migliorare la qualità della vita degli utenti che si rivolgono alle nostre prestazioni sanitarie.

Diatermia

Metodo termoterapeutico che applica al campo biologico il principio fisico del condensatore, dando vita ad una tecnologia che permette di sollecitare i tessuti dall'interno, senza dissipazioni d'energia, ma producendo un aumento della temperatura endogena attraverso il richiamo di cariche elettriche presenti nei tessuti sotto forma di ioni. In Sintesi accelera il naturale processo di guarigione.

Biolite

Biolite è un trattamento terapeutico innovativo basato su una nuova metodologia e su protocolli sviluppati attraverso una serie di prove di laboratorio cliniche. Il trattamento «Biolite» utilizza un raggio laser rosso a bassissima potenza (lunghezza d'onda 670nm). I punti d'applicazione (di solito non più di otto) sono stati scelti prendendo in considerazione i punti dell'agopuntura cinese.





Innovazione tecnologica e nuove terapie

Nei Centri Santefar Molise sono state introdotte innovative apparecchiature elettromedicali utili a migliorare la qualità della vita degli utenti che si rivolgono alle nostre prestazioni sanitarie.

Scrambler Therapy – Terapia del Dolore

Metodo innovativo nel trattamento del dolore cronico, differente ad oggi da ogni altra modalità di trattamento, in grado di offrire soluzioni efficaci e persistenti. Nelle situazioni di dolore cronico, specialmente se la risposta ai farmaci analgesici è fallimentare, o se il loro utilizzo non è possibile per controindicazioni, intolleranze o allergie, la Scrambler Therapy costituisce un valido ed efficace metodo di trattamento del dolore, affiancandosi o intervenendo al posto delle terapie tradizionali



Il rapporto con il paziente

STRUMENTI DI COMUNICAZIONE CON I PAZIENTI E UTENTI

Le Carte dei Servizi adottate dalla Sanstefar Molise e dalla Centri di Riabilitazione Molisani permettono di conoscere:

- l'organizzazione,
- le attività sanitarie svolte,
- le modalità di accesso,
- le principali informazioni utili ai pazienti.

La gestione dei reclami

La Carta dei Servizi prevede le **modalità per la presentazione**, da parte dei pazienti, di **osservazioni e reclami** nei confronti delle strutture gestite dalla Sanstefar Molise e dalla Centri di Riabilitazione Molisani.

Reclami (2017)	Sanstefar Molise srl	Centri di Riabilitazione Molisani srl
Reclami totali registrati (n.)	1	1
Richieste di eventi assicurati (n.)	1	-
Insoluti (n.)	0	0
Insoluti (%)	0	0



Fornitori

Il Gruppo Eahs ritiene che la **gestione della catena degli approvvigionamenti**, basata sul perseguimento di **obiettivi di qualità, di sicurezza e di salubrità**, rappresenti un elemento fondamentale per il raggiungimento dei più **elevati standard delle prestazioni erogate**.

In tal senso il rapporto con le imprese fornitrici trascende il ruolo di mero erogatore di servizi o di apporto di beni, per assumere il conferimento della veste di **veri e propri partners** dell'attività della Società, con cui vengono **condivisi obiettivi di crescita comune**.

Politica di approvvigionamento e criteri di selezione dei fornitori

Il Gruppo Eahs presta **attenzione al rapporto con il territorio** in cui è presente e tende, ove sia possibile, a creare, in via preferenziale, **rapporti di fornitura con aziende locali**. La costruzione del rapporto di fornitura prevede l'acquisizione di almeno tre offerte economiche ed una valutazione che si basa non solo sul rapporto qualità - prezzo. Le aziende del Gruppo Eahs tendono infatti a ricercare, più che meri fornitori, **veri partner** per lo sviluppo dell'azienda e del territorio in cui ricadono le proprie attività.

Tipologie di servizi e principali fornitori

Di seguito vengono indicate le **principali tipologie di servizi acquistati** da Eahs srl nel corso del 2017.

Principali tipologie di servizi acquistati dai fornitori Sanstefar Molise srl	Valore acquisti (€)	%
Compensi Collaboratori Professionisti Riabilitazione ex art.26 L 833/78	273.834,00 €	26,62%
Servizi Amministrativi	237.117,00 €	22,73%
Altri Servizi Deducibili	58.232,00 €	14,03%
Costi per servizi + tenuta paghe	77.342,00 €	5,64%
Costi per consulenze	95.042,00 €	5,17%
Rimborsi Spese Anticipate		4,74%
Utenze	30.460,00 €	4,73%
Spese Rappresentanza/Viaggi/Pasti/Pedagogici/Postali	66.872,00	3,15%
Spese Legali/Notarili	40.240,00 €	2,75%
Servizi Informatici	7.048,00	2,37%
Altri Servizi Indeducibili	985,00 €	2,29%
Formazione/Sicurezza e Qualità	12.260,00 €	1,55%
Assicurazioni	22.449,00 €	1,46%
Manutenzioni	22.221,00 €	0,79%
Sponsorizzazione	7.077,00	0,73%
Oneri Bancari	43.418,00	0,68%
Servizi Pulizie	844,00	0,35%
Smaltimento Rifiuti		0,21%
Progettazione	48.110,00	
Materiali di consumo + pulizia	16.549,00	
Altri servizi	9.222,00	
TOTALI	1.070.014,00 €	100,00%

Principali tipologie di servizi acquistati dai fornitori Centri di Riabilitazione Molisani srl	Valore acquisti (€)	%
Servizi Amministrativi	96.511,00 €	26,51%
Esteralizzazione servizi pulizia	46.848,00 €	14,49%
Altri Servizi Deducibili	6.249,00 €	10,41%
Costi per servizi tenuta paghe	15.462,00 €	10,40%
Compensi Collaboratori Professionisti Riabilitazione ex art.26 L 833/78	27.138,00 €	8,76%
Utenze	20.441,00 €	7,27%
Spese Legali/Notarili	15.150,00 €	5,96%
Oneri Bancari	13.512,00 €	5,46%
Spese Rappresentanza/Viaggi/Pasti/Pedaggi/Postali	10.831,00 €	2,94%
Consulenze	47.456,00 €	2,06%
Assicurazioni	3.629,00 €	1,80%
Rimborsi Spese Anticipate		1,59%
Altri Servizi Indeducibili		0,80%
Manutenzioni	675,00 €	0,75%
Formazione/Sicurezza e Qualità	27.284,00 €	0,57%
Servizi Informatici		0,25%
Materiali di consumo + pulizia	9.884,00 €	
Altri servizi	22.579,00	
TOTALI	362.640,00 €	100,00%

Collettività

Il Gruppo Eahs è consapevole che una azienda è **parte integrante della comunità in cui opera** e prospera. Per questo motivo **dedica attenzione al tessuto sociale** in cui è inserito, attraverso una serie di attività di seguito descritte.

Più in particolare, la Sanstefar Molise e la Centri di Riabilitazione Molisani **interagiscono con diverse organizzazioni o associazioni** operanti sul territorio di riferimento.

Per quanto riguarda il 2017 il quadro degli interventi è riportato di seguito.



Contributi, investimenti e progetti a favore della collettività

SOSTEGNO ALLA SCUOLA DI PALLACANESTRO ATRI

Attività sportiva rivolta ai ragazzi di minore età nel Comune di Atri (Teramo) e nei Comuni limitrofi.

La Sanstefar Molise ritiene di grande importanza infondere valori positivi quale quelli trasmessi dallo sport, con particolare riferimento ai più piccoli nei quali germogliano valori positivi che li aiuteranno nel loro percorso di vita.





Contributi, investimenti e progetti a favore della collettività

SOSTEGNO ALLA FONDAZIONE LIONS PER LA SOLIDARIETÀ

La Fondazione

La "Fondazione **Lions Clubs** per la Solidarietà" è stata costituita il 15 maggio 1998.

Riconoscimento giuridico della Fondazione Il 20 settembre 2000, con apposito Decreto, il Ministero dell'Interno erige la Fondazione LIONS Clubs per la Solidarietà – ONLUS in Ente Morale e ne approva lo Statuto.

La "Mission"

La creatività dei Clubs, la ricchezza delle relazioni individuali, lo spirito di servizio, la partecipazione attiva, la concretezza operativa: la Fondazione Lions Club per la Solidarietà è al servizio di tutto questo.

È strumento attuativo di qualificati, impegnativi e visibili progetti, assicurando organicità e completezza d'intervento, finendo così per recitare un ruolo primario ed insostituibile nel tradurre in azioni i principi e le idee del "We serve".

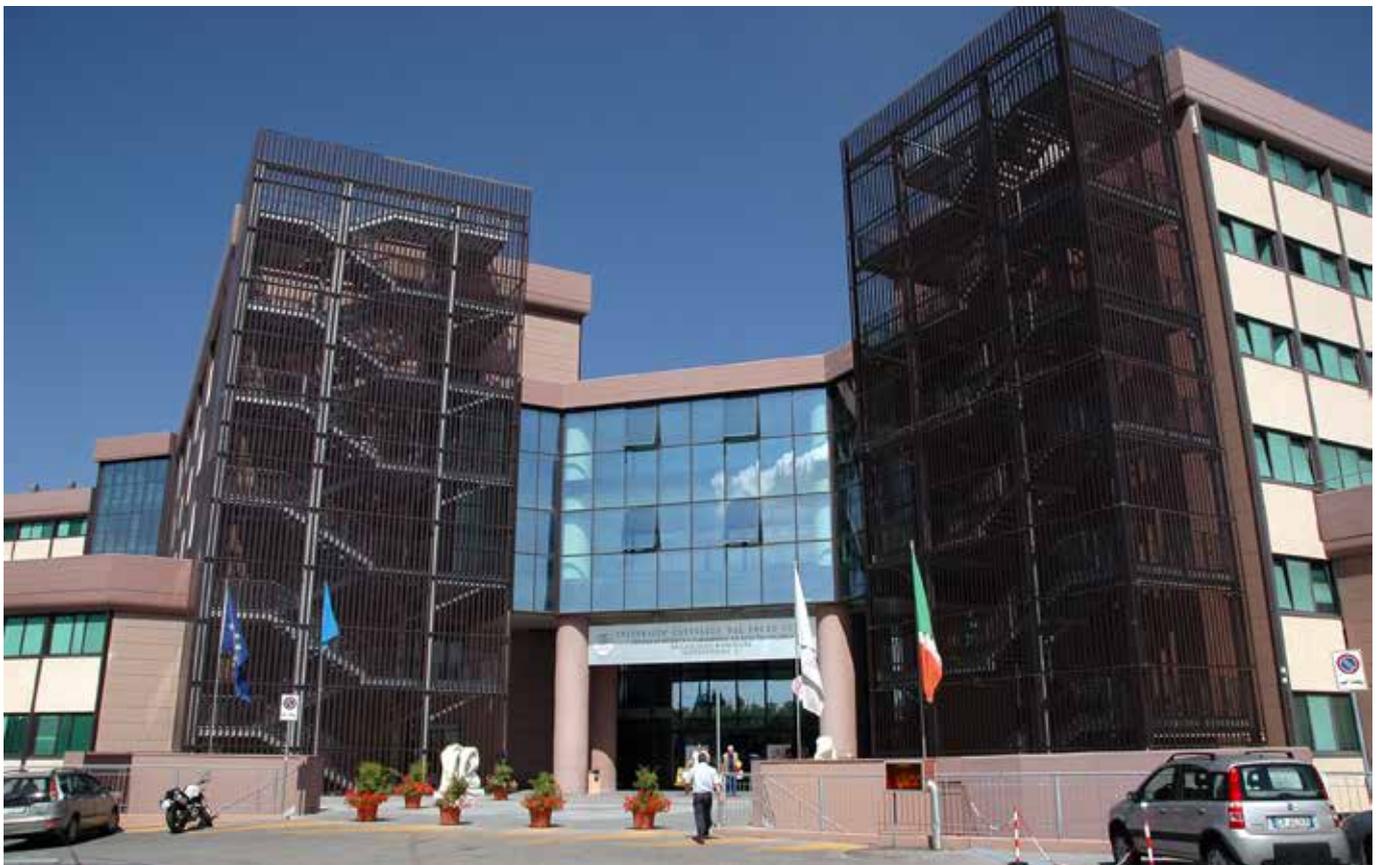


Università e altre istituzioni

Conscia dell'importanza di **mantenere un canale attivo con il mondo accademico**, anche al fine di **restare aggiornato** sulle nuove scoperte scientifiche in materia, il Gruppo Eahs ha sempre istaurato nel corso degli anni un **rapporto di partnership** con le Università del territorio, favorendo lo scambio e il **confronto su programmi di ricerca e collaborazione**.

Le aree di ricerca in collaborazione con l'Università

il Gruppo Eahs ha ospitato nel corso del 2017 presso i propri Centri di Riabilitazione **tirocinanti della Facoltà di Medicina dell'Università di Campobasso**. L'Azienda sta inoltre **lavorando ad un maggior coinvolgimento della Facoltà di Medicina dell'Università di Campobasso** legato ad idee progettuali per l'innovazione ed il miglioramento delle specifiche aree di intervento sanitario.



Dimensione economica

Panoramica

Nel 2017 il Gruppo Eahs ha registrato per la Sanstefar Molise srl un **risultato d'esercizio in utile per € 41.184,00** mentre per la Centri di Riabilitazione Molisani srl un **risultato d'esercizio in utile per € 65.601,00**.

Il valore della produzione, nel corso del 2017, si è attestato per la Sanstefar Molise srl ad € 4.443.613,00 mentre per la Centri di Riabilitazione Molisani srl ad € 1.342.440,00.

I principali elementi dell'andamento economico sono stati i seguenti:

Andamento economico della Società: principali elementi (2017)	Sanstefar Molise srl (€)	Centri di Riabilitazione Molisani srl (€)
Valore della produzione	4.443.613,00 €	1.342.440,00 €
Costi della produzione	4.288.834,00 €	1.174.634,00 €
Proventi ed oneri finanziari	12.253,00 €	46.881,00 €
Rettifiche di attività finanziarie	-	-
Proventi ed oneri straordinari	-	-
Imposte	125.046,00 €	55.302,00 €
RISULTATO D'ESERCIZIO	41.984,00 €	65.601,00 €
Utile(perdita)	41.984,00 €	65.601,00 €

Le risorse

Di seguito si indicano le risorse disponibili per il raggiungimento degli obiettivi di Eahs srl.

Risorse Area Sanitaria (2017)	Sanstefar Molise Srl (€)	%	Centri di Riabilitazione Molisani Srl (€)	%
Convenzionamento Regionale	2.650.000,00 €	74,495 %	1.000.000,00 €	83,716 %
Fatturazione Extra Budget 2017	162.100,00 €	6,053 %	67.663,00 €	1,614 %
Ricavi per Vendita Prodotti/Attrezzature	11.681,00 €	0,091 %	25.000,00 €	0,100 %
Ricavi per Attività Formativa	4.158,00 €	0,000 %	2.400,00 €	0,100 %
Ricavi per Rivalutazioni ISTAT	1.147.369,00	12,985 %	235.645,00 €	14,464 %
Contributi in conto esercizio da altri soggetti pubblici	0,00 €	0,000 %	0,00 €	0,000 %
Ricavi da Privati	174.699,00	5,249 %	0,00 €	0,000 %
Ricavi da convenzioni (polizze sanitarie etc.)		0,922 %	0,00 €	0,000 %
Altri Ricavi e Proventi	59.701,00 €	0,204 %	11.716,00 €	0,005 %
Ricavi extra	233.905,00 €			
TOTALI	4.443.613,00	100,00 %	1.342.440,00	100,00 %

Il Valore Aggiunto generato e distribuito

Il parametro del valore aggiunto **misura la ricchezza prodotta dall'azienda** nell'esercizio, con **riferimento agli interlocutori** (stakeholders) che partecipano alla sua **distribuzione**.

Il processo di calcolo riclassifica i dati del conto economico del bilancio di esercizio, in modo da evidenziare la produzione e la successiva distribuzione del valore aggiunto agli stakeholders di riferimento.

Nel processo di distribuzione si tiene conto anche dell'effettiva attribuzione del risultato di esercizio.

Il valore aggiunto viene rappresentato nello standard globale GBS di redazione del bilancio sociale in due distinti prospetti:

- 1) il prospetto di **determinazione del valore aggiunto**, individuato dalla contrapposizione dei ricavi e dei costi intermedi;
- 2) il prospetto di **distribuzione o di riparto del valore aggiunto**, ricomposto quale sommatoria delle remunerazioni percepite dagli interlocutori dell'azienda.

Determinazione del valore aggiunto globale

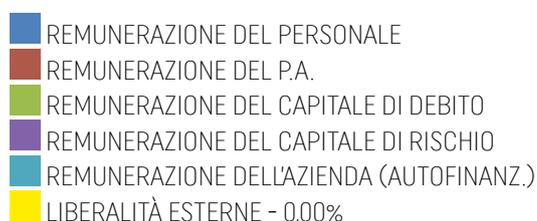
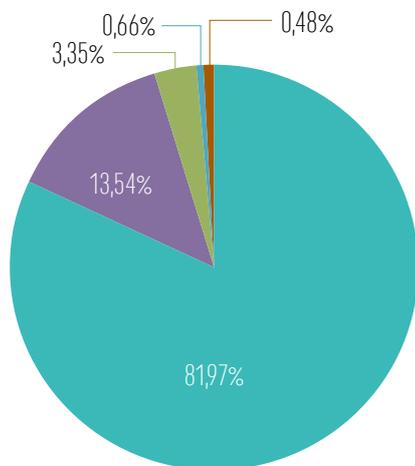
ESERCIZIO 2017	Sanstefar Molise srl	Centri di Riabilitazione Molisani srl
1) Ricavi netti di vendite e prestazioni	4.383.806	1.330.708
2) Variazione rimanenze di prodotti in corso di lav., semilav. e finiti	-	-
3) Variazione dei lavori in corso su ordinazione	-	-
4) Incrementi per lavori interni	-	-
5) Altri ricavi e proventi	59.701,00	11.716,00
6) Prodotto Interno Lordo (1+2+3+4+5)	4.443.507,00	1.342.424,00
7) Consumi di materie prime, sussidiarie, di consumo e di acquisto di merci (costo merci vendute)	36.140,00	16.948,00
8) Costi per servizi	1.033.874,00	345.962,00
9) Costi per godimento di beni di terzi	378.728,00	30.188,00
10) Oneri diversi di gestione	750.024	13.090,00
11) Totale Costi della Produzione (7+8+9+10)	2.198.912	406.188,00
12) VALORE AGGIUNTO (6-11)	2.224.741,00	936.236,00
13) Costo del lavoro	1.942.025,00	6889.202
14) MARGINE OPERATIVO LORDO (12-13)	302.716	247.034,00
15) Ammortamenti, accantonamenti e svalutazioni	147.939	54.443,00
16) RISULTATO OPERATIVO CARATTERISTICO (14-15)	154.77,00	192.591
17) Risultato della gestione accessoria/patrimoniale	-	-
18) REDDITO OPERATIVO GLOBALE (16+/-17)	154.777,00	192.591
19) Gestione finanziaria	12.253,00	-37.728,00
20) REDDITO DI COMPETENZA (18-19)	167.030	154.863,00
21) Risultato della gestione straordinaria	-	-
22) REDDITO PRE-IMPOSTE (20+/-21)	167.030	154.863,00
23) Imposte	56.233	64.455,00
24) RISULTATO NETTO	41.984,00	90.408,00

Schema illustrativo delle modalità di produzione del valore aggiunto globale (Esercizio 2017)	Sanstefar Molise srl	Centri di Riabilitazione Molisani srl
Prodotto interno lordo (valore della produzione caratteristica)	4.443.597,00	1.342.424,00
Costi della produzione	2.198.912,00	406.188,00
VALORE AGGIUNTO	2.244.741,00	936.236,00
RISULTATO DELLA GESTIONE ACCESSORIA/PATRIMONIALE	-	-
RISULTATO DELLA GESTIONE FINANZIARIA	12.253,00	-37.728,00
RISULTATO DELLA GESTIONE STRAORDINARIA	-	-
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	2.256.994,00	898.508,00

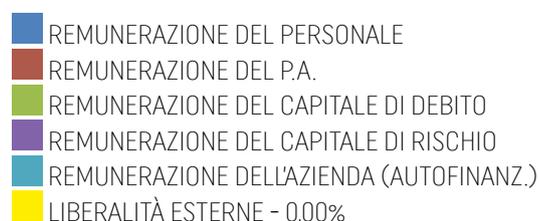
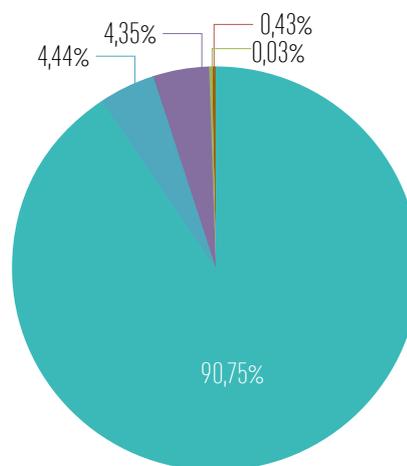
Distribuzione del valore aggiunto globale

DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO FRA GLI STAKEHOLDER (ESERCIZIO 2017)	Sanstefar Molise srl		Centri di Riabilitazione Molisani srl	
	Valori assoluti (€)	%	Valori assoluti (€)	%
A) Remunerazione del personale	1.942.025,00	84,81%	689.202,00	90,76%
B) Remunerazione della P.A.	56.233,00	0,49%	64.455,00	0,43%
Imposte dirette				
C) Remunerazione del capitale di debito	0,00	0,00%	0,00	0,00%
D) Remunerazione del capitale di rischio	246.843,00	14,01%	182.579,00	4,36%
Utili per la proprietà di cui, per i soci di minoranza di cui, per la capogruppo				
E) Remunerazione dell'azienda (autofinanz.)	12.225,00	0,69%	-37.728,00	4,45%
Ammortamenti, accantonamenti e svalutazioni				
Accantonamenti a riserva				
F) Liberalità esterne	0,00	0,00%	0,00	0,00%
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	2.256.994,00	100,00%	898.598,00	100,00%

DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO
SAN STEFAR MOLISE 2017



DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO
CRM 2017



Obiettivi di miglioramento

Di seguito vengono esplicitati una serie di obiettivi di miglioramento che EAHS srl si pone per l'anno 2018, suddivisi per categoria di stakeholder.

Stakeholder	Cosa abbiamo fatto nel 2017	Cosa faremo nel 2018
Personale medico e paramedico	Formazione di Alta specializzazione	Implementazione programma Alta formazione
Utenti dei servizi sanitari	Miglioramento accoglienza e comunicazione	Implementazione comunicazione verso utenti
Collettività	Campagne informative	Implementazione campagne informative
Pubblica Amministrazione	Miglioramento rapporti con le pubbliche amministrazioni	Condivisione progetti di sviluppo e miglioramento offerta sanitaria
Fornitori	Riorganizzazione forniture e coinvolgimento aziende locali	Implementazione e standardizzazione rapporti con fornitori con preferenza di quelli locali
Università e altre Istituzioni	Accoglienza di tirocinanti Università Campobasso presso i Centri di riabilitazione	Accoglienza di tirocinanti Università Campobasso presso i Centri di riabilitazione e miglioramento rapporti e coinvolgimento facoltà di medicina

